

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Segala sesuatu yang akan seseorang lakukan pasti harus didasari pada aturan atau norma yang berlaku, baik itu mengatur hubungan antar perorangan atau seseorang dengan kelompok bahkan hubungan antara kelompok dengan kelompok. Maka dari itu terciptalah hukum yang mana mengatur segala bentuk-bentuk aturan antar hubungan tersebut. Seperti yang tertuang dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menerangkan dengan jelas bahwa “Negara Indonesia adalah negara hukum”. Menurut Umar Said Sugiarto :

Hukum adalah keseluruhan peraturan atau norma hukum yang mengatur hubungan antara manusia dalam kehidupan bermasyarakat, dan barang siapa yang melanggar norma hukum dapat dijatuhi sanksi atau dituntut oleh pihak yang berwenang atau oleh pihak yang hak-haknya dirugikan.¹

Menurut Asmah dalam bukunya yang merujuk pada Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan mengenai pengertian pelaku usaha ialah seseorang atau suatu lembaga yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum yang didirikan dan melakukan segala bentuk kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik secara sendiri maupun dilakukan secara bersama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha di berbagai bidang ekonomi.² Dalam melakukan kegiatan usahanya, pelaku usaha akan membentuk suatu perusahaan atau badan usaha yang mana dapat

¹ Umar Said Sugiarto, *Pengantar Hukum Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2021) hlm 9.

² Asmah, 2018, *Pengantar Hukum Indonesia : Suatu Pemahaman Awal Mengenal Hukum*, UII Press, Yogyakarta, hlm. 99.

menyelaraskan berbagai bentuk kegiatan yang akan dilakukannya. Perusahaan itu sendiri menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan mengatakan :

“setiap bentuk usaha yang melakukan kegiatan secara tetap dan terus menerus dengan tujuan memperoleh keuntungan dan laba, baik yang diselenggarakan oleh orang-perorangan maupun badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia”.³

Dalam era kehidupan yang serba kompleks dan perkembangan zaman yang semakin canggih dan maju, seseorang dapat dengan mudah memperoleh atau mendapatkan suatu barang dengan cepat, bahkan perusahaan melakukan berbagai inovasi dan memberikan *service* terbaik demi mencapai rating atau penilaian kepuasan pelayanan oleh konsumen.

Menurut A.A.A. Nadia Andina Putri dan Nyoman Mas Ariyani salah satu dari berbagai bentuk bidang perusahaan yang menjalankan kegiatan berdasarkan bidangnya masing-masing di Indonesia yaitu dalam bidang jasa pengiriman barang. Adanya perusahaan pengiriman barang ini tentunya memudahkan pekerjaan manusia, karena faktor efisiensi yang ditawarkannya baik dari segi waktu maupun biaya.⁴ Dalam kegiatannya seorang konsumen pengguna jasa pengiriman barang pasti memberikan kepercayaan kepada pelaku jasa pengiriman barang atau ekspedisi dalam mengantarkan barang yang telah ia titipkan dengan harapan barang tersebut selamat tanpa adanya kerusakan atau kendala lain atas barang tersebut sampai kepada alamat yang telah ditentukan.

³ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan.

⁴ A.A.A. Nadia Andina Putri dan Nyoman Mas Ariyani, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Keterlambatan Sampainya Barang*, Vol. 5 No. 2, 2017, hlm. 2.

Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Dagang selanjutnya disebut KUHD , perusahaan jasa pengiriman barang tergolong sebagai ekspediter. Pengangkutan itu sendiri memiliki makna bahwa bentuk perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan atau mesin dalam ruang lalu lintas jalan. Ekspediter atau pengangkut memiliki pengertian bahwa kegiatan yang mana pihak ekspedisi mencari pengangkut yang baik dan pengirim memberikan biaya sesuai dengan yang telah disepakati atau ditentukan. Menurut Putra Halomoan mengenai pengangkutan dijelaskan bahwa pengangkutan sebagai sarana untuk dapat mempermudah sampainya suatu barang atau orang juga terdapat beberapa jenis-jenis yang dikenal dan diketahui pada umumnya, antara lain adalah pengangkutan darat, pengangkutan laut, dan pengangkutan udara.⁵ Dalam Pasal 86 KUHD menyatakan bahwa ekspediter adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan. Pasal 87 KUHD juga menjelaskan pihak ekspediter harus menjamin pengiriman barang dengan rapi dan secepatnya atas barang-barang dagangan dan barang-barang yang diterimanya untuk itu, dengan memastikan dan menjamin pengiriman dengan baik.

Menurut A.A.A. Nadia Andina Putri dan Nyoman Mas Ariyani ekspediter bertanggung jawab terhadap barang-barang yang telah diserahkan oleh pengirim untuk menyelenggarakan pengiriman selekas-lekasnya dengan rapi pada barang-barang yang telah diterimanya dari pengirim, mengindahkan

⁵ Putra Halomoan HSB, *Pertanggungjawaban Hukum Pengangkutan Terhadap Penumpang Dan Barang Angkutan Disebabkan Kelalaian*, Vol. IX No. 1, 2017, hlm. 154.

segala upaya untuk menjamin keselamatan barang-barang tersebut.⁶ Tanggung jawab sendiri memiliki arti bahwa melakukan segala tugas dan juga kewajiban dengan sungguh-sungguh dan siap untuk menanggung segala resiko daripada perbuatannya sendiri.

Mengenai tanggung jawab pihak ekspediter kepada konsumen terdapat penjelasan dalam Pasal 186 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi :

“Perusahaan Angkutan Umum wajib mengangkut orang dan/atau barang setelah disepakati perjanjian angkutan dan/atau dilakukan pembayaran biaya angkutan oleh Penumpang dan/atau pengirim barang”.

Pasal 88 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) juga menjabarkan bahwa pihak ekspediter harus menanggung kerusakan atau kehilangan barang-barang dagangan dan barang-barang sesudah pengirimannya yang disebabkan oleh kesalahan atau keteledorannya. Berdasarkan pasal-pasal di atas perusahaan pengangkut darat wajib mengangkut orang atau barang sejak terjadinya kesepakatan antara pihak pengangkut dengan konsumen setelah dilakukannya pembiayaan yang telah ditetapkan oleh pihak pengangkut. Lalu, pihak pengangkut memiliki tanggung jawab terhadap barang yang dimulai sejak diterimanya barang yang akan diangkut sampai diserahkannya barang kepada pengirim dan/atau penerima barang.

Sebelum melakukan pengiriman barang pihak konsumen pasti melakukan perjanjian dengan pihak penyedia jasa pengiriman barang. Dalam

⁶ *Ibid*, hlm. 3.

Pasal 1313 KUH Perdata (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) disebutkan bahwa yang dimaksud dengan perjanjian adalah :

“suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih”.

Perjanjian antara konsumen dan penyedia jasa pengiriman barang disebut juga perjanjian ekspedisi. Perjanjian ekspedisi adalah perjanjian timbal balik antara ekspediteur dengan pengirim dimana ekspediteur mengikat diri untuk mencari pengangkut yang baik, sedangkan pengirim membayar sejumlah uang yang telah ditentukan.

Dalam pelaksanaan pengangkutan barang atau ekspedisi tersebut tidak bisa dipungkiri terdapat kendala-kendala atau hambatan yang dapat mengganggu kinerja daripada penyedia layanan jasa pengiriman barang tersebut. Beberapa kendala atau hambatan pengiriman barang yang bisa terjadi antara lain :

- 1) Pengiriman barang lebih lama dari estimasi waktu yang diberikan;
- 2) Terjadi kerusakan pada barang yang dikirim;
- 3) Barang tertahan di Bea Cukai;
- 4) Kesalahan mengisi data penerima barang;
- 5) Barang tertahan di gudang ekspedisi;
- 6) Kondisi jalan yang rusak dan adanya kemacetan.⁷

Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, apabila penyedia jasa pengiriman barang melanggar kewajibannya dan tidak memenuhi hak dari konsumen, maka pengirim

⁷ Kargo Murah, *6 Hambatan dan Permasalahan Pengiriman Barang yang Bisa Terjadi*, <https://www.kargomurah.co.id/hambatan-dan-permasalahan-pengiriman-barang/>, 2021, diakses pada 14 Desember 2022, pukul 01:14 WIB

barang wajib bertanggung jawab atas segala bentuk kerugian yang dialami konsumen. Kerugian yang diderita oleh konsumen dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara penyedia jasa pengiriman dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh penyedia jasa pengiriman. Dalam konteks perlindungan barang berdasarkan Pasal 4 ayat (8) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) juga menjelaskan, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁸ Terkait kelalaian pihak ekspedisi tersebut maka berdasarkan Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) dijelaskan bahwa :

Setiap orang bertanggung jawab, bukan hanya atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan kelalaian atau kesembronannya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak penyedia layanan jasa pengiriman barang selaku perusahaan angkutan umum wajib bertanggungjawab atas segala sesuatu bentuk kerugian yang terjadi akibat bentuk dari kelalaian mereka dan konsumen memiliki hak untuk mengajukan ganti rugi. Mengenai ganti rugi tersebut dijelaskan dalam Pasal 188 dan Pasal 191 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pasal 188 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 yang berbunyi :

Perusahaan Angkutan Umum wajib mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang atau pengirim barang karena lalai dalam melaksanakan pelayanan angkutan.

⁸ Gavriel Gulo, *Pertanggungjawaban Hukum Pihak Ekspedisi Terhadap Paket Yang Hilang*, <https://www.kennywiston.com/pertanggungjawaban-hukum-pihak-ekspedisi-terhadap-paket-yang-hilang/>, 2022, diakses pukul 01:37 WIB.

Pasal 191 Undang-Undang No. 22 Tahun 2009, berbunyi :

Perusahaan Angkutan Umum bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh segala perbuatan orang yang dipekerjakan dalam kegiatan penyelenggaraan angkutan.

Seperti yang dikatakan sebelumnya adanya perusahaan atau penyedia layanan jasa pengiriman barang ini sangat memudahkan dan memiliki nilai efektivitas dalam memindahkan barang dari suatu tempat ke tempat yang lain. Di Indonesia ini sendiri banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang pengangkutan ini, salah satunya adalah PT. Akbar Putra Mandiri Kantor Pusat Padang. PT. APM Kantor Pusat Padang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang via darat, laut, dan udara. Perusahaan ini didirikan sejak tahun 1990, PT Akbar Putra Mandiri dan selanjutnya beroperasi dengan nama *brand* APM Logistik yang melayani masyarakat dalam jasa pengiriman paket, dokumen, pindahan, dan jasa pergudangan. APM Logistik ini mempunyai visi yaitu memberikan solusi logistik terbaik untuk menjadi bagian dari kesuksesan pelanggan setia. Dengan dukungan sumber daya manusia (SDM) Profesional dan terlatih, APM Logistik memberikan pelayanan maksimal atas pelayanan yang cepat, aman, dan tepat waktu. Hingga kini APM Logistik telah memiliki berbagai cabang dikota besar salah satunya yaitu di wilayah domestik Kota Padang.⁹

Dalam pelaksanaanya APM Logistik mengiringi perkembangan zaman yang semakin canggih yang mana membuat portal website yang memberikan kejelasan mengenai APM Logistik itu sendiri dan didalamnya terdapat sistem pengecekan resi. Tidak hanya itu saja, APM Logistik juga

⁹ APM Logistics, diakses dari <https://apmlogistics.id/page/about.html>, pada tanggal 14 Desember 2022, Pukul 03:30 WIB.

membuat salah satu jenis layanan berbasis aplikasi yaitu APM Logistik yang memudahkan konsumen untuk mengetahui *update* terkini mengenai pengiriman barangnya secara *real time* dan *tracking* status barang terakhir yang sangat berhubungan dengan tanggung jawab APM Logistik terhadap tingkat kepuasan konsumen. Bentuk dari tanggung jawab tersebut sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan diantara kedua belah pihak, yakni konsumen menghendaki mengirim paket dengan syarat dan ketentuan yang berlaku dengan membayar pembayaran atas barang yang akan dikirimkan dan APM Logistik bersedia untuk melakukan pengiriman dan pengantaran barang dengan jaminan bahwa barang akan sampai kepada konsumen dengan aman.

Menurut Sution Usman Adji, dkk. Barang-barang dan/atau orang-orang yang dipindahkan dari satu tempat ke tempat lain atas kepentingan pengangkutan menimbulkan hubungan hukum yang lahir dari suatu perjanjian, yang mana kegiatan pemindahan barang ini dilakukan untuk memenuhi perikatan-perikatan dalam perantaraan mendapatkan pengangkutan/ ekspedisi.¹⁰ Namun, setiap perjanjian pengangkutan barang yang dilakukan tidak selalu sesuai dengan apa yang sudah diperjanjikan sebelumnya karena ada pihak yang menganggap dan merasa bahwa kepentingannya dirugikan yang terjadi antara konsumen dengan APM Logistics, dalam artian bahwa APM Logistic belum memenuhi kewajibannya.

Berdasarkan hasil wawancara dari pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada pihak PT. Akbar Putra Mandiri Kantor Pusat Padang selaku Bapak Danu Fadhillah pada tanggal 2 Maret 2023 didapatkan bahwasanya terdapat beberapa bentuk wanprestasi yang terjadi dalam layanan jasa

¹⁰ Sution Usman Adji, dkk, 1991, *Hukum Pengangkutan Di Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 5.

pengiriman barang. Diterangkan bahwa bentuk-bentuk komplain dari konsumen yang terjadi yaitu, seperti estimasi pengiriman yang melebihi atau keterlambatan barang, dan kerusakan barang.¹¹ Sebagai contoh kasus yang terjadi merujuk pada pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah kerusakan barang dalam proses pengiriman barang pada pengiriman dari Padang menuju Manado yang terjadi pada bulan November 2022, yang mana terjadi kerusakan *smitch machine* atau alat fitnes dalam proses pengiriman barang tersebut menuju Manado.¹² Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Akbar Putra Mandiri Kantor Pusat Padang karena ingin mendapatkan informasi yang relevan yang berkaitan dengan hal-hal yang terjadi merujuk pada wawancara tersebut dalam hal pengangkutan barang, bentuk perlindungan dan/atau tanggung jawab terhadap barang konsumen, serta kebijakan dari PT. Akbar Putra Mandiri Kantor Pusat Padang mengenai hal-hal yang tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PT AKBAR PUTRA MANDIRI KANTOR PUSAT PADANG TERHADAP KERUSAKAN BARANG DALAM LAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang yang penulis paparkan di atas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan dari hal tersebut,

¹¹ Danu Fadhillah, 2 Maret 2023 “Wawancara dengan Wakil Pimpinan PT. Akbar Putra Mandiri Head Office Padang”.

¹² Wawancara dengan pegawai PT Akbar Putra Mandiri Head Office Padang pada hari Jumat, 17 Maret 2023 jam 13.41 WIB.

yaitu:

1. Bagaimana tanggungjawab PT. Akbar Putra Mandiri Kantor Pusat Padang terhadap kerusakan barang pada pelayanan jasa pengiriman barang kepada konsumen?
2. Bagaimana akibat hukum dari wanprestasi dalam pengangkutan barang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis uraian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana tanggungjawab PT. Akbar Putra Mandiri Kantor Pusat Padang terhadap kerusakan barang pada pelayanan jasa pengiriman barang kepada konsumen.
2. Untuk mengetahui akibat hukum dari wanprestasi dalam pengangkutan barang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penulisan ini maka manfaat yang diharapkan dapat diperoleh baik secara teoritis maupun praktis adalah :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini bermanfaat menambah pengetahuan dan kemampuan penulis dalam pembuatan penelitian hukum, lalu penulis juga berharap penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi pengetahuan yang bermanfaat bagi pengembangan pengetahuan dan wawasan penulis terkhusus mengenai pengangkutan dan perlindungan konsumen.
 - b. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan

referensi bagi mahasiswa pada perpustakaan di bidang Hukum Perdata yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian lain.

2. Manfaat Praktis

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu para konsumen untuk mengetahui apa saja yang menjadi hak dan kewajiban sebagai pengguna layanan jasa sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- b. Penelitian ini juga memiliki manfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan mendalami pengetahuan dalam bidang hukum.
- c. Penelitian ini juga diharapkan berguna bagi PT. Akbar Putra Mandiri Kantor Pusat Padang agar dapat meningkatkan kinerja dalam memberi pelayanan di bidang jasa pengiriman barang.

E. Metode Penelitian

Penelitian adalah suatu bentuk kegiatan ilmiah yang didasari pada metode-metode ilmiah untuk mempelajari dan memecahkan permasalahan agar dapat menemukan sebuah kebenaran berdasarkan fakta-fakta. Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan empiris (yuridis sosiologis) adalah suatu metode penelitian hukum melalui pengamatan langsung terhadap fakta dari perilaku manusia baik itu perilaku verbal maupun perilaku nyata dan menganalisis serta mengkaji bekerjanya hukum di masyarakat.¹³ Penelitian ini memerlukan metode untuk mendapat data sehingga data yang diperoleh menjadi valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Untuk mendapatkan data yang valid

¹³ Ishaq, 2020, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*, Bandung, Alfabeta, hlm. 70.

dan konkret sebagai bahan dalam penulisan ini, maka metode dalam penelitian ini adalah :

1. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan data keadaan atau gejala sosial yang terjadi di tengah masyarakat sehingga dapat memperoleh gambaran yang menyeluruh, lengkap dan sistematis mengenai hal yang akan diteliti.

2. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

1) Penelitian Lapangan (*Field Research*). Data penelitian yang bersumber langsung dari lapangan, yang diperoleh melalui wawancara dengan narasumber berkaitan dengan hal yang akan diteliti oleh peneliti. Wawancara dilakukan pada PT. Akbar Putra Mandiri Kantor Pusat Padang.

2) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*). Sumber dari data kepustakaan ini adalah bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi atau website, dan hasil penelitian

b. Jenis Data

1) Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari perilaku hukum dari masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi dan wawancara di tempat



penelitian tersebut diadakan, yaitu PT. Akbar Putra Mandiri Kantor Pusat Padang.

2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan atau bahan pustaka yang berkaitan dengan materi penelitian, yaitu :

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat dan berkaitan secara langsung dengan objek penelitian yang terdiri atas perundang-undangan, catatan-catatan resmi, risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.¹⁴ Adapun bahan hukum primer yang digunakan yakni:

- (1) Undang-Undang Dasar Tahun 1945 (UUD 1945)
- (2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP)
- (3) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)
- (4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- (5) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi seperti buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-

¹⁴ Ishaq, *Op. cit.*, hlm. 68.

jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹⁵

c) Bahan Tersier

Bahan tersier yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder misalnya kamus-kamus hukum, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan sebagainya.¹⁶

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan teknik pengumpulan data dengan memahami dan mempelajari dari buku-buku, peraturan perundang-undangan, beserta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara, melakukan bentuk sesi tanya jawab antara peneliti dengan responden atau narasumber atau informan untuk mendapatkan keterangan informasi. Jenis wawancara yang digunakan ialah wawancara semi terstruktur yakni dengan mempersiapkan pedoman dalam wawancara serta adanya kemungkinan untuk memberikan pertanyaan di luar pedoman acara. Dalam teknik wawancara ini, peneliti akan melakukan wawancara dengan pihak bersangkutan tempat penelitian yaitu PT. Akbar Putra Mandiri Kantor Pusat Padang.

¹⁵ *Ibid.*

¹⁶ *Ibid.*

4. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data ialah mengelola data sedemikian rupa sehingga data tersusun secara runtut, sistematis, sehingga peneliti mudah dalam melakukan analisis. Saat data yang diperlukan berhasil dikumpulkan dan disatukan lalu akan dilakukan penyaringan data agar mendapat data yang akurat. Setelah itu data akan disusun sistematis menggunakan proses *editing*. Proses *editing* ini merupakan proses merapikan data yang diperoleh, memilih data sesuai keperluan dan tujuan penelitian sehingga dapat menarik suatu kesimpulan akhir yang dipertanggungjawabkan sesuai kenyataan.

Setelah memperoleh data-data yang diperlukan maka peneliti akan melakukan analisis secara kualitatif, yakni uraian terhadap data dengan tidak menggunakan angka-angka yang berasal dari para ahli, peraturan perundang-undangan termasuk data yang telah peneliti peroleh dari lapangan dengan gambaran detail permasalahan tersebut sehingga dapat ditarik menjadi satu kesimpulan.

