

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kesatuan atau disebut Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah sebuah negara merdeka yang memiliki hak-hak berkaitan dengan kepentingan politik baik dalam negeri maupun luar negeri dengan batas-batas wilayah yang telah ditentukan. Negara merupakan alat atau wewenang yang mengatur atau mengendalikan persoalan-persoalan bersama atas nama masyarakat.¹ Kedaulatan adalah kekuasaan tertinggi dalam suatu Negara yang berlaku terhadap seluruh wilayah dan segenap rakyat dalam Negara tersebut.² Kawasan perbatasan NKRI merupakan batas berakhirnya kedaulatan penuh Pemerintah Indonesia terhadap wilayahnya berikut segala isi diatas, permukaan, dan dibawahnya. Pelaksanaan kedaulatan Pemerintah RI berhak untuk melakukan apa saja terhadap isi dan ruang kawasan perbatasannya sesuai dengan cita dan tujuan Negara Indonesia dan berhak menolak adanya campur tangan/atau intervensi dari pihak atau Negara lain, begitu pula sebaliknya.³

Setiap kebijakan yang dirumuskan oleh pejabat pemerintahan haruslah mengandung 3 (tiga) unsur yakni adanya sebuah kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan. Ekspektasi masyarakat akan suatu kepastian hukum, dimana masyarakat lebih merasa diakui keberadaannya termasuk hak-hak masing-masing

¹ Inu Kencana Syafie, 2008. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*, Jakarta, Bumi Aksara, hal. 9

² C.S.T Kansil dan Christine S.T Kansil, 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara. hal 5-6

³ Mahendra Putra Kurnia, 2011, *Hukum Kewilayahan Indonesia*, Malang, Universitas Brawijaya Press, hal. 83

individu tersebut secara adil, tidak pilih-pilih, dan merata. Maka dapatlah dikatakan bahwa kebijakan yang dibuat oleh pejabat pemerintahan membawa kemanfaatan sesuai tujuan dibentuknya aturan kebijakan dan sila-sila yang terkandung dalam Pancasila.

Sebagai negara hukum, setiap tindakan atau aktifitas-aktifitas yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia haruslah berdasarkan hukum yang dibuat oleh pejabat pemerintahan Indonesia. Dimana untuk menjalankan salah satu urusan pemerintahan di bidang perhubungan, menteri perhubungan melaksanakan tugas berdasarkan kewenangannya di bidang perhubungan baik perhubungan wilayah darat, laut, maupun udara. Perhubungan wilayah darat ini termasuk setiap kegiatan lalu lintas yang berada di darat, misalnya kegiatan lalu lintas kendaraan bermotor, kendaraan umum, angkutan kereta api dan sebagainya. Perhubungan wilayah laut termasuk kegiatan lalu lintas kapal. Sedangkan perhubungan wilayah udara termasuk kegiatan lalu lintas pesawat terbang, pesawat tempur, dan lain sebagainya. Khusus untuk kegiatan lalu lintas darat perkeretaapian Indonesia diurus oleh Menteri Perhubungan dan bekerjasama dengan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yakni PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Dengan penerapan aturan yang telah dibuat. Fungsi implementasi adalah untuk membentuk hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran-sasaran kebijakan publik diwujudkan sebagai *outcome* (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.⁴ Sehingga, keberadaan Badan Usaha

⁴ H. Solichin Abdul Wahab, 2011. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Malang, UMM Pres, hal. 159

Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu wujud nyata Pasal 33 UUDN RI 1945 yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia.⁵

Sudah berpuluh-puluh tahun, PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah mendarah daging sebagai salah satu angkutan massal paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia. Berbagai macam inovasi telah dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang jasa hingga saat ini. Diantaranya mulai dari perombakan sistem pelayanan penjualan tiket, sistem lajur operasional gerbong kereta api, sistem penataan dan renovasi lokasi di hampir setiap cabang stasiun kereta api. Hal yang demikian semakin meningkatkan usaha pencitraan PT Kereta Api Indonesia (Persero) kedepannya menjadi salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berkualitas sesuai visi dan misi yang diemban.

Seperti kita ketahui bersama bahwa kereta api adalah sarana perkeretaapian dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan sarana perkeretaapian lainnya, yang akan ataupun sedang bergerak di jalan rel yang terkait dengan perjalanan kereta api. Sementara itu perkeretaapian adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas prasarana, sarana, dan sumber daya manusia, serta norma, kriteria, persyaratan, dan prosedur untuk penyelenggaraan transportasi kereta api.

Pengangkutan adalah kegiatan pemuatan penumpang atau barang kedalam alat pengangkut, pemindahan penumpang atau barang ke tempat tujuan dengan alat pengangkut, dan penurunan penumpang atau pembongkaran barang

⁵ Mulhadi, 2010. *Hukum Perusahaan: Bentuk-Bentuk Badan Usaha di Indonesia*, Ghalia Indonesia, hal. 142

dari alat pengangkut di tempat tujuan yang disepakati.⁶ Fungsi dan peranan pengangkut sangat penting dalam kehidupan masyarakat dan berpengaruh pada berbagai aspek, baik aspek ekonomi sosial budaya bahkan aspek hukum. Aspek hukum memiliki peranan dalam bidang pengangkutan mengenai ketentuan hukum didalam hak, kewajiban dan tanggung jawab serta perasuransian apabila ada suatu kecelakaan. Industri pengangkutan memiliki hak dan kewajiban antara pengangkut dan pengirim. Hubungan timbal balik antara pengangkut dengan pengirim terjadi karena adanya perbuatan, kejadian, atau keadaan dalam proses`pengangkutan. Selama pelaksanaan pengangkutan, keselamatan penumpang atau barang yang diangkut pada dasarnya adalah tanggung jawab dari perusahaan pengangkutan.

Kewajiban utama pengangkut ialah untuk menjaga keselamatan barang atau penumpang yang diangkutnya hingga sampai di tempat tujuan yang telah diperjanjikan dan juga pengangkut berhak atas ongkos angkutan yang telah diselenggarakan. Jadi disini penumpang juga harus membayar ongkos angkutan tersebut sesuai dengan kesepakatan dengan pengangkut. Ketentuan mengenai pengangkutan ini diatur dalam Undang-undang tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Pentingnya transportasi tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang di dalam negeri, dari dan luar negeri, serta berperan sebagai pendorong, dan penggerak bagi pertumbuhan daerah dan pengembangan wilayah.⁷

⁶ Abdulkadir Muhammad, 2013. *Hukum Pengangkutan Niaga*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hal.4

⁷ K. Martono, 2009. *Hukum Penerbangan berdasarkan UURI No. 1 Tahun 2009*, Bandung: CV. Mandar Maju, hal. 3

Bahwa transportasi mempunyai peranan penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, pengembangan wilayah dan pemersatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan Wawasan Nusantara, serta memperkuat ketahanan nasional dalam usaha mencapai tujuan nasional berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁸ Kebutuhan akan jasa angkutan bagi mobilitas orang serta barang dari dan ke seluruh pelosok tanah air, bahkan dari dan ke luar negeri. Menyadari begitu besarnya peran transportasi, maka transportasi perlu untuk ditata dalam suatu sistem transportasi nasional yang terpadu untuk mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat, teratur, dan dengan biaya yang dapat dijangkau oleh semua lapisan masyarakat.

Alat transportasi di Indonesia meliputi transportasi darat, laut, dan udara. Ketiga alat transportasi tersebut memang memegang peranan yang sangat penting dan saling mengisi dalam menjalankan fungsi sebagai alat angkut orang maupun barang. Pengangkutan dalam kehidupan masyarakat mempunyai peran yang sangat penting, karena didalam pengangkutan hampir semua kegiatan ekonomi dan kegiatan masyarakat pada umumnya dapat berjalan secara lancar.

Proses pengangkutan merupakan gerakan dari tempat asal dari mana kegiatan, angkutan dimulai ke tempat tujuan, kemana kegiatan pengangkutan diakhiri. Karena kegiatan pengangkutan sebagai kegiatan memindahkan barang atau orang, maka pengangkutan menghasilkan jasa-jasa angkutan sebagai produksinya, yang merupakan jasa dalam angkutan atau proses angkutan orang atau barang.

⁸ R.I. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian Lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 65.*

Pada prinsipnya yang menjadi inti pokok dari isi perjanjian pengangkutan adalah segala perbuatan pemberian dan penerima jasa yang berhubungan dengan hak dan kewajiban itu bersifat timbal balik, maksudnya hak dari satu pihak merupakan kewajiban dari pihak lain. Aspek yuridis terpenting dalam pelaksanaan perjanjian pengangkutan ialah soal tanggung jawab atas kerugian-kerugian yang di luar perhitungan sehingga sering terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan. Adanya hubungan saling ketergantungan antara pihak pengangkut dengan konsumen selaku pengguna jasa, seharusnya mampu menempatkan kesetaraan kedudukan antara pihak pengangkut dengan pihak konsumen. Namun dalam kehidupan sehari-hari masih banyak penumpang yang mengalami kejadian yang merugikan mereka.

Peningkatan kualitas pelayanan yang terjadi pada kereta api perlu mendapatkan perhatian khusus dari PT Kereta Api Indonesia agar kualitas pelayanannya tidak berhenti sampai disitu saja dan terjadi peningkatan yang terus menerus. Hal ini terkait dengan kepuasan pengguna jasa. Selain itu juga karena dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berlaku mulai 18 Juli 2009 menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan hak masyarakat.

Namun dalam kenyataannya sangat bertolak belakang dari apa yang masyarakat harapkan. Pelayanan yang diberikan PT Kereta Api Indonesia selaku Perusahaan milik Negara yang menaungi angkutan darat kereta api bisa dikatakan tidak sesuai harapan masyarakat selama ini. Hal ini ditunjukkan dengan adanya keluhan-keluhan dari konsumen selaku penumpang kereta api.

Dari permasalahan diatas, untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Tinjauan Yuridis Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Yang Mengalami Kerugian Dalam Menggunakan Jasa Pengangkutan Kereta Api (PT. Kereta Api Indonesia) di Kota Medan”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna angkutan umum pada jasa layanan angkutan kereta api ?
2. Bagaimanakah bentuk pelaksanaan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan kerugian pengguna kereta api ?
3. Bagaimanakah Upaya yang dilakukan dalam menanggulangi kerugian pengguna jasa angkutan kereta api ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna angkutan umum pada jasa layanan angkutan kereta api.
- b. Untuk mengetahui pelaksanaan hak-hak konsumen pengguna jasa kereta api berkaitan dengan kerugian pengguna kereta api.
- c. Agar dapat mengetahui upaya yang dilakukan dalam menanggulangi kerugian pengguna jasa angkutan kereta api

2. Manfaat Penelitian

Hasil dari penulisan yang akan dilakukan nantinya, diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi diri sendiri maupun pembaca skripsi hukum ini.

Secara garis besar mengidentifikasi manfaat penelitian ini ke dalam dua bagian yaitu:

a) Manfaat Teoritis

1. Penulisan ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta dapat menjadi bahan referensi dan dapat memberikan masukan-masukan disamping Undang-Undang dan peraturan Perundang-Undangan tentang perkeretaapian.
2. Bagi ilmu pengetahuan khususnya di bidang hukum, hasil penulisan ini bisa menjadi acuan dalam memperluas pengetahuan tentang perkeretaapian serta memberikan sumbangan pemikiran bagi hukum perlindungan konsumen, khususnya dalam upaya pelayanan publik.

b) Manfaat Praktis

1. Secara teoritis penyusunan ini diharapkan bermanfaat bagi pembaca dalam memberikan literatur dan referensi berkaitan dengan pelayanan publik terkait undang-undang tentang perlindungan konsumen dan tentang perkeretaapian.
2. Hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai media koreksi dan evaluasi, dan dapat juga bertukar pikiran mengenai perlindungan konsumen dalam menggunakan layanan publik berupa jasa angkutan kereta api.

D. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelitian dan penelusuran yang dilakukan, baik terhadap hasil-hasil penelitian yang sudah ada maupun yang sedang dilakukan khususnya

di lingkungan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Dharmawangsa belum ada penelitian menyangkut masalah “Tinjauan Yuridis Terhadap Pengguna Jasa Kereta Api Yang Mengalami Kerugian Dalam Menggunakan Jasa Pengangkutan Kereta Api (PT. Kereta Api Indonesia) di Kota Medan”.

Permasalahan yang timbul merupakan ide dari penulis sendiri. Penelitian Skripsi ini menghimpun data dari referensi buku-buku, internet dan fakta hukum yang diperoleh dengan melakukan pendataan. Dengan demikian penelitian ini benar keasliannya baik dari segi substansi maupun dari segi permasalahannya.

E. Kerangka Teori

Dalam membahas permasalahan penelitian didasarkan pada kerangka teoritik yang merupakan landasan teoritis, dan landasan ini adalah upaya untuk mengidentifikasi teori hukum umum atau khusus, konsep-konsep hukum, azas-azas hukum dan lain-lain yang akan dipakai sebagai landasan untuk membahas permasalahan penelitian.⁹

Perlindungan Konsumen juga diatur pengertiannya dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga memberikan pengertian mengenai konsumen bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun

⁹ Supasti Dharmawan Ni ketut, 2008. *Metodologi Penelitian Hukum Empiris*, Jakarta, Rineka Cipta, hal. 6.

¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Press, hal. 1

mahluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Di dalam bukunya, Az. Nasution, SH mengemukakan batasan mengenai konsumen, yaitu:¹¹

- a. Konsumen dalam arti umum adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen-antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial).
- c. Konsumen-akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).

Dalam Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menerangkan tentang hak konsumen yang meliputi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.

¹¹ Az Nasution, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, hal. 29.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Berdasarkan Pasal 7 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Peraturan mengenai prinsip tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Pasal 19-28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ada 7 (tujuh) pasal (19, 20, 21, 24, 25, 26, 27) mengatur tentang pertanggungjawaban pelaku usaha; 2 (dua) pasal (22 dan 28) mengatur mengenai pembuktian; dan 1 (satu) pasal yaitu Pasal 23 mengatur tentang sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Selanjutnya mengenai uraian teori di atas tersebut adalah akan menjadi pisau analisis untuk membuktikan bahwa norma-norma hukum tentang perkeretaapian yang terkait dengan pelayanan khususnya undang-undang tentang perlindungan konsumen.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis normatif. Penelitian ini merupakan penelitian hukum, maka metode yang digunakan adalah metode penelitian hukum yang bertujuan untuk mencari pemecahan atas isu hukum serta permasalahan yang timbul didalamnya, sehingga hasil yang akan dicapai kemudian adalah memberikan ketentuan mengenai apa seyogyanya atau isu yang diajukan. Penelitian Hukum, menyatakan bahwa penelitian hukum merupakan proses untuk menemukan aturan hukum,

prinsip-prinsip hukum, maupun hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi¹².

Adapun metode penelitian hukum yang digunakan penulis dalam rangka mengerjakan skripsi ini adalah:

1. Jenis Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif, yaitu metode penelitian yang mengacu kepada norma-norma dan asas-asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan pengadilan serta norma-norma hukum yang ada dalam masyarakat serta sinkronisasi suatu aturan dengan aturan lainnya secara hierarki¹³

2. Sumber Data

Sumber Data pokok dalam penelitian ini adalah:

- 1) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, peraturan perundang-undangan. Data sekunder tersebut dapat dibagi menjadi :
 - a) Bahan hukum primer yaitu: bahan-bahan Hukum yang mengikat yang terdiri atas peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian. Misalnya : Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan lain-lain.

¹² Peter Mahmud Marzuki, 2007. *Penelitian Hukum*, Jakarta. Kencana Pranada Media Group, hal 35

¹³ Zainuddin Ali, 2014. *Metode penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, hal. 175

- b) Bahan hukum sekunder yang digunakan sebagai bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti : buku-buku, makalah-makalah seminar dan ilmiah lainnya, bahkan dokumen pribadi yang relevan dengan objek telaahan dalam penelitian ini
- c) Bahan Hukum Tersier yang digunakan sebagai bahan hukum penunjang yang memberi petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti: kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar dan sebagainya sebagai tambahan bahan bagi penulisan skripsi ini sepanjang memuat informasi yang relevan.

3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara

- a) Studi kepustakaan (*library research*) data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang- undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi, dan hasil penelitian.
- b) Penelitian lapangan (*field Research*)

Data lapangan yang diperlukan sebagai data penunjang diperoleh melalui informasi yang berlokasi di PT. KAI Medan.

4. Analisa Data

Bahan hukum baik primer maupun sekunder akan diinventarisasi dan diidentifikasi untuk selanjutnya digunakan dalam menganalisis permasalahan yang berhubungan dengan penelitian ini. Rangkaian tahapan pengolahan dimulai

dengan inventarisasi dan identifikasi terhadap sumber bahan hukum yang relevan (primer dan sekunder). Langkah berikutnya melakukan sistematisasi keseluruhan bahan hukum yang ada. Proses sistematisasi ini juga diberlakukan terhadap asas hukum-asas hukum, teori-teori, konsep-konsep, doktrin, serta bahan rujukan lainnya. Rangkaian tahapan tersebut dimaksudkan untuk mempermudah pengkajian dari permasalahan penelitian.

