

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (selanjutnya ditulis UU Pelayanan Publik), yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. Kemudian, dalam Pasal 1 angka 2 UU Pelayanan Publik dijelaskan bahwa yang disebut dengan Penyelenggara Pelayanan Publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 5 ayat (1) UU Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Kemudian dalam Pasal 5 ayat (2) UU Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan barang publik dan jasa publik yang dimaksud meliputi, pendidikan, komunikasi, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi,

perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Dalam konteks jasa publik dijelaskan dalam Pasal 5 ayat (4) UU Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.
- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos (selanjutnya ditulis UU Pos) Pasal 1 angka 1 menjelaskan bahwa Pos adalah layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi keuangan, dan layanan keagenan pos untuk kepentingan umum.

Tujuan diselenggarakannya layanan Pos sebagaimana dijelaskan dalam pasal 3 UU Pos adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan dan memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta meningkatkan hubungan antarbangsa antarnegara;
- b. Membuka peluang usaha, memperlancar perekonomian nasional, dan mendukung kegiatan pemerintahan;
- c. Menjamin kualitas layanan komunikasi tertulis dan surat elektronik, layanan paket, layanan logistik, layanan transaksi, dan layanan keagenan pos; dan
- d. Menjamin terselenggaranya layanan pos yang menjangkau seluruh wilayah negara kesatuan Republik Indonesia.

Kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan Pos sebagaimana diatur dalam Pasal 5 UU Pos adalah sebagai berikut:

- a. Layanan komunikasi tertulis dan/atau surat elektronik;
- b. Layanan paket;
- c. Layanan transaksi keuangan; dan
- d. Layanan keagenan pos.

Berdasarkan Pasal 1 angka 5 UU Pelayanan Publik yang dimaksud dengan Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Oleh karena itu, Kantor Pos Kudus 59300 (selanjutnya disebut Kantor Pos) sebagai Unit Pelaksana Tugas (selanjutnya disebut UPT) merupakan Pelaksana Pelayanan Publik dari organisasi Pos Indonesia.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat standar pelayanan yang perlu diterapkan. Pasal 20 UU Pelayanan Publik menjelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan.

Penyelenggaraan pelayanan publik berimplikasi terhadap kualitas perlindungan konsumen. Dijelaskan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang

Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya ditulis UU Perlindungan Konsumen) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat diartikan sebagai upaya untuk memberikan kepastian hukum terhadap konsumen, hal ini diwujudkan melalui standar pelayanan.

Salah satu indikator dari keberhasilan pelayanan publik Kantor Pos adalah rendahnya persentase tingkat keluhan konsumen. Namun dalam kurun waktu Januari 2018 hingga Juli 2018, terjadi peningkatan keluhan konsumen sebagaimana ditampilkan dalam data di bawah ini, adapun data tersebut merupakan perbandingan dengan kurun waktu yang sama pada tahun 2017.

**JUMLAH KELUHAN MASUK
BULAN JANUARI – JULI TAHUN 2018**

No.	BULAN	TAHUN		GROWTH (%)
		2017	2018	
1	Januari	11	21	91%
2	Februari	18	30	67%
3	Maret	13	63	385%
4	April	3	56	1767%
5	Mei	7	37	429%
6	Juni	3	33	1000%

7	Juli	11	42	282%
---	------	----	----	------

Dalam wawancara yang dilakukan dengan Bapak Angga Nurwigantara, beliau menjelaskan bahwa, setiap bulan selalu dilakukan Pemeriksaan Periodik.¹ Beliau menjelaskan bahwa, bagian antaran merupakan bagian yang memiliki data yang diolah dalam bentuk numerik, serta satu-satunya bagian yang terhubung dengan sistem *customer complain handling*. Beliau menambahkan bahwa, bagian tersebut menjadi bagian yang perlu mendapat solusi untuk perbaikan.

Salah satu penyebab timbulnya keluhan pelanggan adalah karena kurangnya personil dalam bagian proses dan antaran yang menimbulkan terkendalanya pemenuhan Standar Operasi dan Prosedur.² Kondisi ini tentu menjadi kendala yang perlu segera diselesaikan, mengingat, sudah terdapat perangkat peraturan perundang-undangan sebagai petunjuk dalam pelayanan publik dan perlindungan konsumen.

Dari permasalahan yang telah dipaparkan, maka penelitian dengan judul “Aspek Yuridis Pelayanan Publik Pada Bagian Antaran PT. Pos Indonesia Terhadap Konsumen di Wilayah Kudus.” Menjadi relevan untuk dilaksanakan.

¹ Angga Nurwigantara, “Wawancara Pribadi”, Manajer Audit dan K3, 09 Oktober 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus.

² Tofan Bachtiar, “Wawancara Pribadi”, Manajer Proses dan Antaran, 01 November 2018, Kantor Pos Kudus, Kudus.

B. Rumusan Permasalahan

Dari latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka ada permasalahan yang perlu mendapatkan solusi, dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengapa dalam pelaksanaan pelayanan publik pada bagian antaran di Kantor Pos terdapat banyak keluhan dari konsumen?
2. Apa langkah yang diambil oleh Pelaksana Pelayanan Publik pada bagian antaran di Kantor Pos dalam menghadapi kendala terkait pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami lebih mendalam tentang penyebab terjadinya keluhan pelanggan dalam pelaksanaan pelayanan publik pada bagian antaran di Kantor Pos.
2. Untuk mengetahui langkah-langkah yang diambil dalam mengatasi permasalahan yang muncul, berdasarkan dasar hukum yang berlaku.

D. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Penulisan tesis ini menggunakan metode pendekatan penelitian yuridis empiris. Penelitian atau riset, menurut Kerlinger dalam bukunya, *Foundation of*

Behavioral Research, yang dikutip oleh J. Supranto, mendefinisikan riset sebagai berikut:³

“Scientific research is systematic, controlled, empirical, and critical investigation of natural phenomena guided by theory and hypotheses about the presumed relations among such phenomena.”

Melalui penerjemahan bebas artinya penelitian ilmiah merupakan investigasi fenomena alam secara sistematis, terkontrol, empiris dan kritis, yang dipandu oleh teori dan hipotesis tentang hubungan antar-fenomena.

Selain itu Vitalij Lavicev mendefinisikan penelitian yuridis empiris atau *Socio legal studies* sebagai berikut:⁴

“Socio-legal studies cover a range of disciplinary context within the social sciences and law, and relate the legal to the sociological, political and economic dimensions of human activity. The essence of socio-legal research might be described as an appreciation of interdisciplinary relationships and an application of such a perspective to problems.”

Pendapat dari Vitalij Lavicev tersebut dapat diterjemahkan melalui penerjemahan bebas yaitu sebagai berikut:

Penelitian yuridis empiris mencakup disiplin ilmu sosial dan ilmu hukum, dan mengaitkan antara hukum dengan dimensi sosiologis, politik dan hukum. Inti dari penelitian yuridis empiris adalah hubungan interdisipliner dan penerapannya terhadap suatu permasalahan.

³ J. Supranto, *“Metode Penelitian Hukum dan Statistik”*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hlm. 1.

⁴ Vitalij Lavicev, *“The Synthesis of Comparative and Socio-Legal Research As The Essential Prerequisite to Reveal The Interaction of National Legal Systems”*, Vilnius University, Lithuania, hlm. 165.

Penelitian hukum sosiologis/empiris menurut Soerjono Soekanto, sebagaimana dikutip oleh Achmad Ali meliputi penelitian terhadap identifikasi hukum (hukum tidak tertulis) dan penelitian terhadap efektifitas hukum. Dengan perkataan lain, kajian empiris mengkaji *law in action*. Dengan demikian, kajian empiris dunianya adalah *das sein* (apa kenyataannya).⁵

Tujuan utama dari penelitian yuridis empiris adalah untuk memahami kinerja hukum sebagai sebuah alat yang dibuat oleh manusia untuk membantu dalam hal mengatur ketertiban di dalam kehidupan bermasyarakat, serta sebagai sebuah alat untuk mempertahankan nilai-nilai dan norma-norma yang luhur. Hal ini penting untuk dilakukan, untuk dapat menyesuaikan hukum dengan kondisi manusia yang dinamis, dan membantu manusia untuk menerima hukum sebagai sebuah alat yang menjaga nilai-nilai dan norma-norma.

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan spesifikasi penelitian deskriptif analitis dan bersifat kualitatif. Menurut Whitney, sebagaimana dikutip oleh Soerjono Soekanto, metode deskriptif analitis merupakan metode pengumpulan fakta melalui interpretasi yang tepat. Sementara itu yang dimaksud dengan pendekatan yang bersifat kualitatif adalah tata cara penelitian yang menghasilkan data

⁵ Achmad Ali, “*Menjelajahi Kajian Empiris Terhadap Hukum*”, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2013, hlm. 2.

deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata.⁶

Sugiyono menulis dalam bukunya bahwa Auerbach dan Silverstein menyatakan metode kualitatif adalah sebagai berikut :⁷

“Qualitative research is research that involves analyzing and interpreting text and interviews in order to discover meaningful patterns descriptive of a particular phenomenon”

Pendapat dari Auerbach dan Silverstein tersebut dapat diterjemahkan melalui penerjemahan bebas yaitu sebagai berikut:

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan analisis dan interpretasi teks dan hasil *interview* dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena.

Bruce L. Berg menjelaskan tujuan dari penelitian kualitatif atau *qualitative research* adalah sebagai berikut:⁸

“Qualitative research properly seeks answers to questions by examining various social settings and the individuals who inhabit these settings. Qualitative researchers, then, are most interested in how humans arrange themselves and their settings and how inhabitants of these settings make sense of their surroundings through symbols, rituals, social structures, social roles, and so forth.”

Pendapat dari Bruce L. Berg tersebut dapat diterjemahkan melalui penerjemahan bebas yaitu sebagai berikut:

Penelitian kualitatif mencari jawaban dari permasalahan, dengan cara meneliti beragam setting sosial dan individu yang hidup di dalamnya. Kemudian, peneliti

⁶ Soerjono Soekanto, “*Pengantar Penelitian Hukum*”, UI-Press, Jakarta, 1986, hlm. 32.

⁷ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, Alfabeta, Bandung, 2017, hlm. 3.

⁸ Bruce L. Berg, “*Qualitative Research Methods For The Social Sciences*”, Pearson Education Company, Needham Heights, 2001, hlm. 6-7.

mengamati manusia yang mengatur dirinya dengan seting sosial tersebut, dan bagaimana manusia tersebut memahami kondisi sekitarnya, melalui simbol, ritual, struktur sosial, peran sosial dan seterusnya.

Karakteristik penelitian kualitatif menurut Bogdan and Biklen adalah sebagai berikut:⁹

1. *Qualitative research has the natural setting as the direct source of data and researcher is the key instrument.*
2. *Qualitative research is descriptive. The data collected is in the form of words of pictures rather than number.*
3. *Qualitative research are concerned with process rather than simply with outcomes or products.*
4. *Qualitative research tend to analyze their data inductively.*
5. *“Meaning” is of essential to the qualitative approach.*

Setelah melakukan penelitian, peneliti dapat mendeskripsikan permasalahan atas obyek yang diteliti secara utuh. Melalui penggunaan data-data hasil penelitian yang telah dilakukan, penelitian mampu menafsirkan mengenai keadaan dan variabel yang mempengaruhi obyek yang diteliti. Kemudian, pada akhirnya peneliti mampu menemukan solusi untuk memecahkan permasalahan dan/atau mencari jalan keluar apabila muncul kendala atau hambatan.

⁹ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 6-7.

3. Metode Penentuan Sampel

Elemen (Unit sampling, unit analisis) ialah sesuatu yang menjadi obyek penelitian,¹⁰ dalam penelitian ini, elemen tersebut adalah orang. Sample ialah sebagian elemen dari populasi.¹¹ Populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek dengan ciri yang sama.¹² Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.¹³

Kemudian, teknik yang digunakan adalah *snowball sampling technique*. Irina-Maria Dragan dan Alexandru Isaic-Maniu menjelaskan *snowball sampling technique* adalah sebagai berikut:¹⁴

“The “snowball” sampling is a research technique through survey and data registration which is usually used in sociology, psychology, or management studies and are recommended when : the population cannot be strictly delimited or detailed; the characteristics of the sample are rare; a good research method when the study is on behaviors, perceptions, customs, for the description of “typical” cases which cannot be generalized for an entire populations.”

Pendapat dari Irina-Maria Dragan dan Alexandru Isaic-Maniu tersebut dapat diterjemahkan melalui penerjemahan bebas yaitu sebagai berikut:

¹⁰ J. Supranto, *Op. Cit.*, hlm. 22.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 23.

¹² Bambang Sunggono, “*Metodologi Penelitian Hukum*”, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2016, hlm. 118.

¹³ Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 95.

¹⁴ Irina-Maria Dragan and Alexandru Isaic-Maniu, “*Snowball Sampling Completion*”, *Journal of Studies in Social Sciences*, Volume 5, Number 2, 2013, University of Economics, Bucharest, hlm. 160-161.

Snowball sampling adalah teknik penelitian survei dan pengumpulan data, yang biasanya digunakan dalam ilmu sosiologi, ilmu psikologi, atau ilmu manajemen. Teknik tersebut direkomendasikan untuk penelitian yang berhubungan dengan: populasi yang sulit dipisahkan atau sulit untuk dirinci; populasi yang memiliki sample karakter yang langka; dan baik untuk penelitian yang meneliti perilaku, persepsi, kebiasaan dari suatu populasi, yang tidak bisa digeneralisasikan.

Patrick Biernacki dan Dan Waldorf menjelaskan keuntungan *snowball sampling technique* sebagai berikut:¹⁵

“The method is well suited for a number of research puposes and is particularly applicable when the focus of study is on sensitive issue, possibly concerning a relatively private matter, and thus requires the knowledge of insiders to locate people for study.”

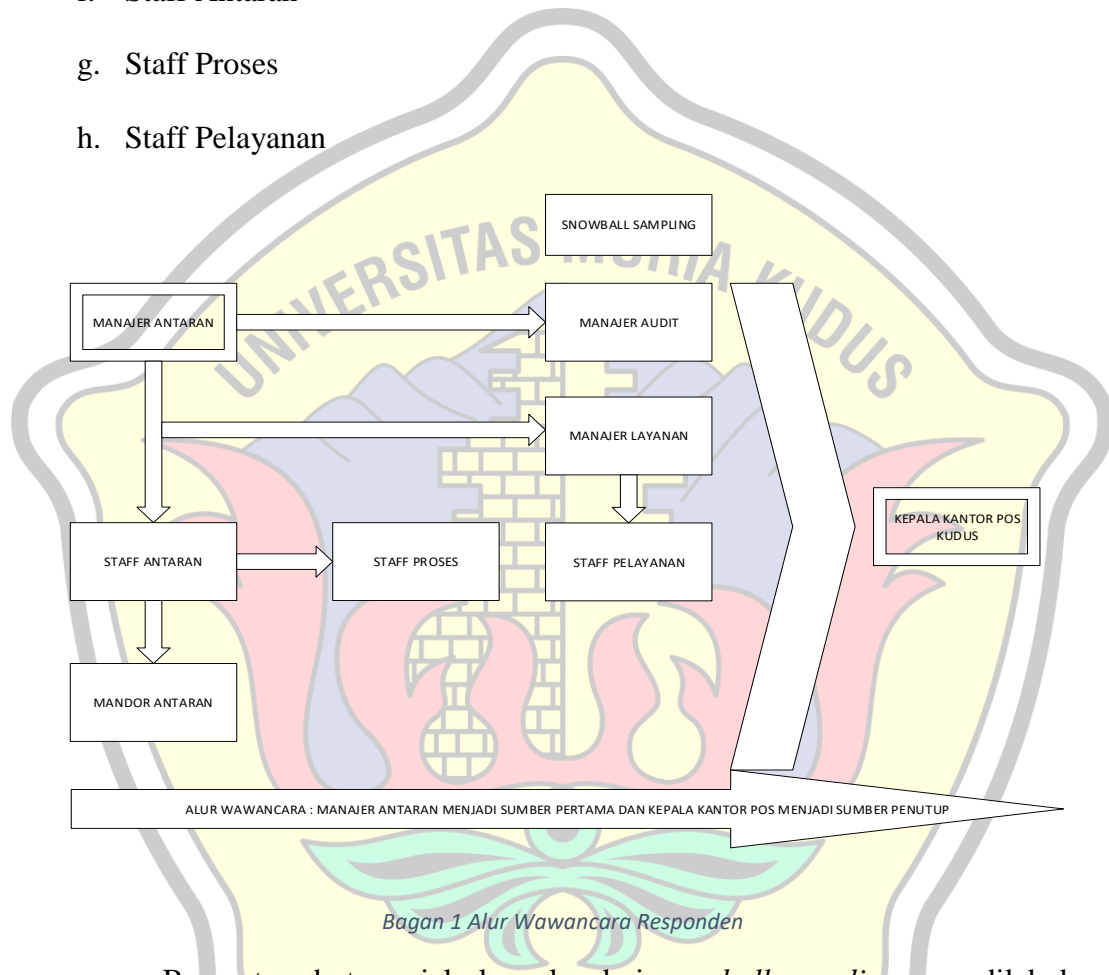
Pendapat dari Patrick Biernacki dan Dan Waldorf tersebut dapat diterjemahkan melalui penerjemahan bebas yaitu sebagai berikut:

Cara ini (*snowball sampling*) cocok digunakan ketika fokus penelitian yang dilakukan mengandung permasalahan yang sensitif, kemungkinan berhubungan dengan urusan pribadi, ataupun membutuhkan pengetahuan dari orang dalam, untuk menemukan narasumber atas fokus penelitian yang diteliti. Responden penelitian terkait permasalahan yang dimaksud, yaitu sebagai berikut:

- a. Kepala Kantor Pos Kudus 59300
- b. Manajer Proses Antaran

¹⁵ Patrick Biernacki dan Dan Waldorf, “*Snowball Sampling Problems and Technique of Chain Referral Sampling*”, *Sociological Methods & Research*, Vol. 10 No. 2, November 1981, Sage Publications, hlm. 141.

- c. Manajer Pelayanan
- d. Manajer Audit & K3
- e. Mandor Antaran
- f. Staff Antaran
- g. Staff Proses
- h. Staff Pelayanan



Bagan tersebut menjelaskan alur dari *snowball sampling* yang dilakukan. Berawal dari manajer antaran meluas pada bagian-bagian terkait, dan diakhiri pada Kepala Kantor Pos Kudus sebagai pengambil kebijakan. Pemilihan responden ini bertujuan untuk langsung mendapatkan gambaran riil dari permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Melalui responden tersebut, proses pengumpulan data

akan dikembangkan sesuai dengan informasi yang didapatkan, guna menjawab permasalahan yang terjadi.

4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian pada umumnya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat dan dari bahan-bahan pustaka. Data yang diperoleh langsung dari masyarakat dinamakan data primer (atau data dasar), sedangkan yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka lazimnya dinamakan data sekunder.¹⁶

Data yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian dilakukan dengan menggunakan 2 jenis data :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat secara langsung sumber data atas obyek yang diteliti. Data primer didapat melalui proses *interview* atau wawancara dengan responden atau narasumber yang berkaitan dengan obyek yang sedang diteliti. Soerjono Soekanto menulis dalam bukunya, bahwa Kahn dan Cannel menjelaskan wawancara adalah :¹⁷

“... aspecialized pattern of verbal interaction – initiated for a specific purpose, and focused on some specific content area, with consequent elimination of extraneous material,”

¹⁶ Soerjono Soekanto, “*Penelitian hukum Normatif*”, Rajawali, Jakarta, 1986, hlm. 14.

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Op. Cit.*, hlm. 220.

Pendapat dari Kahn dan Cannel tersebut dapat diterjemahkan melalui penerjemahan bebas yaitu sebagai berikut:

Bentuk interaksi verbal, yang dimulai untuk sebuah tujuan tertentu, di dalam wilayah pembicaraan yang terarah, dengan konsekuensi menghilangkan materi-materi diluar masalah yang dimaksud.

Hamza Alshenqeeti menjelaskan tentang nilai dari kegiatan wawancara, sebagai berikut:

“...the value of interviewing is not only because it builds a holistic snapshot, analyses words, reports detailed view of informants; but also because it enables interviewees to “speak in their own voice and express their own thoughts and feelings.”¹⁸

Pendapat dari Hamza Alshenqeeti tersebut dapat diterjemahkan melalui penerjemahan bebas yaitu sebagai berikut:

Nilai dari wawancara tidak hanya terletak pada terbentuknya pandangan yang holistik, kata-kata yang dapat dianalisa dan laporan rinci dari informan, namun juga, peneliti dapat memberikan ruang bagi subyek untuk menyampaikan suaranya sendiri dan mengekspresikan pikiran dan perasaannya.

Peneliti menggunakan metode wawancara semi berstruktur. Wawancara semi struktur merupakan bentuk wawancara tanpa standar dan sering digunakan dalam penelitian kualitatif.

¹⁸ Hamza Alshenqeeti. “*Interviewing as a Data Collection Method : A Critical Review*”, English Linguistics Research Vol. 3, No. 1:2014, Newcastle, hlm. 39.

Annabel Bhamani Kajornboon menjelaskan tentang wawancara semi berstruktur sebagai berikut:

*“The researcher has a list of key themes, issues, and questions to be covered. In this type of interview the order of the questions can be changed depending on the direction of the interview.”*¹⁹

Pendapat dari Annabel Bhamani Kajornboon tersebut dapat diterjemahkan melalui penerjemahan bebas yaitu sebagai berikut:

Peneliti memiliki daftar cakupan tema utama, permasalahan, dan pertanyaan. Metode wawancara ini, pertanyaan yang telah disusun dapat berubah tergantung pada arah pembicaraan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapatkan dari bahan-bahan kepustakaan yang dijadikan bahan pelengkap referensi, yang terdiri dari :

- 1) Bahan Hukum Primer
 - a. Undang-Undang
 - b. Peraturan Pemerintah
 - c. Peraturan Perusahaan
- 2) Bahan hukum sekunder meliputi : buku-buku literatur yang berkaitan dengan judul tesis , dan karangan ilmiah atau pendapat para ahli yang berkaitan dengan judul tesis.

¹⁹ Annabel Bhamani Kajornboon, *“Using Interview As Research Instruments”*, language Institute, Chulanlongkorn University, hlm. 5.

5. Metode Pengolahan dan Penyajian Data

Metode yang digunakan untuk mengolah dan menyajikan data adalah sebagai berikut:

- a. *Editing*, yaitu memeriksa data yang telah dikumpulkan dan dilakukan pemilahan mengenai kebenaran dan kelengkapan data.
- b. *Repairing*, yaitu hasil editing data yang rusak atau kurang lengkap, disempurnakan dengan *check* dan *recheck*.

Setelah data dikumpulkan akan diolah secara sistematis. Data yang kurang atau tidak mendukung akan diabaikan, sedangkan data yang bermanfaat akan diolah dan disusun sebagai hasil penelitian. Akhirnya data disusun secara sistematis dalam bentuk tesis.

6. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis kualitatif, yaitu suatu analisis dengan cara menggambarkan data temuan lapangan dari hasil wawancara dan observasi terhadap obyek yang sedang diteliti. Metode ini ditujukan untuk menganalisa data yang telah ditemukan, yang berguna untuk memahami berbagai variabel, faktor dan sifat yang timbul dari Hubungan antara Undang-Undang.

Selanjutnya data yang diperoleh tersebut akan dikaji dan dihubungkan dengan hukum yang berlaku di Indonesia sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan

dari materi penulisan ini, guna menghasilkan jawaban atas masalah yang dirumuskan.

