

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara yang sedang berkembang, mempunyai wilayah yang terdiri dari banyak pulau dan memerlukan sarana perhubungan yang baik. Sarana tersebut merupakan sarana transportasi. Transportasi merupakan salah satu bagian yang memegang peranan yang sangat penting bagi kehidupan sehari-hari. Transportasi tidak hanya terbatas pada perpindahan manusia dari satu tempat ke tempat lain, tetapi juga meliputi pengiriman barang dan jasa. Kebutuhan transportasi manusia semakin meningkat, khususnya dalam proses pengiriman barang, menyebabkan banyak perusahaan bersaing dalam menyediakan jasa pengiriman barang.

Sampai saat ini, proses pengiriman barang masih menggunakan cara manual dengan menggunakan alat transportasi. Karena keterbatasan manusia dalam proses pengiriman barang (keterbatasan dalam masalah waktu, jarak, dan biaya), maka diperlukan suatu penyedia jasa pengiriman yang menyediakan fasilitas transportasi agar proses pengiriman dan penerimaan barang dapat berjalan dengan lancar. Namun kebanyakan penyedia jasa pengiriman ini tidak mengikuti prosedur atau ketentuan yang berlaku, terutama dalam proses peletakan barang dalam kendaraan pengangkutan. Hal ini dapat dimaklumi karena jumlah barang yang dikirim bukan jumlah yang kecil, sehingga penyedia jasa pengiriman masih

kesulitan untuk menentukan kombinasi peletakan barang agar jumlah barang yang diantarkan dapat semaksimal mungkin.

Dalam hal ini pengangkutan dapat dilakukan melalui darat, laut dan udara. Indonesia mempunyai perusahaan yang khusus mengatur hal tersebut, salah satunya adalah PT. Pos Indonesia (Persero). Dari sekian banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang pengangkutan, PT. Pos Indonesia (persero) merupakan satu-satunya perusahaan pengiriman barang resmi milik Negara, sedangkan lembaga yang lain merupakan milik swasta. Dalam bidang pengangkutan, PT. Pos Indonesia (persero) mempunyai peran yang sangat besar dalam menunjang lancarnya arus peredaran barang dari satu tempat ke tempat lainnya yang diharapkan dapat menunjang suksesnya pembangunan yang sedang dilaksanakan saat ini.

Pengangkutan barang dengan Pos lebih cenderung mengenai masalah yang bersifat pribadi antara pengirim dan penerima, mengingat tugas- tugas pokok yang dilaksanakan oleh PT. Pos Indonesia (persero) itu sendiri adalah membangun, mengusahakan, mengembangkan pelayanan dalam bidang lalu lintas berita dan informasi tertulis, barang, dan uang untuk mempertinggi kelancaran hubungan- hubungan komunikasi dengan masyarakat.¹

Dalam rangka pelayanan jasa dan giro, pihak PT. Pos Indonesia (Persero) berhubungan secara langsung dengan pengirim yang terikat perjanjian dengan PT. Pos Indonesia (persero). Untuk mengatur hak dan kewajiban pihak PT. Pos

¹ Tupoksi PT. Pos Indonesia, Jakarta, 2009.

Indonesia (persero) serta pihak pengiriman digunakan Undang-undang No. 38 Tahun 2009 tentang Pos.

Masalah pengangkutan sangat penting dalam berbagai bidang usaha. Menurut Purwosutjipto, fungsi pengangkutan adalah untuk memindahkan barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain dengan maksud untuk meningkatkan daya guna dan nilai.²

Demikian pula dengan PT. Pos Indonesia (Persero) yang penyelenggaraannya berfungsi sebagai penunjang pengiriman dan penyampaian berita, barang, dan uang bagi penyelesaian macam- macam transaksi persetujuan dan kesepakatan yang lazim dalam bidang usaha serta hubungan dengan masyarakat yang diatur dalam sebuah perjanjian. Dengan demikian maka timbul satu perjanjian antara pihak pos dengan pihak pengguna jasa pos.

Dengan adanya kesepakatan antara pihak PT. Pos Indonesia dengan pengguna jasa pengangkutan timbul hak dan kewajiban oleh kedua pihak. Hal ini berarti bahwa penyelenggaraan pengangkutan merupakan hak dan kewajiban bagi pengangkut, sedang pengirim berkewajiban membayar uang angkutan. Disamping mencari keuntungan, PT. Pos juga bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor utama dalam pelayanan jasa pengangkutan.³ Wujud kewajiban yang harus dipenuhi adalah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara pihak pengirim dengan pihak PT. Pos Indonesia (Persero), yakni pengirim menghendaki mengirim paket dengan syarat tertentu yang berupa pembayaran sejumlah uang dan pihak PT. Pos Indonesia

² HMN Purwosutjipto, 1984, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia 3*, Jakarta: Djambatan, hal. 1

³ Kottler, 2005, *Strategi Pemasaran Jasa*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, hal. 16

bersedia untuk memenuhi kewajiban untuk mengantarkan atau mengirim barang tepat pada waktunya dan sampai di tujuan dengan aman.

Diharapkan dengan mempergunakan jasa pos, banyak kemudahan yang akan diperoleh para pengguna jasa pos. Kalangan produsen dapat memperluas pemasaran barangnya dan melakukan hubungan timbal balik dengan konsumen, walaupun jaraknya berjauhan. Lalu lintas uang untuk berbagai keperluan usaha dan kewajiban sosial dipermudah dengan penyelenggaraan pos yang merata keseluruh daerah. Hubungan antara warga masyarakat juga dipermudah dengan adanya penyelenggaraan pos, sehingga perkembangan dibidang sosial kebudayaan dapat meningkat.

Tetapi di dalam kenyataannya tetap ada pelaksanaan pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam perjanjian yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) tidak selamanya sesuai dengan yang dikehendaki oleh para pihak. Selain itu sering terjadi bahwa salah satu pihak merasa dirugikan dalam perjanjian itu. Demikian halnya dengan perjanjian antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia, dimana PT. Pos Indonesia tidak melaksanakan atau memenuhi kewajibanya dalam perjanjian sehingga terjadi wanprestasi. Hal ini membuat pengguna jasa PT Pos Indonesia (Persero) dirugikan karena paket pos atau surat pos yang bersangkutan mempunyai arti penting.⁴

⁴ Wawancara dengan pengguna jasa PT. Pos Indonesia, Senin, 01 November 2010.

Adapun bentuk pelayanan yang merugikan itu adalah surat dan paket pos terlambat, rusak, atau hilang.⁵ Setelah terjadi wanprestasi tersebut, maka PT. Pos Indonesia (Persero) dituntut untuk memenuhi tanggungjawabnya yaitu mengganti kerugian sesuai dengan peraturan yang berlaku.⁶ Mengenai pemberian ganti rugi atas kerusakan dan kehilangan barang yang dikirim, tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) diatur dalam UU No. 38 Tahun 2009 pasal 31 ayat (1), yang menyebutkan bahwa penyelenggara pos wajib memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami oleh pengguna layanan pos akibat kelalaian dan/ atau kesalahan penyelenggara pos.⁷

Berdasarkan Latar belakang masalah diatas, maka penulis terdorong untuk mengkaji dan meneliti ke dalam penulisan skripsi dengan judul ” PERJANJIAN PENGANGKUTAN : Studi tentang Tanggung Jawab Terhadap Pengangkutan Barang - Barang Pos Oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Surakarta”.

B. PERUMUSAN MASALAH

Sesuai dengan judul penelitian “Tanggung Jawab PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap barang- barang pos yang diangkut di Surakarta”, maka perumusan masalah tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagimananakah pola hubungan hukum pengiriman barang- barang pos, yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Surakarta?

⁵ Lembar Kuitansi tanda bukti pengiriman barang dari PT. Pos Indonesia (Persero)

⁶ *Ibid*, hal 5

⁷ Pasal 31 ayat (1) Undang-undang No 38 Tahun 2009 Tentang Pos.

2. Bagaimana tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap barang-barang pos yang diangkut di Surakarta?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan penelitian

Dalam setiap aktivitas penulisan tidak dapat dipisahkan dari tujuan yang ingin dicapai dalam penyelenggaraan aktivitas tersebut. Hal ini lebih bermanfaat dalam penyelenggaraan suatu kegiatan, apabila telah dirumuskan terlebih dahulu yaitu dapat dijadikan tolak ukur dan pegangan dalam penyelenggaraan suatu aktivitas, karena yang ingin dicapai pada dasarnya merupakan hasil dari pelaksanaan suatu kegiatan. Sesuai dengan pernyataan diatas maka dalam penelitian ini mempunyai tujuan:

a) Tujuan Obyektif

- 1) Untuk mendeskripsikan pola hubungan hukum pengiriman barang-barang pos, yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Surakarta
- 2) Untuk mendeskripsikan bentuk tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap barang-barang pos yang dikirim.

b) Tujuan Subyektif

1. Untuk melatih kemampuan penulis dalam melakukan penelitian.
2. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis dibidang hukum pengangkutan yang termasuk kedalam hukum perdata khususnya mengenai tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap barang- barang yang diangkut.
3. Untuk meningkatkan dan mendalami berbagai teori tentang ilmu hukum yang sudah penulis peroleh, khususnya tentang teori-teori di bidang hukum perdata terutama dalam hukum pengangkutan.
4. Untuk memperoleh data yang penulis pergunakan dalam penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan dalam ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Manfaat Penelitian

Didalam melakukan penelitian ini, penulis mengharapkan ada manfaat yang dapat diambil baik bagi penulis sendiri maupun bagi masyarakat pada umumnya. Manfaat penelitian ini dibedakan ke dalam dua bentuk, yaitu:

1. Manfaat Praktis

- a. Dengan penelitian ini diharapkan bahwa hasil penelitian dapat dipergunakan sebagai masukan serta memberikan manfaat bagi pihak PT. Pos Indonesia (Persero) dan bagi masyarakat itu sendiri.
- b. Memberikan penjelasan, sehingga baik PT. Pos Indonesia (Persero) dan masyarakat mengetahui secara pasti hak dan kewajiban serta tanggung jawabnya masing- masing.

2. Manfaat Teoritis

- a. Dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu Hukum Perdata pada umumnya dan Hukum pengangkutan pada khususnya.

D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mendasarkan pada penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan non-doktrinal yang kualitatif.⁸ Hal ini disebabkan di dalam penelitian ini, hukum tidak hanya dikonsepsikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, melainkan meliputi pula lembaga-lembaga dan proses-proses yang mewujudkan berlakunya kaidah-kaidah itu dalam masyarakat, sebagai perwujudan makna-makna simbolik dari pelaku sosial, sebagaimana termanifestasi dan tersimak dalam dan dari aksi dan interkasi antar mereka.

⁸ Soetandyo Wignjosoebroto, *Silabus Metode Penelitian Hukum*, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, tt. Hal. 1 dan 3

Dengan demikian di dalam penelitian ini akan dicoba dilihat keterkaitan antara faktor hukum dengan faktor-faktor ekstra legal yang berkaitan dengan objek yang diteliti:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Pos Besar Kota Surakarta. Penentuan lokasi penelitian ini dilakukan secara *purposive*, yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan, yaitu : pertama, karena didaerah ini pusat pengiriman barang-barang dipusatkan pada kantor pos pusat. Kedua, kemudahan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

2. Spesifikasi Penelitian

Tipe kajian dalam penelitian ini lebih bersifat deskriptif, karena bermaksud menggambarkan secara jelas (dengan tidak menutup kemungkinan pada taraf tertentu juga akan mengeksplanasikan/memahami) tentang berbagai hal yang terkait dengan objek yang diteliti, yaitu: a. pola hubungan hukum pengiriman barang- barang pos, yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Surakarta; b. tanggung jawab PT. Pos Indonesia (Persero) terhadap barang- barang pos yang diangkut di Surakarta.

3. Sumber dan Jenis Data

Penelitian ini membutuhkan dua jenis data yang berasal dari dua sumber yang berbeda, yaitu :

a. Data Primer

Yaitu data-data yang berasal dari sumber data utama, yang berwujud tindakan-tindakan sosial dan kata-kata,⁹ dari pihak-pihak yang terlibat dengan objek yang diteliti dalam hal ini yang menjadi sumber data primer adalah pegawai dan staff pada Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Surakarta, khususnya yang berhubungan langsung dengan pengiriman barang-barang pos tersebut.

Adapun data-data primer ini akan diperoleh melalui para informan dan situasi sosial tertentu, yang dipilih secara *purposive*, dengan menentukan informan dan situasi sosial awal terlebih dahulu.¹⁰

Penentuan informan awal, dilakukan terhadap beberapa informan yang memenuhi kriteria sebagai berikut : (1) mereka yang menguasai dan memahami fokus permasalahannya melalui proses enkulturasi; (2) mereka yang sedang terlibat dengan (didalam) kegiatan yang tengah diteliti dan; (3) mereka yang mempunyai kesempatan dan waktu yang memadai untuk dimintai informasi.¹¹ Untuk itu mereka-mereka yang diperkirakan dapat menjadi informan awal adalah : (1) Kepala Divisi Pengiriman barang-barang pos pada Kantor PT. Pos Indonesia (Persero) ; (2) Staf dan karyawan divisi pengiriman barang-barang pos pada kantor PT. Pos Indonesia (Persero); (3) masyarakat sebagai pengguna jasa pengiriman

⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya Offset, Bandung, hal. 112

¹⁰ Sanapiah Faisal, *Op. Cit*, hal 56.

¹¹ *Ibid*, hal 58; Bandingkan dengan James P. Spradley, *The Ethnographic Interview*, Dialihbahasakan oleh Misbah Zulfah Elizabeth, dengan judul *Metode Etnografi*. Tiara Wacana Yogya, Yogyakarta, hal. 61.

barang-barang pos, khususnya yang dilakukan dari kantor PT. Pos Indonesia (Persero).

Penentuan informan lebih lanjut akan dilakukan terhadap informan-informan yang dipilih berdasarkan petunjuk/saran dari informan awal, berdasarkan prinsip-prinsip *snow balling*¹² dengan tetap berpijak pada kriteria-kriteria diatas.

Sedangkan penentuan situasi sosial awal, akan dilakukan dengan mengamati proses objek yang diteliti. Penentuan situasi sosial yang akan diobservasi lebih lanjut, akan diarahkan pada : (a) situasi sosial yang tergolong sehimpun dengan sampel situasi awal dan (b) situasi sosial yang kegiatannya memiliki kemiripan dan sampel situasi awal.¹³

Wawancara dan observasi tersebut akan dihentikan apabila dipandang tidak lagi memunculkan varian informasi dari setiap penambahan sampel yang dilakukan.¹⁴

b. Data Sekunder

Yaitu data yang berasal dari bahan-bahan pustaka, baik yang meliputi :

- 1) Dokumen-dokumen tertulis, yang bersumber dari peraturan perundang-undangan (hukum positif Indonesia), artikel ilmiah, buku-buku literatur, dokumen-dokumen resmi, arsip dan publikasi dari lembaga-lembaga yang terkait

¹² *Ibid*, hal 60.

¹³ *Ibid*, hal 59-60.

¹⁴ *Ibid*, hal 61.

- 2) Dokumen-dokumen yang bersumber dari data-data statistik, baik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah, maupun oleh perusahaan, yang terkait dengan fokus permasalahannya

4. Metode Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, akan dikumpulkan melalui tiga cara, yaitu : melalui wawancara, observasi dan studi kepustakaan, yang dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

Pada tahap awal, di samping akan dilakukan studi kepustakaan, yang dilakukan dengan cara - cara, mencari, menginventarisasi dan mempelajari peraturan perundang-undangan, doktrin-doktrin, dan data-data sekunder yang lain, yang berkaitan dengan fokus permasalahannya,

Lalu akan dilakukan wawancara secara intensif dan mendalam terhadap para informan, dan observasi tidak terstruktur, yang ditujukan terhadap beberapa orang informan dan berbagai situasi. Kedua cara yang dilakukan secara simultan ini dilakukan, dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang lebih terperinci dan mendalam, tentang apa yang tercakup di dalam berbagai permasalahan yang telah ditetapkan terbatas pada satu fokus permasalahan tertentu, dengan cara mencari kesamaan-kesamaan elemen, yang ada dalam masing-masing bagian dari fokus permasalahan tertentu, yang kemudian dilanjutkan dengan mencari perbedaan-perbedaan elemen yang ada dalam masing-masing bagian dari fokus permasalahan tertentu.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian terdiri dari instrumen utama dan instrumen penunjang. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, sedangkan instrumen penunjangnya berupa, rekaman/catatan harian di lapangan, daftar pertanyaan dan *tape recorder*.

6. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dan telah diolah akan dibahas dengan menggunakan metode analisis kualitatif, yang dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut

Sesuai dengan metode pendekatan yang digunakan, maka dalam penelitian ini analisis akan dilakukan dengan metode analisis secara kualitatif. Dalam hal ini analisis akan dilakukan secara berurutan antara metode analisis domain, analisis taksonomis, dan analisis komponensial. Penggunaan metode-metode tersebut akan dilakukan dalam bentuk tahapan-tahapan sebagai berikut : pertama akan dilakukan analisis domain, dimana dalam tahap ini peneliti akan berusaha memperoleh gambaran yang bersifat menyeluruh tentang apa yang yang tercakup disuatu pokok permasalahan yang diteliti. Hasilnya yang akan diperoleh masih berupa pengetahuan ditingkat permukaan tentang berbagai domain atau kategori-kategori konseptual.

Bertolak dari hasil analisis domain tersebut diatas, lalu akan dilakukan analisis taksonomi untuk memfokuskan penelitian pada domain tertentu yang berguna dalam upaya mendiskripsikan atau menjelaskan fenomena yang

menjadi sasaran semula penelitian. Hal ini dilakukan dengan mencari struktur internal masing-masing domain dengan mengorganisasikan atau menghimpun elemen-elemen yang berkesamaan disuatu domain.

Dari domain dan kategori-kategori yang telah diidentifikasi pada waktu analisis domain serta kesamaan-kesamaan dan hubungan internal yang telah difahami melalui analisis taksonomis, maka dalam analisis komponensial akan dicari kontras antar elemen dalam domain. Dengan mengetahui warga suatu domain (melalui analisis domain), kesamaan dan hubungan internal antar warga disuatu domain (melalui analisis taksonomis), dan perbedaan antar warga dari suatu domain (melalui analisis komponensial), maka akan diperoleh pengertian yang komprehensif, menyeluruh rinci, dan mendalam mengenai masalah yang diteliti.¹⁵

Tahap terakhir dari analisis data ini adalah dengan mengadakan pemeriksaan keabsahan data, dengan tujuan untuk mengecek keandalan dan keakuratan data, yang dilakukan melalui dua cara, yaitu : *pertama*, dengan menggunakan teknik triangulasi data, terutama triangulasi sumber, yang dilakukan dengan jalan : (a) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (b) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi; (c) membandingkan keadaan dan perspektif dengan berbagai pendapat yang berbeda stratifikasi sosialnya; (d)

¹⁵ Sanapiah Faisal. *Op. Cit.* 74-76

membanding hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan; *Kedua*, pemeriksaan sejawat melalui diskusi analitik.¹⁶

Setelah semua tahapan analisis tersebut dilakukan, pada tahapan akhirnya akan dilakukan pula penafsiran data, dimana teori-teori yang ada diaplikasikan ke dalam data, sehingga terjadi suatu dialog antara teori di satu sisi dengan data di sisi lain. Dengan melalui cara ini, selain nantinya diharapkan dapat ditemukan beberapa asumsi, sebagai dasar untuk menunjang, memperluas atau menolak, teori-teori yang sudah ada tersebut, diharapkan juga akan ditemukan berbagai fakta empiris yang relevan dengan kenyataan kemasyarakatannya.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran secara garis besar mengenai penyusunan penulisan hukum, maka penulis sertakan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pembatasan Masalah
- C. Perumusan Masalah
- D. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- E. Metodologi Penelitian
- F. Sistematika Penulisan

¹⁶ Sanapiah Faisal, *Op. Cit.* hal. 70 dan 99; Bandingkan dengan James P. Spradley, *The Ethnographic Interview*, Dialihbahasakan oleh Misbah Zulfah Elizabeth, dengan judul *Metode Etnografi*. Tiara Wacana Yogya, Yogyakarta, 1998.

BAB II TINJAUAN TEORI

A. Tinjauan Tentang Perjanjian Pada Umumnya

1. Pengertian Perjanjian
2. Asas-asas dalam perjanjian
3. Syarat Syahnya Perjanjian
4. Wanprestasi
5. Overmacht dan Risiko

B. Tinjauan Tentang Perjanjian Pengangkutan Pos

1. Pengertian Pengangkutan Pos
2. Pengaturan Perjanjian Pengangkutan Pos
3. Subjek dan Objek Perjanjian Pengangkutan Pos
4. Hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian pengangkutan Pos
5. Syarat-syarat perjanjian pengangkutan Pos
6. Tanggung jawab para pihak bila terjadi wanprestasi
7. Tanggung jawab dari para pihak bila terjadi Overmacht

C. Tinjauan Tentang Pos Indonesia

1. Pengertian Pos
2. Penyelenggaraan Pos Indonesia
3. Visi dan Misi Pos Indonesia
4. Struktur Organisasi Pos Indonesia
5. Teori bekerjanya hukum dalam masyarakat

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 1 Pola hubungan hukum pengiriman barang- barang pos, yang terjadi antara pengirim dengan PT. Pos Indonesia (Persero) cabang Surakarta.
- 2 Tanggung jawab PT. Pos Indonesia (persero) terhadap barang- barang pos yang diangkut di Surakarta.

BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran