

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Banyak ahli telah merumuskan dan mengemukakan pengertian transportasi. Para ahli memiliki pandangannya masing-masing yang mempunyai perbedaan dan persamaan antara yang satu dengan yang lainnya. Kata transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* yang mana *trans* berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah membawa sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain.

Transportasi merupakan salah satu fasilitas bagi suatu daerah untuk maju dan berkembang serta transportasi dapat meningkatkan aksesibilitas atau hubungan suatu daerah karena aksesibilitas sering dikaitkan dengan daerah. Untuk membangun suatu pedesaan keberadaan prasarana dan sarana transportasi tidak dapat terpisahkan dalam suatu program pembangunan. Kelangsungan proses produksi yang efisien, investasi dan perkembangan teknologi serta terciptanya pasar dan nilai selalu didukung oleh system transportasi yang baik. Transportasi faktor yang sangat penting dan strategis untuk dikembangkan, diantaranya adalah untuk melayani angkutan barang dan manusia dari satu daerah ke daerah lainnya dan menunjang pengembangan kegiatan-kegiatan sektor lain untuk meningkatkan pembangunan nasional di Indonesia.

Namun tidak semua orang atau pelaku usaha memiliki fasilitas transportasi yang memadai, banyak pelaku usaha yang sangat membutuhkan jasa pengangkutan guna melancarkan kegiatan usahanya, hal ini juga 1 1 pesat nya pertumbuhan masyarakat sehingga menimbulkan pengaruh terhadap jumlah pengguna jasa angkutan transportasi yang dibutuhkan

baik itu dalam bidang pertanian, perdagangan, perindustrian dan sebagainya. Dengan melihat pesatnya permintaan terhadap jasa angkutan, maka banyak pelaku usaha yang memanfaatkan hal ini dengan membuka layanan jasa transportasi dalam bidang pengangkutan barang.

Pesatnya persaingan dalam dunia bisnis jasa transportasi akhir – akhir ini bukan hanya disebabkan oleh faktor globalisasi, tetapi lebih disebabkan karena pelanggan yang semakin cerdas, sadar akan harga, kemudian tingkat pendapatan pengguna jasa transportasi dan yang terpenting adalah citra atau image terhadap perusahaan atau moda transportasi tertentu, apabila suatu perusahaan angkutan atau moda angkutan tertentu senantiasa memberikan kualitas pelayanan yang dapat memberi kepuasan terhadap pemakai jasa transportasi, maka konsumen tersebut akan menjadi pelanggan yang setia. Kemajuan teknologi komunikasi juga ikut berperan meningkatkan intensitas persaingan, dengan komunikasi maka pelanggan akan lebih mudah untuk melihat produk yang ditawarkan oleh pemberi jasa, kondisi tersebut menyebabkan pelanggan memiliki pilihan yang lebih banyak dalam menggunakan uang yang dimiliki untuk menyewa yang lebih pas dengan kebutuhan dan harga yang ditawarkan.

Konteks kepuasan pelanggan pada umumnya harapan yang merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Harapan pelanggan ini dibentuk oleh pengalaman pembelian terlebih dahulu, komentar teman atau kenalannya serta janji dari perusahaan tersebut. Harapan – harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

Perusahaan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah hal yang utama yang harus dicapai perusahaan untuk mendapatkan loyalitas dari pelanggannya, dalam hal ini kepuasan merupakan variabel mediasi antara layanan pelanggan yang puas akan memberikan loyalitas yang tinggi untuk perusahaan. Pada masa sekarang jasa transportasi banyak digunakan orang untuk memperlancar dan memajukan arus perdagangan di Indonesia, terutama pengangkutan

barang melalui jalur darat dimana dengan adanya jasa angkutan darat ini akan memudahkan para pelaku usaha atau perusahaan – perusahaan untuk mengangkut atau mengantar barang kiriman ketempat tujuan yang diinginkan, hal ini akan membantu para pengirim barang dalam menjamin barang kiriman agar tetap baik sampai tenpat tujuan, dimana selama perjalanan tidak dapat dipastikan kelacaran perjalanan sesuia dengan yang di inginkan pengirim barang maupun pihak pengantar, karena dalam pengangkutan darat terdapat banyak hambatan maupun resiko yang dihadapi baik saat pemuatan barang, pengiriman barang, sampai pembongkaran barang di tempat tujuan. Peranan transportasi ini dapat juga dilihat dari segi kehidupan masyarakat yang lebih memilih cara praktis dan cepat untuk mengirim barang dan kemudian semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa angkutan.

Jasa angkutan atau pengangkutan merupakan bidang kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Pentingnya transportasi bagi masyarakat indonesia disebabkan oleh beberapa faktor antara lain, keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau kecil dan besar, perairan yang terdiri dari sebagian besar laut, sungai dan danau yang memungkinkan pengangkutan dilakukan melalui darat, perairan, dan udara guna menjangkau seluruh wilayah Indonesia, hal lain yang juga tidak kalah pentingnya akan kebutuhan alat transportasi adalah kebutuhan kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengangkutan yang menunjang pelaksanaan pembangunan berupa penyebaran kebutuhan pembangunan, pemerataan pembangunan, dan distribusi hasil pembangunan di berbagai sektor ke seluruh pelosok tanah air misalnya, sektor industri, perdagangan, pariwisata dan pendidikan¹. Pada umumnya sebagian besar masyarakat sangat tergantung dengan keberadaan jasa angkutan umum, salah satunya seperti jasa pengiriman barang dimana jasa pengiriman ini banyak digunakan oleh perusahaan – perusahaan untuk memperlancar kegiatan usahanya. Dengan menyadari pentingnya peranan transportasi, maka lalu lintas dan angkutan jalan harus ditata dalam suatu sistem transportasi nasional secara terpadu dan

¹Abdulkadir muhammad, *hukum pengangkutan niaga*, citra aditya bakti, bandung, 1998.hlm 7

mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang sesuai dengan tingkat kebutuhan lalu lintas dan pelayanan angkutan yang tertib, nyaman, cepat, teratur, lancar dan dengan biaya yang terjangkau oleh daya beli masyarakat². Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan kebijakan bidang transportasi darat, yaitu dengan dikeluarkan Undang – Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan angkutan jalan, serta peraturan pemerintah Nomor 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan.

Dilihat dari era globalisasi sekarang ini, perkembangan perekonomian di Indonesia dihadapkan pada liberalisasi perdagangan bebas. Semakin maju perekonomian, maka semakin pesat pula persaingan dalam dunia usaha, perindustrian dan perdagangan barang maupun jasa, para pelaku usaha atau produsen terus berusaha untuk menerapkan teknologi maupun cara kerja yang canggih dalam mengembangkan usahanya. Hal ini dilakukan karena saat ini setiap orang menginginkan segala sesuatu yang bersifat praktis, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.³ Oleh sebab itu para pelaku usaha terus berupaya untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen, agar dapat berkompetisi secara sehat di pasar bebas.

Pembangunan dan perkembangan perekonomian dibidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai bentuk barang dan/ atau jasa yang dapat dikonsumsi, salahsatunya produksi minyak kelapa sawit. Minyak sawit adalah salah satu minyak yang paling banyak dikonsumsi dan diproduksi di dunia. Minyak yang murah, mudah diproduksi dan sangat stabil ini digunakan untuk berbagai variasi makanan, kosmetik, produk kebersihan, dan juga bisa digunakan sebagai sumber biofuel atau biodiesel. Kebanyakan minyak sawit diproduksi di Asia, Afrika dan Amerika Selatan karena pohon sawit membutuhkan suhu hangat, sinar matahari, dan

²Ilham aspan, “Tinjauan Hukum Tentang Tanggung Jawab Perusahaan Pengurusan Jasa Muatan Pada Angkutan Darat” Skripsi Jurusan Ilmu Hukum Universitas Sumatra Utara, Medan, 2009, hlm 1

³Andi harnita, “Perlindungan Konsumen Yang Mengalami Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang Dengan Layanan Pos Exspres Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Pekanbaru,” Skripsi Jurusan Ilmu Hukum Universitas Riau, Riau, 2007, hlm 1

curah hujan tinggi untuk memaksimumkan produksinya, produksi minyak sawit dunia didominasi oleh Indonesia dan Malaysia. Kedua negara ini secara total menghasilkan sekitar 85-90% dari total produksi minyak sawit dunia. Pada saat ini, Indonesia adalah produsen dan eksportir minyak sawit yang terbesar di seluruh dunia. Dalam jangka panjang, permintaan dunia akan minyak sawit menunjukkan kecenderungan meningkat sejalan dengan jumlah populasi dunia yang bertumbuh dan akan meningkatkan konsumsi produk – produk dengan bahan baku minyak sawit.

PT. Rigunas Agri Utama adalah salah satu dari cabang Grup Asian Agri atau dikenal dengan nama besar Raja Garuda Emas, yang terletak di Kabupaten Muara Tebo Jambi, PT. Rigunas Agri Utama bergerak dalam bidang pertanian yakni perkebunan kelapa sawit, sebahagian besar perkebunan dimiliki sendiri oleh PT. Rigunas Agri Utama dan di rawat sendiri oleh perusahaan, namun ada sebahagian kecil luas perkebunan dimiliki oleh masyarakat dan dirawat sendiri oleh masyarakat pemilik perkebunan masing – masing.

Perkebunan ini dahulunya dimiliki secara penuh oleh PT. Rigunas Agri Utama, namun seiring berjalannya waktu dan mulai mengertinya masyarakat terhadap nilai ekonomis kelapa sawit tersebut, banyak masyarakat yang protes terhadap kepemilikan PT. Rigunas Agri Utama terhadap seluruh areal perkebunan yang terletak di atas tanah milik masyarakat, dengan demikian PT. Rigunas Agri Utama melelang sebahagian luas perkebunan kepada masyarakat yang berminat membeli lahan yang telah ditanami kelapa sawit siap panen, namun dengan ketentuan bahwa masyarakat hanya boleh menjual hasil panen sawit tersebut kepada PT. Rigunas Agri Utama. luas perkebunan sawit yang dimiliki oleh PT. Rigunas Agri Utama adalah (5.405 hektare). PT. Rigunas Agri Utama memiliki langsung pabrik pengolahan buah kelapa sawit menjadi minyak mentah kelapa sawit yang terdapat didalam perkebunan tersebut, yang mana

minyak ini belum dapat dipasarkan karna masih harus melalui proses pengolahan menjadi minyak yang siap dipakai.

Dalam tahap pengelolaan minyak kelapa sawit berikutnya, PT. Rigunas Agri Utama harus mengantar minyak mentah tadi ke pabrik pengolahan minyak kelapa sawit untuk siap pakai, yang mana pabrik pengolahan selanjutnya berada diluar perkebunan tersebut, sehingga PT. Rigunas Agri Utama harus menggunakan jasa pengiriman untuk memindahkan minyak kelapa sawit mentah ke pabrik pengolahan minyak siap pakai, dimana PT. Rigunas Agri Utama melakukan kerjasama dengan PT. Arkato dalam pengangkutan minyak kelapa sawit sampai tempat tujuan.

PT. Arkato adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penyewaan alat – alat berat dan jasa angkutan seperti minyak sawit dan batu bara. PT. Arkato berkantor di kota Muaro Jambi, dalam perjanjian kerjasama dengan PT. Rigunas Agri Utama, PT. Arkato dipercaya sebagai penyedia jasa angkutan yang akan mengantarkan minyak kelapa sawit sampai tempat tujuan, dalam hal ini tentunya PT. Arkato akan menemukan hambatan selama perjalanan pengangkutan minyak tersebut, maka PT. Rigunas Agri Utama melakukan kesepakatan perjanjian pengangkutan dengan PT. Arkato untuk menghindari terjadinya kerugian pada masing – masing pihak, seperti terjadinya kecelakaan truk pengangkut, kerusakan dan kehilangan, sehingga dengan dibuatnya perjanjian maka dapat dipastikan siapa yang bertanggung jawab atas kejadian tersebut sesuai dengan perjanjian kedua belah pihak.

Pada dasarnya kontrak berawal dari perbedaan atas ketidaksamaan kepentingan di antara para pihak. Perumusan hubungan kontraktual tersebut pada umumnya senantiasa diawali dengan proses negoisasi diantara para pihak. Melalui negoisasi para pihak berupaya menciptakan bentuk-bentuk kesepakatan untuk saling mempertemukan sesuatu yang diinginkan (kepentingan)

melalui proses tawar menawar.⁴Pasal 1313 KUHPerdata menjelaskan, perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.Dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang – Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menjelaskan angkutan adalah perpindahan orang dan/ atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan.

Pengangkutan adalah perjanjian timbal balik antara pengangkut dengan pengirim, dimana pengangkut mengikatkan diri untuk menyelenggarakan pengangkutan barang dan/ atau orang dari suatu tempat ketempat tujuan tertentu dengan selamat, sedangkan pengirim mengikatkan diri untuk membayar uang angkutan.⁵Pada umumnya dalam suatu perjanjian pengangkutan pihak pengangkut adalah bebas untuk memilih sendiri alat pengangkutan yang hendak dipakainya.Dalam hal ini PT. Rigunas Agri Utama bertindak sebagai penyedia barang berupa minyak kelapa sawit, sedangkan yang bertindak sebagai pengangkut adalah PT. Arkato.

Berdasarkan hal – hal yang penulis uraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian sehubungan dengan pengangkutan minyak kelapa sawitdalam bentuk skripsi yang berjudul: **“PELAKSANAAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM PERJANJIAN PENGANGKUTAN MINYAK KELAPA SAWIT ANTARA PT. RIGUNAS AGRIUTAMA DENGAN PT. ARKATO**

B. Perumusan masalah

Permasalahan pokok yang akan diajukan untuk dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian pengangkutan minyak kelapa sawit antara PT. Rigunas Agri Utama dengan PT.Arkato

⁴Agus yudha hernoko, *Asas Proposional dalam Kontrak Komersial*, Jakarta, 2010. Hlm 1

⁵ Perwosutjipto, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia*, Djembatan,1987. Hlm 2

2. Apa kendala pelaksanaan perjanjian pengangkutan minyak kelapa sawit sampai tempat tujuan antara PT. Rigunas Agri Utama dengan PT. Arkato

C. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Bagaimana bentuk dan pelaksanaa perjanjian pengangkutan minyak kelapa sawit sampai tempat tujuan antara PT. Rigunas Agri Utama dengan PT.Arkato
2. Untuk mengetahui kendala-kendala pelaksanaan perjanjian pengangkutan minyak kelapa sawit sampai tempat tujuan antara PT. Rigunas Agri Utama dengan PT. Arkato

D. Manfaat penelitian

Dengan melaksanakan penelitian ini, ada beberapa manfaat yang diperoleh antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengetahui dan juga mengembangkan Ilmu Hukum Bisnis pada umumnya, khususnya dalam hukum perjanjian, serta menambah pengetahuan dan wawasan pembaca.

2. Manfaat praktis

Agar penelitian yang telah dilakukan penulis memberikan manfaat bagi semua pihak, antara lain :

- a. Dapat memberikan kontribusi kepada pihak yang terkait dengan permasalahan perjanjian pengangkutan, yaitu terhadap pihak perusahaan pengiriman barang dengan konsumen atau pengguna jasa pengiriman.

- b. Agar penelitian yang telah dilakukan ini menjadi berguna dan dapat digunakan bagi semua pihak : pemerintah, masyarakat, maupun konsumen atau pemakai jasa pengiriman barang,serta pihak-pihak yang bekerja dibidang hukum.

E. Metode penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan tahapan untuk mencari kembali sebuah kebenaran. Sehingga akan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang muncul tentang suatu objek penelitian.⁶ Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan mencakup :

1. Pendekatan Masalah

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu suatu penelitian yang menggunakan pendekatan terhadap masalah yang kemudian dihubungkan dengan fakta – fakta hukum yang terjadi dilapangan.⁷

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, maksudnya penelitian ini pada umumnya bertujuan untuk mendiskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat terhadap suatu populasi atau daerah tertentu, mengenai sifat-sifat, karakteristik-karakteristik atau faktor-faktor tertentu yang berkaitan dengan perlindungan konsumen untuk pengguna jasa pengiriman barang oleh PT. Rigunas Agri Utama terhadap PT. Arkato

⁶Bambang Sunggono, 2001, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 29.

⁷*Ibid*, hlm 42

3. Jenis dan Sumber Data

1) Data Primer

Data ini merupakan data yang didapat dari sumber yang pertama baik dari individu atau perseorangan seperti dari wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang dilakukan oleh peneliti.

Wawancara dilakukan pada pihak dari perusahaan masing – masing yaitu dari pihak PT. Rigunas Agri Utama dilakukan wawancara kepada bapak Asril, Humas PT. Rigunas Agri Utama, kemudian dari pihak PT. Arkato dilakukan wawancara kepada bapak Robert Girsang, Kepala Operasional PT. Arkato.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan lebih baik dari pihak pengumpul data primer atau pihak lain misalnya dalam bentuk tabel dan diagram.

Dalam penulisan ini sumber data diperoleh melalui :

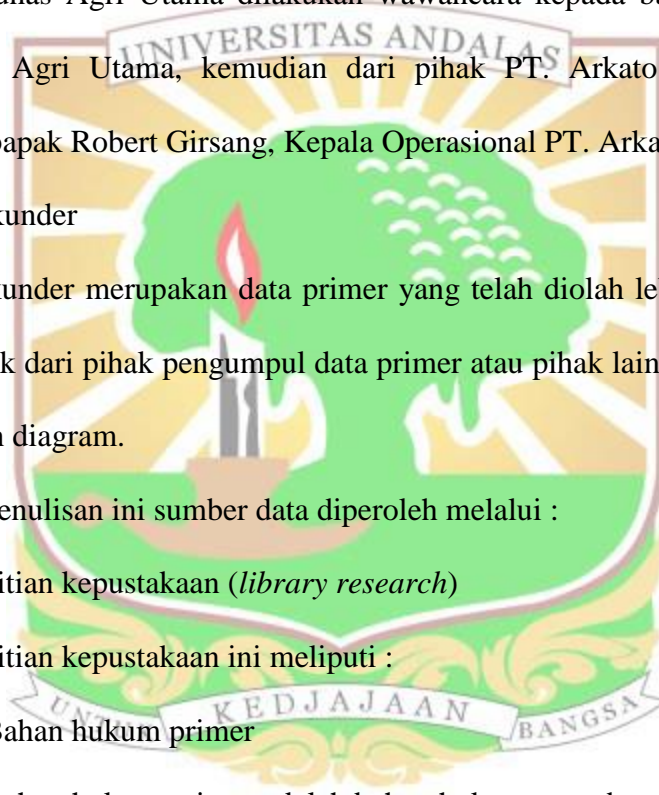
a. Penelitian kepustakaan (*library research*)

Penelitian kepustakaan ini meliputi :

1) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang berupa peraturan perundang – undangan, seperti :

Undang – Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan angkutan jalan.



2) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, yang dapat membantu menganalisis, memahami, serta menjelaskan. Bahan hukum ini berasal dari literatur berupa buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas. Bahan hukum sekunder ini diperoleh dari :

- a) Hasil – hasil penelitian
- b) Perpustakaan Fakultas Hukum Unand Program Reguler Mandiri
- c) Perpustakaan Fakultas Hukum Unand Limau Manis
- d) Buku serta bahan – bahan kuliah yang penulis miliki.

3) Bahan hukum tertier

Bahan-bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun sekunder, yang mencakup :

- a) Kamus Hukum
- b) Kamus Besar Bahasa Indonesia

b. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan dilakukan untuk mendapatkan data primer. Penelitian lapangan ini dilakukan di PT. Rigunas Agri Utama yang dalam hal ini mengenai masalah pengiriman minyak kelapa sawit sebagai kegiatan yang akan diteliti.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Teknik Wawancara

Teknik wawancara dilakukan secara semi terstruktur, yakni bentuk wawancara yang bersifat fleksibel, artinya isi yang tertulis pada pedoman wawancara hanya berupa topik – topik pembicaraan yang mengacu pada suatu tema sentra yang

ditetapkan. Peneliti dapat mengembangkan pertanyaan sesuai dengan situasi alur alamiah yang terjadi tetapi tetap dalam topik yang telah ditentukan, wawancara ditujukan kepada pihak PT. Rigunas Agri Utama dan PT. Arkato.

b. Studi Dokumen

Teknik pengumpulan data melalui metode pengumpulan literatur – literatur kepustakaan yang memiliki korelasi dengan permasalahan yang hendak diteliti.

5. Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Pengolahan data

Pengolahan data adalah kegiatan merapikan data hasil pengumpulan data dilapangan sehingga siap pakai untuk dianalisis. Pada penelitian ini, setelah data yang diperlukan berhasil diperoleh maka peneliti melakukan pengolahan terhadap data tersebut dengan cara *editing* yaitu dengan meneliti kembali terhadap catatan – catatan, berkas – berkas, informasi dikumpulkan oleh peneliti dengan harapan akan meningkatkan mutu kehandalan (*reliabilitas*) data yang hendak dianalisis.⁸

b. Analisis Data

Berdasarkan data yang diperoleh baik data primer maupun data sekunder, kemudian dilakukan analisis secara kualitatif yaitu uraian – uraian yang dilakukan dalam penelitian terhadap data – data yang terkumpul dengan tidak menggunakan rumus statistik, tetapi berdasarkan peraturan perundang – undangan dan pendapat para ahli.

E. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarahnya penulisan ini, maka dijelaskan sistematika penulisannya. Sistematika terdiri dari empat bab, yaitu:

⁸ Amirudin dkk, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, PT. Raja Grafindo, hlm 133

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam Bab ini, dapat dibagi dalam beberapa sub bab yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Dalam Bab ini, materi yang akan dibahas merupakan tinjauan kepustakaan yang mempunyai relevansi dengan permasalahan yang diteliti, pada bab ini akan dibahas secara umum mengenai: Tinjauan Umum tentang Perseroan Terbatas yang meliputi Pengertian dan Unsur-unsur Perseroan Terbatas, Klasifikasi Perseroan Terbatas, dan Organ Perseroan Terbatas, serta Tinjauan Umum tentang Kepailitan yang meliputi Sejarah Hukum Kepailitan, Syarat Kepailitan, Pihak-pihak yang Terlibat Dalam Kepailitan, dan Akibat Hukum Putusan Pailit dan Kompetensi Pengadilan Niaga.

BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini akan dipaparkan suatu hasil penelitian yang terdiri dari : pembahasan bagaimana tanggung jawab direksi terhadap perusahaan yang telah dinyatakan pailit, dan pembahasan mengenai kendala yang dialami oleh seorang direksi dalam hal pertanggungjawabannya terhadap perusahaan yang telah dinyatakan pailit serta upaya penyelesaiannya.

BAB IV: PENUTUP

Pada Bab ini akan dikemukakan hasil kesimpulan dari penulisan secara keseluruhan kemudian dilanjutkan dengan saran yang berkenaan dengan masalah yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

