

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang sangat luas wilayahnya di dunia. Terlihat dari panjangnya bentangan Wilayah Indonesia dari ujung ke ujung. Kota Sabang yang berkedudukan di Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam dan Kota Merauke yang berkedudukan di Provinsi Papua Selatan merupakan dua kota yang membuktikan betapa luasnya wilayah Indonesia bila dilihat dari arah barat dan timur. Sedangkan bila dilihat dari utara dan selatan, maka Pulau Minahasa yang berkedudukan di Provinsi Sulawesi Utara dan Pulau Rote yang berkedudukan di Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah jawabannya. Dewasa ini, moda transportasi sangat penting dalam kehidupan manusia. Banyak sarana transportasi saat ini tersedia karena transportasi modern berkembang sangat pesat, yang pastinya diiringi oleh kemajuan zaman. Tidak terlepas dari kalangan, baik itu anak-anak, remaja, dewasa, hingga orang tua sangat membutuhkan transportasi. Transportasi terbagi atas tiga macam, yaitu transportasi laut, darat, dan udara. Transportasi berguna untuk membantu setiap mobilitas manusia untuk bepergian. Transportasi bisa digunakan sebagai sarana untuk mengirim suatu barang¹.

Peranan dan fungsi transportasi udara bagi Indonesia mempunyai strategis ditinjau dari berbagai aspek. Transportasi udara merupakan sarana penting bagi pengembangan perdagangan, ekonomi dan industri². Perkembangan transportasi udara dewasa ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Indonesia sebagai

¹ Govind R.P Simbolon dan Made A.P Putra. "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Kerusakan dan Kehilangan Koper Bagasi Tercatat Oleh Pihak Maskapai" *Jurnal Kertha Negara*, Vol 12, No 5 2024, Hlm 481.

² Hasim Purba. "Mewujudkan Keselamatan Penerbangan Dengan Membangun Kesadaran Hukum Bagi Stakeholders Melalui Penerapan Safety Culture" , *Jurnal Hukum*, Vol.12, No.1 2017, Hlm 95-96.

negara kepulauan dan negara yang sedang berkembang dalam menjalin hubungan dengan luar negeri maka Indonesia sangat membutuhkan jasa pengangkutan untuk menghubungkan pulau yang satu dengan pulau yang lain dan negara lain. Kondisi dan keadaan seperti itulah yang mengakibatkan jasa pengangkutan menjadi sangat penting.³

Keselamatan penerbangan adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dalam pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, Bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, serta fasilitas penunjang, dan fasilitas umum lainnya. Pada penerbangan baik militer maupun sipil, keselamatan penerbangan diselenggarakan oleh pemerintah. Keselamatan penerbangan merupakan hal yang terpenting dalam pengoperasian pesawat terbang, hal yang terpenting harus dienuhi oleh airline tersebut yaitu faktor keselamatan dalam penerbangan. Selain itu juga dalam dunia penerbangan, terdapat tiga hal yang saling berkaitan, yaitu keamanan, keselamatan dan kecelakaan penerbangan. Menurunnya tingkat keamanan dan keselamatan penerbangan dapat mengakibatkan terjadinya kecelakaan dalam penerbangan. Oleh karena itu, ketiga hal ini sangat saling berkaitan satu dengan yang lainnya⁴.

Tanggung jawab pihak maskapai pada kerugian yang dialami para penumpang dalam kerusakan dan kehilangan bagasi diatur dalam Peraturan dan penyelesaiannya harus berdasarkan dengan prinsip pertanggungjawaban berdasarkan perjanjian dengan ketentuan perundang-undangan. Pengaturan hukum terkait kehilangan dan kerusakan barang penumpang pesawat dikaitkan dengan pasal 4 tentang Hak Konsumen dalam Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

³ Manggara Pasaribu. "Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Dan Barang Milik Penumpang Dalam Jasa Pengangkutan Udara", *Mercatoria*, Vol.9, No.1 2016, Hlm 36.

⁴ Pepen Pendi. *Kupas Tuntas Penerbangan*, (Yogyakarta : Deepublish), 2016 Hlm 22.

Konsumen, Peraturan pengangkutan udara juga diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 Pasal 5 dan Pasal 18 Tentang Tanggungjawab Pengangkut Angkutan Udara dan telah diatur bentuk penyelesaiannya dengan pertanggungjawaban yang sesuai dengan perjanjian dan Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Pasal 143 yang berbunyi “Pengangkut tidak bertanggungjawab atas kerugian karena hilang atau rusaknya bagasi kabin apabila penumpang tidak dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya dan Pasal 144 tentang penerbangan yang berbunyi “Pengangkut wajib bertanggungjawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena hilang, musnah atau rusaknya barang bagasi tercatat saat proses kegiatan pengangkut yang disebabkan oleh angkutan udara”.

Sedangkan Pasal 14 mengatur permasalahan-permasalahan mengenai rusak atau hilangnya barang pada bagasi maskapai yang sering terjadi dan sering terdengar dalam dunia penerbangan. Hal ini menjadi salah satu akibat pada saat penerbangan yang bersangkutan dengan penanganan dari pihak *ground handling* maskapai. Ada beberapa faktor yang menyebabkan kehilangan barang bagasi bisa terjadi seperti dikarenakan pemberian nomor barang bagasi dan kode bandara tujuan yang berbeda, tertukar dengan barang yang mirip atau sama dengan penumpang lain, dan tidak menutup kemungkinan kehilangan dan kerusakan barang bagasi disebabkan karena kelalaian pihak maskapai pada saat mengatur barang kedalam bagasi maskapai⁵.

⁵ Djalaludin, “Implementasi Hukum PT Garuda Indonesia Terhadap Kerugian Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Konsumen di Bandara”, *Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi Negara* 2023, Vol.1, No 4, Hlm. 145.

TABEL PUTUSAN

Penyelesaian Sengketa Penerbangan antara Penumpang dan PT Garuda Indonesia (Persero) (Studi Putusan Nomor: 70/Pdt.G/2016/PN. RBI)

No	No Putusan	Penggugat	Tergugat	Petitum	Amar Putusan	Keterangan
1	70/Pdt.G/2016 PN.RBI	Sulaiman MT.SH	Direkur Utama PT Garuda Indonesia	1. Menerima Gugatan Penggugat untuk seluruhnya 2. Menyatakan secara hukum, bahwa Pihak Tergugat telah melakukan perbuatan yang melanggar hukum sebagaimana ketentuan dalam Pasal 1365 Jo Pasal 1367 KUHPerdata yang mengakibatkan timbulnya kerugian bagi orang lain yakni	Dalam Konvensi - Menolak eksepsi Tergugat DALAM POKOK PERKARA - Menyatakan secara hukum, bahwa Pihak Tergugat telah melakukan perbuatan yang melanggar hukum (onrechtmatijke daad) sebagaimana ketentuan dalam Pasal 1365 Jo Pasal 1367 KUHPerdata yang mengakibatkan timbulnya kerugian	Belum Inkracht

				bagi Penggugat, baik berupa kerugian materi maupun immateri sebesar Rp.1.027.570.000,- (Satu Milyar Dua Puluh Tujuh Juta Lima Ratus Tujuh Puluh Ribu Rupiah); 3. Menghukum kepada Tergugat untuk membayar ganti kerugian kepada Penggugat sebesar Rp.1.027.570.000,- (Satu Milyar Dua Puluh Tujuh Juta Lima Ratus Tujuh Puluh Ribu Rupiah) baik berupa kerugian	bagi orang lain yakni bagi Penggugat, baik berupa kerugian materil maupun immaterial; - Menghukum Tergugat untuk membayar ganti kerugian kepada Penggugat baik materil maupun imateril sebesar Rp.1.027.570.000,- (Satu Milyar Dua Puluh Tujuh Juta Lima Ratus Tujuh Puluh Ribu Rupiah); - Menolak gugatan Penggugat untuk selain dan selebihnya; DALAM REKONVENSI	
--	--	--	--	---	--	--

				materi maupun kerugian immateri; 4. Menyatakan sah dan berharga sita jaminan (Conservatoir Beslaag) yang telah diletakkan oleh Pengadilan Negeri Raba Bima atas sebidang tanah dan bangunan kantor berikut segala isinya milik Tergugat yang terletak di Jalan Soekarno-Hatta, Kelurahan Pane, Kecamatan Rasanae Barat, Kota Bima, dengan batas-batas: Utara : Tanah Harahap / M. Yunus	- Menolak gugatan Penggugat rekovensensi untuk seluruhnya. DALAM KONVENSI DAN REKONVENSI - Membebankan kepada Tergugat Konvensi/ - Penggugat Rekovensensi untuk membayar biaya perkara yang sampai putusan ini sebesar Rp. 608.000. (Enam Ratus Delapan Ribu Rupiah);	
--	--	--	--	---	---	--

				Timur : Tanah Hj. Ramlah Selatan : Jalan Soekarno-Hatta. Barat : Tanah H. Rasyid 5. Menghukum Pihak Tergugat untuk membayar seluruh biaya yang timbul dalam Perkara ini; 6. Atau : Apabila Majelis Hakim Yang Terhormat berpendapat lain, kami mohon Putusan yang seadil-adilnya berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.		
2	189/Pdt/2017/PT. MTR	Direkur Utama PT	Sulaiman MT.SH	1. Menerima Gugatan Penggugat untuk seluruhnya	Menolak gugatan Penggugat Konvensi/Terbanding (Sulaiman MT.SH) untuk seluruhnya;	Belum Inkracht

		Garuda Indonesia		2. Menyatakan Menyatakan secara hukum, bahwa Pihak Tergugat telah melakukan perbuatan yang melanggar hukum sebagaimana ketentuan dalam Pasal 1365 Jo Pasal 1367 KUHPerdata yang mengakibatkan timbulnya kerugian bagi orang lain yakni bagi Penggugat, baik berupa kerugian materi maupun immateri sebesar Rp.1.027.570.000,- (Satu Milyar Dua Puluh Tujuh Juta	DALAM REKONVENSI - Menyatakan gugatan Penggugat Rekonvensi tidak dapat diterima (niet ontvankelijk verklaard) DALAM KONVENSI DAN REKONVENSI - Menghukum Penggugat Konvensi / Tergugat Rekonvensi / Terbanding (Sulaiman MT.SH) untuk membayar biaya perkara yang timbul dalam kedua tingkat peradilan dan dalam tingkat banding sebesar Rp.150.000.- (seratus lima puluh ribu rupiah);	
--	--	---------------------	--	--	--	--

				Lima Ratus Tujuh Puluh Ribu Rupiah); 3. Menghukum kepada Tergugat untuk membayar ganti kerugian kepada Penggugat sebesar Rp.1.027.570.000,- (Satu Milyar Dua Puluh Tujuh Ribu Rupiah) Baik berupa kerugian Materi maupun kerugian immateri; 4. Menyatakan sah dan berharga sita jaminan (Conservatoir Beslaag) Yang telah diletakkan oleh Pengadilan Negeri Raba		
--	--	--	--	---	--	--

				Bima atas Sebidang tanah dan bangunan kantor berikut segala isinya milik Tergugat yang terletak di Jalan Soekarno-Hatta, Kelurahan Pane, Kecamatan Rasanae Barat, Kota Bima, dengan batas-batas: Utara : Tanah Harahap / M. Yunus Timur : Tanah Hj. Ramlah Selatan : Jalan Soekarno-Hatta. Barat : Tanah H. Rasyid		
--	--	--	--	---	--	--

				5. Menghukum Pihak Tergugat untuk membayar seluruh biaya yang timbul dalam Perkara ini; 6. Atau : Apabila Majelis Hakim Yang Terhormat berpendapat lain, kami mohon Putusan yang seadil-adilnya berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.		
3	2733.K/ pdt/2018	Sulaiman MT,SH	Direkur Utama PT Garuda Indonesia	1. Menerima gugatan Penggugat untuk seluruhnya; 2. Menyatakan secara hukum, bahwa Pihak Tergugat telah melakukan perbuatan yang melanggar hukum	1. Menolak permohonan kasasi dari Pemohon Kasasi: Sulaiman MT.SH 2. Menghukum Pemohon Kasasi untuk membayar biaya perkara dalam tingkat kasasi ini sejumlah	Inkracht

				sebagaimana ketentuan dalam Pasal 1365 Jo Pasal 1367 KUHPerdara yang mengakibatkan timbulnya kerugian bagi orang lain yakni bagi Penggugat, baik berupa kerugian materi maupun immateri sebesar Rp1.027.570.000,00 (satu miliar dua puluh tujuh juta lima ratus tujuh puluh ribu rupiah); 3. Menghukum kepada Tergugat untuk membayar ganti kerugian kepada Penggugat	Rp500.000,00 (lima ratus ribu rupiah);	
--	--	--	--	---	---	--

				sebesar Rp1.027.570.000,00 (satu miliar dua puluh tujuh juta lima ratus tujuh puluh ribu rupiah) baik berupa kerugian materi maupun kerugian immateri; 4. Menyatakan sah dan berharga sita jaminan (conservatoir beslaag) yang telah diletakkan oleh Pengadilan Negeri Raba Bima atas sebidang tanah dan bangunan kantor berikut segala isinya milik Tergugat yang terletak di Jalan Soekarno-		
--	--	--	--	--	--	--

				Hatta, Kelurahan Pane, Kecamatan Rasanae Barat, Kota Bima, dengan batas-batas: Utara : Tanah Harahap / M. Yunus; Timur : Tanah Hj. Ramlah; Selatan : Jalan Soekarno - Hatta; Barat : Tanah H. Rasyid; 5. Menghukum Pihak Tergugat untuk membayar seluruh biaya yang timbul dalam Perkara ini.	
--	--	--	--	---	--

Sumber: Direktori Putusan Mahkamah Agung

Berdasarkan pada latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti masalah diatas dengan judul “DESKRIPSI PENYELESAIAN SENGKETA PENERBANGAN ANTARA PENUMPANG DAN PT GARUDA INDONESIA (Persero)”

B. Rumusan Masalah

1. Mengapa Hakim Pengadilan Negeri mengabulkan seluruh gugatan penggugat ?
2. Mengapa Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung menolak gugatan penggugat ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a) Untuk mengetahui alasan Hakim Pengadilan Negeri mengabulkan seluruh gugatan penggugat.
 - b) Untuk mengetahui alasan Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung menolak gugatan penggugat.
2. Kegunaan Penelitian
 - a) Secara Teoritis
 - (1) Menjadi referensi akademik bagi mahasiswa atau peneliti dalam studi kasus tentang penyelesaian sengketa penumpang yang dirugikan akibat penelantaran oleh maskapai penerbangan garuda.
 - (2) Menjadi referensi ilmiah yang menjelaskan perbedaan pertimbangan hukum antar putusan Pengadilan Negeri, Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung dalam perkara tentang penyelesaian sengketa penumpang yang dirugikan akibat penelantaran oleh maskapai penerbangan garuda.

b) Secara Praktis

- (1) Memberikan pemahaman bagi mahasiswa tentang bagaimana perbedaan penerapan asas dan norma hukum dapat terjadi dalam praktik peradilan berjenjang.
- (2) Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum acara perdata dan perlindungan konsumen dalam sektor transportasi udara.

D. Keaslian Studi Kasus Hukum

1. Disusun Oleh : Paulus Antonio Paude Ruing

Nim : 16317271

Judul : Deskripsi tentang terjadinya tindak pidana pencurian barang bagasi pesawat komersial

Rumusan Masalah :

- a) Faktor apakah yang menyebabkan terjadinya tindak pidana pencurian barang bagasi pesawat komersial?
- b) Bagaimana cara pelaku melakukan pencurian barang bagasi komersial ?
- c) Bagaimana akibat hukum dari tindak pidana pencurian barang bagasi pesawat komersial terhadap pelaku dan korban ?

2. Disusun Oleh : Hangri H.B Pah

Nim : 09310211

Judul : Tanggungjawab PT Angkasa Pura I terhadap keamanan dan keselamatan orang dan barang di bandara Eltari Kupang

Rumusan Masalah : Mengapa tanggungjawab yang dilakukan oleh PT
 Angkasa Pura I terhadap keamanan dan keselamatan orang dan barang belum
 optimal?

3. Disusun Oleh : Yoceli Christina NS

Nim : 413100274

Judul : Peran Unit Informasi Dalam Meningkatkan
 Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara Halim Perdana
 Kusuma PT (Persero) Angkasa Pura II DKI Jakarta

Rumusan Masalah : Bagaimana peran Unit Informasi Dalam
 Meningkatkan Komunikasi Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara
 Halim Perdana Kusuma DKI Jakarta ?

4. Disusun Oleh : Herlan Pariadi

Nim : 417110015

Judul : Analisa Kepuasan Penumpang Pesawat Air Asia Rute
 Penerbangan Lombok-Yogyakarta

Rumusan Masalah :

- a) Sejauh mana tingkat kepuasan penumpang/ pelanggan bila ditinjau
 dari kesenjangan (*GAP*) antara tingkat kinerja dengan tingkat
 kepentingan berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan?
- b) Bagaimana tingkat kepuasan penumpang/ pelanggan ditinjau dari
 kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan
 berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan ?

5. Disusun Oleh : Mety

Nim : 012114121

Judul : Sistem Operasional *Take Off-Landing* Pesawat
 dibandara Adisutjipto (studi kasus pada PT ANGKASA PURA I Jl. Solo Km.
 9 Yogyakarta)

Rumusan Masalah : Bagaimana Sistem Operasional *Take Off-Landing*
 Pesawat dibandara Adisutjipto ?

E. Metode Penelitian

1. Sifat dan Jenis Penelitian

a) Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif. Deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang diteliti. Sehingga metode penelitian satu ini fokus utamanya adalah menjelaskan objek penelitiannya. Sehingga menjawab apa peristiwa atau apa fenomena yang terjadi⁶. Oleh karena itu yang akan dideskripsikan dalam penelitian ini adalah alasan Hakim Pengadilan Negeri mengabulkan gugatan penggugat seluruhnya sedangkan di Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung menolak gugatan penggugat.

b) Jenis Penelitian

Penelitian hukum ini dinamakan penelitian hukum normatif, atau penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka⁷. Penelitian hukum normatif pada dasarnya mempelajari hukum yang dianggap sebagai aturan atau prinsip yang berlaku dalam masyarakat, dan menjadi pedoman tindakan setiap individu. Penelitian hukum normatif juga disebut sebagai penelitian

⁶ Mochamad Cholik “ *Metode Penelitian*”, Tasikmalaya : Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2023 Hlm 157.

⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji (2013) “*Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*”, Jakarta : Raja Grafindo Persada, Hlm 13.

hukum doctrinal, penelitian hukum dogmatik, atau penelitian legistis, dan dikenal sebagai *legal research* dalam karya tulis Anglo-Amerika, yaitu sebuah jenis penelitian internal dalam disiplin ilmu hukum⁸.

2. Variable Penelitian

Dilihat dari topik yang diangkat dalam penelitian ini, maka dalam penelitian menempatkan dua variabel penelitian, yaitu :

a) Variabel Bebas

Variabel bebas (independent variabel) adalah faktor yang mempengaruhi terjadinya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah: Alasan hakim Pengadilan Negeri mengabulkan gugatan penggugat seluruhnya sedangkan Pengadilan Tinggi dan Mahkamah Agung dinyatakan ditolak.

b) Variabel Terikat

Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang tergantung dari variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah : Putusan hakim terhadap pelaku penelantaran oleh maskapai penerbangan garuda.

3. Jenis dan sumber bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat, yakni :

1) Peraturan Perundang-Undangan

(1) Undang-Undang No 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan

⁸ Iman Jalaludin Rifa'i, dkk "Metodelogi Penelelitian Hukum", Banten : PT Sada Kurnia Pustaka, 2023 Hlm 6.

(2) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan
Konsumen

(3) Peraturan Menteri Perhubungan No 77 Tahun 2011 Tentang
Tanggungjawab Pengangkut Angkutan Udara.

2) Putusan Pengadilan

(1) Putusan Nomor : 70/pdt.G/2016/PN/RBI

(2) Putusan Nomor : 189/pdt/2017/PT.MTR

(3) Putusan Nomor : 20733K/pdt/2018

b. Bahan Hukum sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku, jurnal, artikel, naskah akademis, hasil penelitian seperti skripsi, tesis dan disertasi⁹.

c. Bahan Hukum Tersier

Sumber bahan hukum dan hukum atau bahan-bahan non hukum atau bahan non hukum atau hukum tertier, merupakan bahan pustaka berupa Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, Terminologi Hukum, referensi-referensi non hukum atau diluar ilmu hukum tetapi berkaitan dengan topik atau tema atau objek penelitian dan ensklopedia¹⁰.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Teknik pengumpulan bahan hukum kualitatif merupakan pengumpulan bahan hukum yang bersifat deskriptif maksudnya data berupa gejala-gejala

⁹ Kristiawanto *"Memahami Penelitian Hukum Normatif"*, Jakarta : Prenada, 2022 Hlm 32

¹⁰ Dirah Nurmila Siliwwadi, Dkk *"Buku Ajar Metode Penelitian dan Penulisan Hukum"*, Jambi : PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024 Hlm 80.

yang dikategorikan ataupun dalam bentuk lainnya seperti foto, dokumen, artefak, dan catatan-catatan yang telah didokumentasi¹¹.

5. Analisis bahan Hukum

Analisis Bahan Hukum dilakukan secara deskriptif kualitatif adalah proses untuk memahami dan non-numerik dengan mendeskripsikan pola, tema, atau makna yang muncul dari fenomena tertentu. Analisis ini menggunakan bahan hukum, yang kemudian disusun secara normatif untuk menggambarkan kondisi secara mendalam menggunakan bahan hukum, yang kemudian disusun secara normatif untuk menggambarkan kondisi secara mendalam¹².

Analisis data deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan bahan hukum dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis.

¹¹ Weni Ino Ischak "*Modul Riset Keperawatan*", Gorontalo: , 2019 Hlm 125.

¹² Moleong, Lexi J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakary 2017 Hlm.