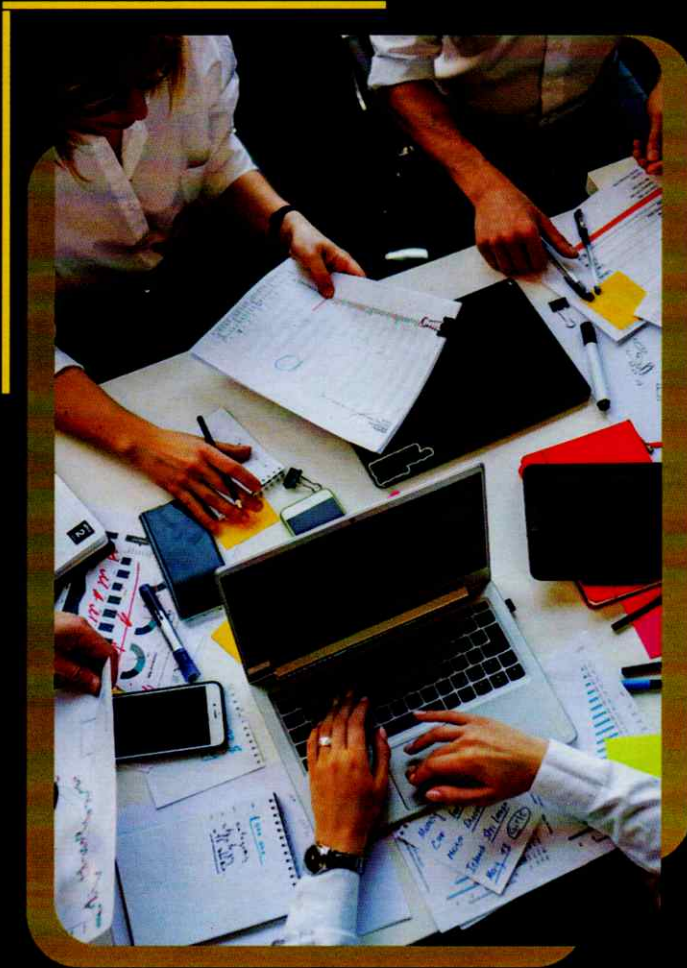




# STUDI KELAYAKAN BISNIS



Acai Sudirman  
Syahrani  
Nurdiana | Syamsu Rijal  
Mustari | M. Ansyar Bora  
Larisang | Nani Hanifah  
Immas Nurhayati | Dinatonia J. Matruty  
Sitti Hajerah Hasyim | Nurjannah  
Suwitho | Marhawati

## STUDI KELAYAKAN BISNIS

### UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta

#### Fungsi dan sifat hak cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

#### Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

- i Penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditunjukkan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;
- ii Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;
- iii Penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan Fonogram yang telah dilakukan Pengumuman sebagai bahan ajar; dan
- iv Penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

#### Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000 (seratus juta rupiah).
2. Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

Acai Sudirman

Syahrani

Nurdiana

Syamsu Rijal

Mustari

M. Ansyar Bora

Larisang

Nani Hanifah

Immas Nurhayati

Dinatonia J. Matruy

Sitti Hajerah Hasyim

Nurjannah

Suwitho

Marhawati

Editor:

Harini Fajar Ningrum

Penerbit



CV. MEDIA SAINS INDONESIA

Melong Asih Regency B40 - Cijerah

Kota Bandung - Jawa Barat

www.penerbit.medsan.co.id

Anggota IKAPI

No. 370/JBA/2020

## STUDI KELAYAKAN BISNIS

## KATA PENGANTAR

Acai Sudirman

Syahrani

Nurdiana

Syamsu Rijal

Mustari

M. Ansyar Bora

Larisang

Nani Hanifah

Immas Nurhayati

Dinatonia J. Matruty

Sitti Hajerah Hasyim

Nurjannah

Suwitho

Marhawati

Editor :

**Harini Fajar Ningrum**

Tata Letak :

**Mega Restiana Zendrato**

Desain Cover :

**Syahrul Nugraha**

Ukuran :

**A5 Unesco: 15,5 x 23 cm**

Halaman :

**vi, 221**

ISBN :

**978-623-362-781-8**

Terbit Pada :

**November 2022**

Hak Cipta 2022 @ Media Sains Indonesia dan Penulis  
*Hak cipta dilindungi Undang-Undang. Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit atau Penulis.*

**PENERBIT MEDIA SAINS INDONESIA**

(CV. MEDIA SAINS INDONESIA)

Melong Asih Regency B40 - Cijerah

Kota Bandung - Jawa Barat

www.penerbit.medsan.co.id

Puji syukur kehadiran Tuhan YME, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga buku ini selesai dituliskan dan berhasil diterbitkan. Kehadiran Buku Studi Kelayakan Bisnis ini disusun oleh para akademisi dan praktisi dalam bentuk buku kolaborasi. Walaupun masih jauh dari kesempurnaan, tetapi kami mengharapakan buku ini dapat menjadi referensi atau bahan bacaan dalam menambah khasanah keilmuan khususnya mengenai Studi Kelayakan Bisnis.

Matematika penulisan buku ini diuraikan dalam empatbelas bab yang memuat tentang Pendahuluan Studi Kelayakan Bisnis, Konsep Pemasaran, Kebijakan Pemasangan, Meningkatkan Nilai Konsumen Implementasi Konsep *Lean Product*, Perhitungan Kapasitas Produksi, Lokasi dan Tata Letak Usaha, Fungsi Manajemen dalam Usaha, Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Usaha, Manajemen Keuangan Dasar, Modal Kerja Usaha, Arus Kas dan Titik Impas, Perencanaan dan Pengendalian Laba Usaha, Etika Bisnis dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan, dan bab terakhir yaitu Analisis Mengenai Dampak Lingkungan Hidup.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dalam seluruh rangkaian penyusunan sampai penerbitan buku ini. Secara khusus, terima kasih kepada Media Sains Indonesia sebagai inisiator buku kolaborasi ini. Buku ini tentunya masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun dari pembaca sekalian sangat berarti demi perbaikan karya selanjutnya. Akhir kata, semoga buku ini bermanfaat bagi para pembaca.

September, 2022

Editor.

## ETIKA BISNIS DAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL PERUSAHAAN

**Dr. Suwitho, M.Si.**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)  
Surabaya

### **Pendahuluan**

Sebuah perusahaan pada umumnya selalu memiliki tujuan untuk mendapatkan keuntungan dan mengembangkan bisnis, namun dalam meraih tujuan tersebut aturan dan hukum yang berlaku harus tetap dipatuhi. Hal tersebut penting untuk menghindari berbagai sanksi resmi yang berlaku di tempat beroperasinya perusahaan. Pada faktanya selain hukum resmi yang tertulis, ada pula aturan tidak tertulis yang perlu untuk diperhatikan oleh perusahaan yaitu, etika. Meskipun hanya berupa aturan tidak tertulis, jika perusahaan tidak menghormati dan menjalankan etika yang berlaku tersebut dampak negatifnya bisa sangat besar. Dampak negatif tersebut akan dirasakan perusahaan dalam berbagai bentuk mulai dari menurunnya penjualan barang atau jasa, melemahnya harga saham, bahkan hingga yang paling parah berhentinya operasional perusahaan. Oleh sebab itu sangat penting untuk memahami makna etika secara umum dan secara bisnis.

### **Konsep Etika**

Istilah etika memiliki berbagai pengertian, tetapi memiliki inti yang sama yaitu mempelajari moralitas yang mengacu pada penilaian moral, standar, dan aturan perilaku

(Sarjana, 2022). Etika dapat didefinisikan sebagai seperangkat konsep yang dapat memandu orang untuk menentukan sebuah perilaku itu menguntungkan atau merugikan makhluk hidup (Paul & Elder, 2013). Secara sederhana etika dapat dipahami sebagai panduan untuk menilai sebuah perilaku itu benar atau salah. Etika umumnya berupa norma tidak tertulis yang dapat berbeda penerapannya, tergantung kebiasaan atau tradisi masyarakatnya. Bahkan dalam satu lingkup komunitas, penilaian tentang sebuah perilaku bersifat etis dan tidak etis dapat berbeda-beda.

Sebagai contoh, seorang karyawan A yang memuji pimpinannya secara berlebihan untuk mendapatkan promosi jabatan. Karyawan lain yang mengetahui hal tersebut sangat mungkin untuk memiliki pandangan berbeda pada perilaku tersebut. Sebagian karyawan akan menganggapnya normal karena si A berusaha mendapatkan perhatian pimpinannya, tapi sebagian lainnya akan menganggap perilaku si A itu tidak etis karena seperti "menjilat" untuk promosi. Contoh lain adalah bagaimana masyarakat menyikapi produk yang dibuat dengan mempekerjakan tenaga anak-anak? Bagaimana masyarakat sikap masyarakat terhadap produk yang dibuat dengan dengan mengabaikan keberlangsungan alam dan lingkungan? Hal tersebut perlu diperhatikan oleh perusahaan, karena jika tidak akan mengakibatkan dampak serius bagi perusahaan misalnya pemboikotan perusahaan.

### **Etika Bisnis**

Pada dasarnya etika bisnis tidak berbeda dengan konsep etika secara umum. Etika bisnis merupakan penerapan dari prinsip etika umum pada tindakan dan keputusan organisasi serta perilaku para anggotanya (Thompson et al., 2018). Etika bisnis berusaha melarang perilaku bisnis menyimpang yang dapat dilakukan oleh manajer dan pekerja organisasi (Salvatore, 2001). Prinsip yang ada pada etika bisnis memiliki kesamaan dengan etika umum yang berlaku di masyarakat, karena setiap tindakan bisnis akan dinilai dalam standar masyarakat yang dituju. Misalkan jika perilaku "curang" dianggap tidak etis dalam

masyarakat, maka segala aktivitas perusahaan yang terkait dengan kecurangan seperti penimbunan barang dan ketidaksesuaian bera: produk akan dinilai tidak etis pula oleh masyarakat. Oleh sebab itu, seorang pimpinan perusahaan memiliki kewajiban untuk memahami etika dalam masyarakat dan mempertimbangkannya dalam penyusunan rencana strategis perusahaan.

### **Pemikiran Mengenai Etika**

Masyarakat memiliki berbagai pandangan mengenai sikap yang etis dan tidak etis. Setiap wilayah akan memiliki cara pandang mereka sendiri untuk menilai sebuah perilaku. Namun, secara umum pemikiran mengenai etika dapat dibagi menjadi tiga jenis yaitu, Universalisme Etis, Relativisme Etis, dan Kontrak Sosial Integratif (Thompson et al., 2018).

### **Universalisme Etis**

Menurut pemahaman universalisme etis atau biasa disebut etika universal, pemahaman paling mendasar mengenai penilaian benar dan salah adalah universal serta dapat melampaui budaya, masyarakat dan agama. Pemahaman ini lahir dari pemikiran bahwa setiap manusia memiliki derajat dan martabat yang sama. Semua manusia memiliki hak yang sama tanpa memandang suku, jenis kelamin, agama, budaya dan faktor perbedaan yang lain. Sebagai contoh adalah bersikap jujur, perilaku ini diterima secara universal sebagai tindakan etis dan tidak ada yang menentanginya. Kemudian ada pula pencurian, perilaku ini diterima secara universal sebagai tindakan yang tidak etis dan tidak ada yang menentangnya. Salah satu bentuk nyata dari implementasi universalisme etis adalah deklarasi umum hak asasi manusia PBB yang dibuat pada 10 desember 1948.

Kesepakatan bersama mengenai perilaku yang benar dan salah di berbagai budaya dan negara memunculkan standar etika universal. Etika tersebut cenderung dapat diterima dan berlaku bagi hampir semua anggota masyarakat, semua perusahaan, dan semua pebisnis. Misalnya, seluruh masyarakat akan setuju bahwa

kekerasan yang dilakukan perusahaan terhadap pelanggan adalah tindakan tidak etis dan di tentang oleh semua orang. Begitu pula seluruh masyarakat juga akan setuju bahwa menampilkan bahan penyusun produk makanan secara jujur dan lengkap, adalah tindakan etis yang akan harga oleh semua orang.

Universalisme etis berkembang sangat luas dan dapat diterima oleh masyarakat karena pemikiran ini mengambil pandangan etis dasar setiap manusia secara kolektif, terlepas dari suku dan negara mereka. Karena berupa pemikiran dasar, kemungkinan adanya perbedaan penilaian perilaku etis dan tidak etis dapat diminimalisir. Kemudian karena bersifat universal perusahaan yang menganut pemikiran ini juga dapat mengimplementasikannya disetiap wilayah tempat mereka beroperasi, tanpa khawatir melanggar etika di wilayah tersebut. Namun, pengimplementasiannya harus tetap di tinjau ulang secara berkala, karena masih terdapat pemikiran lain mengenai etika yang dapat bertentangan dengan yang sedang dianut oleh perusahaan.

### Relativisme Etis

Pemikiran ini beranggapan bahwa akan terdapat perbedaan penilaian etika yang dianut oleh setiap kelompok masyarakat (Thompson et al., 2018). Perbedaan penilaian ini dipengaruhi oleh banyak faktor perbedaan misalkan suku, tradisi, agama, jenis kelamin dan kebiasaan sosial. Misalkan secara negara, pemerintah Amerika Serikat berfokus pada perlindungan hak asasi manusia seperti kebebasan berbicara dan hak akan perlindungan privasi. Namun, hal tersebut akan bertolak belakang dengan yang terjadi di Korea Utara, dimana hak asasi manusia hanya menjadi bagian kecil dalam menentukan sebuah perilaku etis atau tidak etis. Begitu pula dari sisi agama atau kepercayaan, orang yang beragama Islam akan melihat fenomena LGBT adalah sebuah perilaku yang salah dan menyimpang, sesuai dengan ajarannya. Namun, hal tersebut bisa berbeda dari sudut pandang kepercayaan yang lain. Oleh sebab itu, pemikiran ini menyatakan bahwa penilaian benar dan

salah secara universal tidak dapat dilakukan dalam semua hal.

Penilaian perilaku benar dan salah pada pemikiran relativisme etis akan sangat bergantung pada lokasi dari masyarakatnya, sehingga sebuah perusahaan atau pebisnis tidak bisa menerapkan standar etika yang sama pada setiap wilayah operasional perusahaannya. Dalam kasus ini etika yang berlaku lokal harus tidak selalu terlebih dahulu dibandingkan dengan etika yang berlaku umum. Karena etika yang berlaku umum akan menimbulkan diterima sebagai perilaku baik oleh masyarakat lokal. Perbedaan standar bagi perusahaan yang memiliki cabang dilema, terutama bagi perusahaan yang memiliki cabang di berbagai negara (*multinational company*). Dilema tersebut dapat menjadi persoalan yang menantang, seperti contoh berikut:

#### Penggunaan Tenaga Kerja Di Bawah Umur

Di negara maju yang mayoritas berada di benua Eropa dan Amerika bagian Utara menganggap hal yang mempekerjakan anak dibawah umur merupakan hal yang tabu dan dilarang (Ferreira, 2015). Pada aturan anak-diterapkan Uni Eropa seseorang akan dikategorikan anak-anak ketika usia mereka masih dibawah 18 tahun. Pemerintah dan masyarakat Uni Eropa menganggap bahwa mempekerjakan anak dibawah umur yang masih dalam masa pendidikan dan pertumbuhan merupakan hal yang melanggar etika. Hal tersebut membuat masyarakat disana menjadi lebih memilih ketika membeli produk dari perusahaan yang dirasa melanggar etika yang mereka yakini. Namun di negara berkembang dan miskin mempekerjakan anak dibawah umur bukan suatu tindakan tidak etis mutlak. Hal itu terjadi karena pekerjaan yang mereka jalankan dilakukan atas dasar membantu orang tua yang kurang mampu, sehingga cenderung akan mendapat pandangan lebih baik dari masyarakat. Berdasarkan dua kasus tersebut perilaku yang benar dilakukan oleh siapa? Jika memang mempekerjakan anak dibawah umur mutlak sebuah kesalahan, maka bagaimana nasib keluarga miskin yang kekurangan jika anak mereka tidak ikut bekerja? apakah

pemerintah akan mampu menanggung kondisi keluarganya tersebut? itu adalah pertanyaan dilemma yang akan dihadapi oleh pebisnis atau perusahaan ketika ada di lingkungan yang menerapkan pandangan etika berbeda.

Menurut data UNICEF terdapat 160 juta pekerja anak-anak diseluruh dunia pada tahun 2020. Lebih parahnya lagi 1 dari 10 anak tersebut melakukan pekerjaan yang membahayakan perkembangan dan hidup mereka (UNICEF, 2021). Di Indonesia sendiri pekerja anak-anak juga cukup marak dijumpai, meskipun secara peraturan telah dilarang (Isabela, 2022).. Berdasarkan perkiraan *International Labour Organization (ILO)* jumlah pekerja anak di Indonesia mencapai 1.5 juta orang. Sebagian besar dari mereka bekerja di industri pertanian baik tembaku ataupun kelapa sawit. Mereka berdalih bekerja untuk membantu memenuhi kebutuhan hidup. Kejadian ini masih banyak terjadi meskipun pemerintah Indonesia telah membuat peraturan yang melarang adanya pekerja anak-anak. Peraturan itu tertuang dalam Pasal 68 UU No. 13 tahun 2003 menyebutkan bahwa pengusaha dilarang mempekerjakan anak. Kemudian, dalam ketentuan undang-undang tersebut juga dijelaskan bahwa definisi anak adalah setiap orang yang berumur dibawah 18 tahun.

### **Teori Kontrak Sosial Integratif**

Teori kontrak sosial integratif merupakan pemikiran yang berada ditengah antara universalisme etis dan relativisme etis. Menurut teori ini, standar etika yang harus dipegang oleh perusahaan diatur oleh sejumlah prinsip etika universal yang terbatas dan dikombinasikan dengan keadaan budaya lokal, tradisi, dan nilai-nilai yang ada di masyarakat wilayah beroperasi perusahaan. Prinsip-prinsip etika universal didasarkan pada pandangan kolektif dari berbagai budaya dan masyarakat dan bergabung untuk membentuk "kontrak sosial" yang wajib dipatuhi oleh semua individu, kelompok, organisasi, dan bisnis dalam semua situasi. Dalam batas-batas kontrak sosial ini, budaya atau kelompok lokal dapat menentukan tindakan lain apa yang secara etis diperbolehkan atau tidak. Dengan demikian, standar etika lokal bisa lebih

ketat daripada standar etika universal tetapi tidak pernah kurang dari itu.

Kekuatan teori kontrak sosial terintegrasi adalah bahwa ia mengakomodasi bagian terbaik dari universalisme etis dan relativisme etis. Selain itu, teori kontrak sosial integratif menawarkan manajer di perusahaan multinasional panduan yang jelas dalam menyelesaikan perbedaan etika lintas negara. Perusahaan multinasional dapat tetap menjalankan etika universal yang tinggi diperusahaannya, namun dengan tetap menjunjung tinggi etika lokal. Sebagai contoh perusahaan Jepang yang ada di Indonesia. Jepang dikenal dengan budayanya yang memiliki dedikasi tinggi pada pekerjaan. Hal tersebut pula yang diberlakukan menjadi budaya pada perusahaan yang di seluruh dunia, jika belum menunjukkan waktu istirahat maka pekerjaan akan dilakukan terus-menerus. Misalkan waktu istirahat perusahaan tersebut ada pada jam 12.30 WIB, jika bertepatan pada hari Jumat maka perusahaan harus menyesuaikan karena mayoritas masyarakat Indonesia melakukan ibadah solat Jumat pada waktu tersebut. Jika perusahaan memaksakan tetap menggunakan jam normal, sanksi sosial dari masyarakat dapat memperburuk citra perusahaan tersebut bahkan hingga mengganggu operasionalnya.

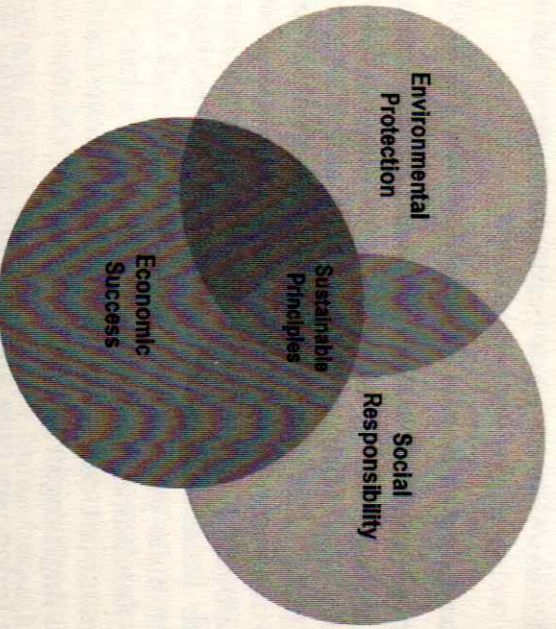
### **Tanggung Jawab Sosial Perusahaan**

Sebuah perusahaan dalam menjalankan operasionalnya memiliki hak untuk mencari keuntungan semaksimal mungkin, tapi dalam prosesnya juga ada tanggung jawab sosial yang dibebankan pada perusahaan. Tanggung jawab sosial tersebut lebih dikenal sebagai *corporate social responsibility* (CSR). Konsep CSR muncul pada tahun 1950-an berakar pada filosofi bahwa bisnis juga harus berbuat baik pada masyarakat (Fordham & Robinson, 2018). Kemudian berkembang lagi pada tahun 1960-an yang membuat cakupan CSR meluas dengan melibatkan kondisi lingkungan (Carroll & Shabana, 2010).

Negara Indonesia juga memiliki definisi sendiri mengenai CSR, hal tersebut tertera pada Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007. Pada pasal 1 ayat 3 undang-undang tersebut

Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan dikatakan sebagai "komitmen perseroan untuk berperan serta dalam pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungan yang bermanfaat, baik bagi perseroan sendiri, komunitas setempat, maupun masyarakat pada umumnya". CSR merupakan kewajiban yang harus dijalankan oleh PT yang beroperasi di Indonesia, jika tidak maka akan terancam sanksi. Meskipun terlihat sebagai sebuah beban, tapi CSR saat ini juga dapat dijadikan strategi pemasaran bagi perusahaan.

CSR sendiri memiliki hubungan yang erat dengan etika bisnis. Pemikiran yang mendasari CSR merupakan inti dari etika bisnis. Pemikiran tersebut adalah bahwa perusahaan tidak hanya memiliki kewajiban secara finansial pada *shareholder*, namun juga memiliki kewajiban pada *stakeholder* yang cakupannya lebih luas dari sekedar finansial. Kewajiban pada *stakeholder* tersebut mencakup sisi sosial dan lingkungan (Sontait-Petkeviciene, 2015). Jika dikombinasikan kewajiban dari perusahaan mencakup tiga hal yaitu ekonomi, sosial dan lingkungan atau biasa disebut *triple bottom line* (TBL).



*Triple bottom line* juga sering disebut dengan istilah 3P (People, profit dan Planet). Ketiga hal tersebut merupakan indikator kesuksesan sebuah bisnis berkelanjutan. Banyak penelitian telah membuktikan bahwa diadakannya TBL akan meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa pemenuhan tanggung jawab ekonomik-sosio-ekologi akan dapat memicu keberlanjutan kinerja keuangan perusahaan (Riduwan, 2022). Selain itu, berdasarkan penelitian pemenuhan tanggung jawab ekonomik-sosio-ekologi juga dapat meningkatkan legitimasi dan dukungan *stakeholder* terhadap perusahaan.

Dalam *Triple bottom line* istilah *people* mengacu pada berbagai inisiatif sosial yang membentuk strategi CSR, seperti pemberian bantuan oleh perusahaan, keterlibatan perusahaan pada kegiatan masyarakat, dan upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas kehidupan *stakeholder* internal dan eksternal. *Planet* mengacu pada dampak yang diberikan oleh aktivitas perusahaan terhadap ekologis dan praktik lingkungan. Istilah *profit* tidak hanya sekedar berupa keuntungan yang diperoleh perusahaan untuk pemegang sahamnya, tetapi juga dampak ekonomi yang diberikan perusahaan terhadap masyarakat secara lebih umum. Salah satu contoh perusahaan yang menerapkan konsep *triple bottom line* sebagai pengukuran kinerja adalah Nike. Perusahaan peralatan olah raga tersebut memandang dirinya telah berhasil membuat *people*, *planet*, dan *profit* ke dalam keseimbangan dengan memproduksi produk baru yang inovatif dengan cara yang lebih berkelanjutan. Nike juga secara tegas mengakui bahwa keberlanjutan adalah kunci untuk profitabilitas di masa depan.

**Kasus Terkait Etika**

Terdapat kasus pelanggaran etika di Amerika yang dikenal luas di dunia, karena dilakukan oleh salah satu maskapai penerbangan terbesar di negara tersebut yaitu United Airlines. Rangkaian kejadian dalam kasus ini dikutip dari The Washington Post (Aratani, 2018; Selk, 2017). Kasus tersebut dapat menjadi pembelajaran mengenai



pentingnya penerapan etika dalam dunia bisnis, terutama yang berskala internasional.

Pada 9 April 2017, seorang dokter asal Kentucky Bernama David Dao dikeluarkan secara kasar dari penerbangan maskapai United Airlines. Hal tersebut terjadi karena dia tidak mau menyerahkan kursinya untuk diisi oleh kru United Airlines. Sebelumnya sesaat setelah penumpang naik ke pesawat pihak maskapai mengumumkan bahwa akan ada empat penumpang yang diadwalkan penerbangan ulang, karena kebutuhan kursi untuk krunya dalam penerbangan ke Louisville. Pada saat itu, terdapat dua penumpang yang secara sukarela menyerahkan kursinya untuk ditempati kru. Namun, setelah itu tidak ada yang mau melakukannya lagi. Hal tersebut membuat pihak maskapai memilih secara acak melalui komputer, hingga terpilihnya dokter Dao.

Setelah dokter Dao terpilih staf dari maskapai menghampirinya dan memintanya menyerahkan kursinya, tetapi dia tetap tidak mau. Dia ber alasan bahwa keesokan paginya dia harus menangani pasien, sehingga mengharuskannya pulang saat itu juga. Karena menemui jalan buntu, pengawas maskapai mengatakan dengan tegas bahwa mereka membutuhkan kursi untuk krunya dan penerbangan tidak akan dilakukan sebelum empat orang menyerahkan kursinya. Karena situasinya masih belum terkendali maka petugas polisi dikerahkan untuk menurunkannya dari pesawat. Namun, tindakan dari petugas tersebut dirasa terlalu kasar hingga membuat dokter Dao mengalami luka disekirat wajahnya. Selain itu berdasarkan video yang direkam oleh penumpang lain, dokter Dao juga diseret dengan tidak manusiawi dari kursinya menuju keluar pesawat. Kejadian tersebut viral dan mendapat perhatian tidak hanya dari masyarakat Amerika, melainkan seluruh dunia.

Pada dasarnya kejadian kelebihan penumpang dalam pesawat merupakan hal yang biasa terjadi di penerbangan. Hal itu juga dianggap legal dalam hukum federal Amerika yang secara istilah disebut *overbooking*. Umumnya ketika terjadi *overbooking* ada dua pilihan yang digunakan oleh maskapai, yaitu

1. Meminta penumpang menyerahkan kursinya secara sukarela dengan ganti kompensasi.
2. Jika tidak ada yang menyerahkan secara sukarela, maka maskapai akan memilih penumpang yang harus turun.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya berarti langkah yang dilakukan oleh maskapai United Airlines tersebut legal karena ada dasar hukumnya. Namun, secara moral masyarakat cara untuk memilih dan memperlakukan penumpang terpilih tersebut dianggap tidak etis oleh masyarakat luas. Penilaian masyarakat mulai muncul ketika video penurunan penumpang tersebut tersebar secara luas di internet. Masyarakat yang merasa simpati pada dokter Dao marah dan merasa penumpang yang telah membayar tidak diperlakukan sebagaimana mestinya.

Dampak negatif mulai banyak dirasakan oleh maskapai United Airlines maupun pihak yang terkait dengan peristiwa tersebut. Tiga petugas keamanan yang terlibat dibekukan selama proses penyelidikan. Kemudian Dewan Pelatihan dan Standar Penegakan Hukum Illinois mencabut sertifikasi Departemen Kepolisian Penerbangan Chicago pada tanggal 29 Juni 2017. Sentimen investor mengenai perusahaan United Airlines juga menjadi negatif. Hal itu dapat diketahui dari penurunan harga saham perusahaan setelah insiden tersebut. Bahkan yang paling parah adalah munculnya seruan boikot United Airlines skala global yang menggejema di banyak media sosial pada saat itu. Hal tersebut tentunya akan menurunkan nilai perusahaan di mata konsumen dan berpotensi merubah preferensi maskapai penerbangan mereka.

Terdapat banyak nilai penting penerapan etika yang bisa diambil dari peristiwa tersebut. Beberapa diantaranya adalah pentingnya penerapan etika dalam berbicara pada pelanggan hingga penerapan etika dalam eksekusi tindakan untuk menangani masalah tersebut.

**Daftar Pustaka**

- Aratani, L. (2018). *A year after the infamous United dragging incident, has anything changed for airline travelers?* The Washington Post. <https://www.washingtonpost.com/news/dr-gridlock/wp/2018/04/09/a-year-after-the-infamous-united-dragging-incident-has-anything-changed-for-airlines-travelers/>
- Carroll, A. B., & Shabana, K. M. (2010). The business case for corporate social responsibility: A review of concepts, research and practice. *International Journal of Management Reviews*, 12(1), 85-105. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2009.00275.x>
- Ferreira, N. (2015). Child Labour and EU Law and Policy: A Regional Solution for a Global Issue. In *The EU as a Children's Rights Actor* (Issue January). <https://doi.org/10.3224/978384740193d>
- Fordham, A. E., & Robinson, G. M. (2018). Mapping meanings of corporate social responsibility - an Australian case study. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 3(1), 1-20. <https://doi.org/10.1186/s40991-018-0036-1>
- Isabela, M. (2022). *Kasus-kasus Pekerja Anak di Indonesia*. Kompas. <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/20/03000011/kasus-kasus-pekerja-anak-di-indonesia>
- Paul, B. R., & Elder, L. (2013). The Thinker's Guide to Understanding the Foundations of Ethical Reasoning: Based on "Critical Thinking Concepts Et Principles. *Foundation for Critical Thinking*. <http://www.criticalthinking.org>
- Riduwan, A. (2022). Pemenuhan Tanggung Jawab Ekonomik-Sosio-Ekologi: Benarkah Memicu Keberlanjutan Kinerja Keuangan? *Ekuitas*, 6, 157-180.
- Salvatore, D. (2001). *Managerial Economics dalam Perekonomian Global* (N. Mahanani (ed.); 4th ed.). Erlangga.
- Sarjana, S. (2022). Etika Bisnis. In *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis* (pp. 171-188).
- Selk, A. (2017). *A man wouldn't leave an overbooked United flight. So he was dragged off, battered and limp*. The Washington Post. <https://www.washingtonpost.com/news/dr-gridlock/wp/2017/04/10/a-man-wouldnt-leave-an-overbooked-united-flight-so-he-was-dragged-off-battered-and-limp/>
- Šontaitė-Petkevičienė, M. (2015). CSR Reasons, Practices and Impact to Corporate Reputation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 213, 503-508. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.441>
- Thompson, A. A. J., Strickland, A. J. I., & Gamble, J. E. (2018). Crafting & Executing Strategy. In *Sedw 623* (Vols. 07-08).
- UNICEF. (2021). *Child labour | UNICEF*. Unicef.Org. <https://www.unicef.org/protection/child-labour>