

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

1. Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil pencarian terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, baik dari perpustakaan atau *website* penulis menemukan kajian tentang atau penelitian:

No	Nama peneliti	Judul dan tahun penelitian	Rumusan masalah	Hasil penelitian
1.	Fahreza surya sumantri, hendro saptono	Penyelesaian sengketa antara PT Astra <i>Credit Companies</i> dengan konsumen dalam perjanjian leasing 2013	Bagaimana penyelesaian sengketa hukum terkait proses <i>leasing</i> yaitu pihak ke 2 mengga- daikan barang yang masih dalam proses <i>leasing</i> diperusahaan astra credit companies?	Penyelesaian apabila timbul sengketa ada 5 cara : mengirim surat somasi, musyawarah, dialihkan, eksekusi langsung, dan pengadilan
2.	Angga wisnu Firmansyah	Penyelesaian sengketa dalam perjanjian sewa beli kendaraan bermotor di wilayah kabupaten grobogan, 2016	Bagaimana kendala yang dihadapi para pihak serta upaya penyelesaian sengketa yang terjadi pada perjanjian sewa beli kendaraan bermotor di Kabupaten Grobogan ?	Penyelesaian wanprestasi dari perjanjian sewa beli biasanya dari pihak yang menyewakan (kreditur) menggunakan dua cara yaitu dengan musyawarah mufakat, dan dengan gugatan pengadilan. Namun dalam prakteknya lebih sering menggunakan cara

				<p>musyawarah mufakat, karena dirasa lebih efektif dan tidak rumit. Kecuali apabila pihak penyewa benar benar-benar tidak mau bertanggung jawab kesalahan yang sudah diperbuatnya.</p>
3	MarcoI Ratumbanua	<p>Penyelesaian sengketa perjanjian leas-ing dalam hal terjadinya ingkar janji (wanprestasi), 2017</p>	<p>Bagaimana cara penyelesaian sengketa dalam perjanjian <i>Leasing</i>?</p>	<p>Penyelesaian dalam perjanjian leasing dilakukan dengan beberapa cara yang dapat dipakai untuk menyelesaikan sengketa-sengketa yang timbul dari kedua belah pihak,yaitu bisa dengan cara penyelesaian sengketa secara damai, atau dengan melalui Pengadilan Negeri dimana untuk memperbaiki dan memulihkan hak-hak lessor dapat menuntut ke pengadilan dan juga dapat melalui arbitrase</p>

Dari penelitian terdahulu tersebut memiliki persamaan dan perbedaan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan penelitian ini. Ketiga penelitan terdahulu secara umum memiliki kesamaan membahas tentang penyelesaian

sengketa *leasing*. Adapun perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu tersebut adalah:

1.1 Penelitian yang dilakukan oleh Fahreza surya sumantri, hendro saptono adalah dengan menggunakan metode penelitian yuridis empiris dan membahas penyelesaian sengketa dalam perjanjian *leasing* sedangkan metode penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan metode yuridis normatif dan membahas sengketa penahanan BPKB kendaraan bermotor.

1.2 Penelitian yang dilakukan oleh Angga wisnu Firmansyah adalah membahas bagaimana pelaksanaan perjanjian sewa beli kendaraan bermotor dan kendala yang dihadapi para pihak dan upaya penyelesaian sengketa sedangkan penelitian yang dilakukan penulis membahas bagaimana penyelesaian sengketa antara perusahaan *leasing* dengan debitur.

1.3 Penelitian yang dilakukan oleh Marco I Ratumbanua membahas hal-hal apa saja yang dapat mengakibatkan wanprestasi dalam perjanjian *leasing* sedangkan pembahasan yang penulis bahas adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan antara pihak *leasing* dan debitur

2. Landasan Teori

2.1. Pengertian Sengketa

Dalam kamus Bahasa Indonesia sengketa adalah pertentangan atau konflik. Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-

orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu obyek permasalahan. Menurut Winardi sengketa adalah pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu-individu atau kelompok-kelompok yang mempunyai hubungan atau kepentingan yang sama atas suatu obyek kepemilikan, yang menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain.⁸

2.2. Bentuk-Bentuk Penyelesaian Sengketa

Beberapa cara yang dapat dipilih dalam menyelesaikan sengketa, di antaranya adalah :

2.2.1. Konsultasi

Tidak ada suatu rumusan ataupun penjelasan yang diberikan dalam UU No. 30 Tahun 1999 mengenai makna maupun arti dari konsultasi. Jika melihat pada *Black's law dictionary* dapat diketahui bahwa yang dimaksud dengan konsultasi (*consultation*) adalah “*act of consulting or conferring e.g patient with doctor, client with lawyer. Deliberation of persons on some subject*”.⁹

Dari rumusan yang diberikan tersebut dapat dilihat, bahwa pada prinsipnya konsultasi merupakan satu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu, yang disebut “klien” dengan pihak lain yang merupakan pihak “konsultan”,

⁸ Winardi, 2007, *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*, Bandung: Pustaka Setia, hlm 78.

⁹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2001, *Seri Hukum Bisnis (Hukum Arbitrase)*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, , hlm 28-29.

yang memberikan pendapatnya untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut.

2.2.2. Negosiasi

Negosiasi dimaksudkan proses tawar menawar atau pembicaraan untuk mencapai suatu kesepakatan terhadap masalah tertentu yang terjadi diantara para pihak, negosiasi dilakukan baik karena ada sengketa para pihak maupun hanya belum ada kata sepakat disebabkan belum pernah dibicarakan hal tersebut. Negosiasi dilakukan oleh *negosiator* mulai dari negosiasi yang paling sederhana dimana *negosiator* tersebut adalah para pihak yang berkepentingan sendiri, sampai kepada menyediakan *negosiator* khusus atau memakai *lawyer* sebagai *negosiator*¹⁰

Menurut Howard Raiffia, sebagaimana dikutip oleh Suyud Margono, ada beberapa tahapan negosiasi, yaitu:¹¹

- a) Tahap persiapan, dalam mempersiapkan perundingan, hal pertama yang dipersiapkan adalah apa yang dibutuhkan/diinginkan. Dengan kata lain, kenali dulu kepentingan sendiri sebelum mengenali kepentingan orang lain. Tahap ini sering diistilahkan *know your self*. Dalam tahap persiapan juga perlu ditelusuri berbagai alternatif lainnya apabila alternatif terbaik atau maksimal tidak tercapai

¹⁰ Munir Fuady, 2000, *Arbitrase Nasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm 42.

¹¹ Suyud Margono, 2000, *ADR dan Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, hlm. 5.

atau disebut BATNA (*best alternative to a negotiated agreement*);

- b) Tahap Tawaran Awal (*Opening Gambit*), dalam tahap ini biasanya perunding mempersiapkan strategi tentang hal-hal yang berkaitan dengan pertanyaan siapakah yang harus terlebih dahulu menyampaikan tawaran. Apabila pihak pertama menyampaikan tawaran awal dan pihak kedua tidak siap (*ill prepared*), terdapat kemungkinan tawaran pembuka tersebut mempengaruhi persepsi tentang *reservation price* dari perunding lawan.
- c) Tahap Pemberian Konsesi (*The Negotiated Dance*), konsesi yang harus dikemukakan tergantung pada konteks negosiasi dan konsesi yang diberikan oleh perunding lawan. Dalam tahap ini seorang perunding harus dengan tepat melakukan kalkulasi tentang agresifitas serta harus bersikap manipulatif.
- d) Tahap Akhir (*End Play*), Tahap akhir permainan adalah pembuatan komitmen atau membatalkan komitmen yang telah dinyatakan sebelumnya.

2.2.3. Mediasi

Mediasi adalah salah satu alternatif dalam menyelesaikan sengketa. Mediasi adalah suatu proses negosiasi untuk memecahkan masalah melalui pihak luar yang tidak memihak dan netral yang akan bekerja dengan pihak yang bersengketa

untuk membantu menemukan solusi dalam menyelesaikan sengketa tersebut secara memuaskan bagi kedua belah pihak. Pihak ketiga yang membantu menyelesaikan sengketa disebut dengan mediator. Pihak mediator tidak mempunyai kewenangan untuk memberi putusan terhadap sengketa tersebut, melainkan hanya berfungsi untuk membantu dan menemukan solusi terhadap para pihak yang bersengketa tersebut.¹²

2.2.4. Konsiliasi

Seperti halnya mediasi, konsiliasi (*conciliation*) juga merupakan suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Biasanya konsiliasi mengacu pada suatu proses yang mana pihak ketiga bertindak sebagai pihak yang mengirimkan suatu penawaran penyelesaian antara para pihak tetapi perannya lebih sedikit dalam proses negosiasi dibandingkan seorang mediator. Seperti juga mediator, tugas dari konsiliator hanyalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi di antara pihak sehingga dapat diketemukan solusi oleh para pihak sendiri. Dengan demikian pihak konsiliator hanya melakukan tindakan-tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subyek pembicaraan, membawa pesan dari satu pihak kepada pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin

¹² Munir Fuady, *Op.Cit*, hlm. 47.

disampaikan langsung atau tidak mau bertemu muka langsung, dan lain-lain.¹³

2.2.5. Arbitrase

Istilah arbitrase berasal dari kata “*arbitrase*” (bahasa latin), yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara menurut kebijaksanaan. Apabila memperhatikan pengertian di atas nampak jelas bahwa lembaga arbitrase memang dimaksudkan menjadi suatu lembaga yang berfungsi untuk menyelesaikan suatu perkara atau sengketa tetapi tidak mempergunakan suatu metode penyelesaian yang klasik, dalam hal ini lembaga peradilan. Subekti menyatakan bahwa arbitrase adalah penyelesaian atau pemutusan sengketa oleh seorang hakim atau para hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan tunduk pada atau menaati keputusan yang diberikan oleh hakim yang mereka pilih.¹⁴

H. Priyatna Abdurrasyid menyatakan bahwa arbitrase adalah suatu proses pemeriksaan suatu sengketa yang dilakukan secara yudisial, dan pemecahannya akan didasarkan kepada bukti-bukti yang diajukan oleh para pihak yang bersengketa.¹⁵

H.M.N. Purwosutjipto menggunakan istilah perwasitan untuk arbitrase yang diartikan sebagai suatu peradilan

¹³ Munir Fuady, 2009, *Arbitrase Nasional, Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Bandung: Citra AdityaBhakti, hlm. 52.

¹⁴ R.Subekti, 1992, *Arbitrase Perdagangan*, Bandung: Bina Cipta, hlm. 1.

¹⁵ H. Priyatna Abdurrasyid, *Penyelesaian Sengketa Komersial (Nasional dan Internasional) di luar Pengadilan*, Makalah, September 1996. hlm. 3.

perdamaian, dimana para pihak bersepakat agar perselisihan mereka tentang hak pribadi yang dapat mereka kuasai sepenuhnya diperiksa dan diadili oleh hakim yang tidak memihak yang ditunjuk oleh para pihak sendiri dan putusannya mengikat bagi kedua belah pihak.¹⁶

Di Indonesia, perangkat aturan mengenai arbitrase yakni UU No. 30 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (1) menyebutkan Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.¹⁷

Black's Law Dictionary juga memberikan definisi arbitrase sebagai: “*a method of dispute resolution involving one or more neutral third parties who are usually agreed to by the disputing parties and whose decision is binding*”¹⁸

2.3. Tinjauan Tentang Perjanjian dan Leasing

2.3.1. Pengertian Perjanjian

Perjanjian diatur dalam buku III KUHPperdata dalam Pasal 1313 KUHPperdata disebutkan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Perjanjian atau

¹⁶ H.M.N. Poerwotjipto, 1992, *Pokok-pokok Hukum Dagang, Perwasitan, Kepailitan dan Penundaan Pembayaran*, Jakarta: Cetakan III, Djambatan, hlm. 4.

¹⁷ Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1(1)

¹⁸ Bryan A. Garner, et.al, eds, *Black's Law Dictionary*, 9th ed., Thomson Buisness, United States of America, 2004, s.v. “arbitrasion”.

persetujuan (*overeenkomst*) yang dimaksud dalam Pasal 1313 KUHPerdara hanya terjadi atas izin atau kehendak (*toestemming*) dari semua mereka yang terkait dengan persetujuan itu, yaitu mereka yang mengadakan persetujuan atau perjanjian yang bersangkutan.¹⁹

Subekti mengatakan suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan karena dua pihak itu setuju untuk melakukan sesuatu, dapat dikatakan bahwa dua perkataan (perjanjian dan persetujuan) itu adalah sama artinya. Perkataan kontrak lebih sempit karena ditujukan kepada perjanjian atau persetujuan yang tertulis.²⁰

2.3.2. Syarat Sahnya Perjanjian

Perjanjian atau kontrak yang sah adalah persetujuan yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh Undang-undang. Menurut ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara bahwa untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat, yaitu:

- a) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- b) Cakap untuk membuat suatu perikatan;
- c) Suatu hal tertentu;
- d) Suatu sebab yang halal.

¹⁹ Komar Andasmita, 1990, *Notaris II Contoh Akta Otentik Dan Penjelasannya*, Cetakan 2, Bandung: Ikatan Notaris Indonesia Daerah Jawa Barat, hlm. 430.

²⁰ R. Subekti, 2008, *Hukum Perjanjian*, Bandung : PT. Intermedia, hlm. 1.

Perjanjian nominnat dan innominaat

Pasal 1319 menyebutkan bahwa perjanjian di bagi dua yaitu perjanjian bernama (nominaat) dan perjanjian tidak bernama (Innominaat):

1) Perjanjian Nominaat adalah kontrak atau perjanjian yang sudah dikenal dalam KUHPerdato. Contohnya:

- a) Jual beli
- b) Tukar menukar
- c) Sewa menyewa
- d) Perjanjian melakukan pekerjaan
- e) Persekutuan perdata

2) Perjanjian Innominnat adalah kontrak yang timbul dan hidup dalam masyarakat dan kontrak ini belum dikenal pada saat KUHPerdato diundangkan. Contohnya:

- a) Perjanjian sewa beli
- b) Perjanjian sewa guna usaha (*leasing*)
- c) Perjanjian anjak piutang (*factoring*)
- d) Modal ventura (*joint venture*)

2.3.3. Pengertian *Leasing*

Istilah *leasing* berasal dari bahasa inggris yakni dari kata *lease* yang berarti sewa. Peraturan Presiden No 9 Tahun 2009 tentang lembaga pembiayaan pasal 1 ayat (5) menyebutkan “sewa guna usaha (*Leasing*) adalah kegiatan pembiayaan dalam

bentuk penyediaan barang modal baik secara sewa guna usaha dengan hak opsi (*Finance Lease*) maupun sewa guna usaha tanpa hak opsi (*Operating Lease*) untuk digunakan oleh penyewa guna usaha (*Lessee*) selama jangka waktu tertentu berdasarkan pembayaran angsuran”.

Dalam perjanjian *leasing* haruslah memuat hal-hal sebagai berikut:²¹

- 1) Jenis transaksi *leasing*
- 2) Nama dan alamat masing-masing pihak
- 3) Nama, jenis, tipe dan lokasi penggunaan barang modal
- 4) Harga perolehan nilai pembiayaan *leasing*, angsuran pokok pembiayaan, imbalan jasa *leasing*, nilai sisa, simpanan jaminan dan ketentuan asuransi barang modal yang dilease.
- 5) Masa *leasing*, ketentuan mengenai pengakhiran *leasing* yang dipercepat, penetapan kerugian yang harus ditanggung leasee dalam hal barang modal yang dilease dengan hak opsi hilang, rusak atau tidak berfungsi karena sebab apapun. Tanggung jawab para pihak atas barang modal yang dileassekan.

2.3.4. Dasar Hukum Perjanjian *Leasing*

Surat Keputusan Tiga Menteri Tahun 1974 mengenai *leasing* adalah peraturan pertama yang khusus dikeluarkan untuk

²¹ Hakim, “*Mekanisme Leasing*”, <http://hakim20.wordpress.com/2008/04/04/mekanisme-leasing/>, diakses tanggal 9 November 2018.

itu. Surat Keputusan itu dan lain-lain peraturan yang dikeluarkan belakangan untuk mengatur perihal perjanjian-perjanjian dan kegiatan *leasing* di Indonesia, terutama bersifat *administratif dan obligatory* atau bersifat memaksa. Sumber hukum yang lebih luas dan mendalam yang melandasi dan mendasari kegiatan *leasing* dewasa ini di Indonesia antara lain:²²

2.3.4.1. Umum (*General*)

- 1) Asas *concordantie* hukum berdasarkan Pasal II aturan peralihan Undang-Undang Dasar 1945 paska amandemen atas hukum perdata yang berlaku bagi penduduk eropa.
- 2) Pasal 1338 KUHPerdata mengenai asas kebebasan berkontrak serta Asas asas persetujuan pada umumnya sebagaimana tercantum dalam bab I Buku III KUHPerdata. Pasal ini memberikan kebebasan kepada semua pihak untuk memilih isi pokok perjanjian mereka sepanjang hal ini tidak bertentangan dengan Undang-undang, kepentingan atau kebijaksanaan umum.
- 3) Pasal 1548 sampai 1580 KUHPerdata (Buku III sampai dengan Buku IV), yang berisikan ketentuan mengenai sewa-menyewa sepanjang tidak ada

²² Chapter II, Aspek Hukum Mengenai Leasing, diunduh pada <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/34529/3/Chapter%20II.pdf>, tanggal 9 November 2018

dilakukan penyimpangan oleh para pihak. Pasal ini membahas hak dan kewajiban *lessee*.

2.3.4.2. Khusus

a) Surat Keputusan Bersama(SKB) Menteri Keuangan, Menteri Perindustrian dan Menteri Perdagangan RI No. KEP.122/MK/IV/2/1974, No.32/M/SK/1974 dan No.30/KPB/1974 tertanggal 7 Pebruari 1974 tentang perizinan usaha *leasing*.

b) Surat Keputusan (SK) Menteri Keuangan RI No.KEP/649/MK/IV/5/1974, tertanggal 6 Mei 1974 tentang perizinan usaha *leasing*.

c) Surat Keputusan (SK) Menteri Keuangan RI No.KEP/649/MK/IV/5/1974, tertanggal 6 Mei 1974 tentang penegasan ketentuan pajak penjualan dan besarnya bea materi terhadap usaha *leasing*.

d) Surat Edaran Direktorat Jendral Moneter No. PENG-307/DJM/IIL7/7/1974 tertanggal 8 Juli 1974, tentang:

- 1) Tata cara perizinan
- 2) Pembatasan usaha
- 3) Pembukaan
- 4) Tingkat suku bunga
- 5) Perpajakan

6) Pengawasan dan Pembinaan

- e) Surat Keputusan Menteri Perdagangan No.34/KP/II/B1980 tertanggal 1 Februari 1980, mengenai lisensi/perizinan untuk kegiatan usaha sewa-beli (*hire purchase*), jual-beli dengan angsuran atau cicilan dan sewa-menyewa.
- f) Surat Edaran Dirjen Moneter dalam negeri No.SE.4835/1983 tanggal 31 Agustus 1983 tentang ketentuan perpanjangan izin usah perusahaan *leasing* dan perpanjangan penggunaan tenaga warga Negara asing pada perusahaan *leasing*.
- g) Surat Edaran Dirjen Moneter dalam negeri No.SE.4835/1983 tanggal 1 September 1983 tentang tata cara dan prosedur pendirian kantor cabang dan kantor perwakilan perusahaan *leasing*.
- h) Surat Keputusan SK Menteri Keuangan RI No.S.742/MK.011/1984 tanggal 12 Juli 1984 mengenai PPh pasal 23 atas usaha financial *leasing*.
- i) Surat Edaran Direktur Jendral Pajak No.SE.28/PJ.22/1984 tanggal 26 Juli 1984 mengenai PPh pasal 23 atas usaha *financial leasing*.

- j) Keputusan Menteri Keuangan RI No.1169/KMK.01/1991 tentang kegiatan sewa guna usaha.
- k) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 1988 Tentang Lembaga Pembiayaan
- l) Peraturan Presiden No 9 Tahun 2009 tentang lembaga pembiayaan pasal 1 ayat (5)

2.4. Tinjauan Tentang Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB)

2.4.1. Pengertian BPKB

BPKB adalah buku yang dikeluarkan/yang diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. BPKB berfungsi sebagai surat bukti kepemilikan kendaraan bermotor. Penerbitan BPKB dilaksanakan oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia bersamaan dengan pendaftaran BPKB diberikan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

2.4.2. Dasar hukum BPKB

- a) Undang-undang RI No.2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
- b) Undang-undang RI No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

- c) Inpres RI No. 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi
- d) PP No. 50 Tahun 2010 Tanggal 25 Mei 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia
- e) Kep Menpan RI No :Kep/63/M.Pan/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- f) Kep Menpan RI No. : Kep /25/M.Pan/2/2004 tanggal 24 februari 2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk pelayanan instansi pemerintah
- g) Kep Menpan RI No.: Kep/26/M.Pan/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang jenis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- h) Surat Telegram Dirlantas Polri No.Pol: STR/14/II/2007 tanggal 24 Januari 2007 tentang Jukrah dan laporan evaluasi terhadap indeks kepuasan masyarakat kepada pelayanan publik di bidang SSB oleh Polri.
- i) Surat Telegram Kebabinkam Polri No.Pol: ST/175/X/2007 tanggal 8 oktober 2007 tentang berbagai upaya, kiat dan terobosan serta inovasi yang telah diambil dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat ²³

²³ www.polri.go.id (diakses tanggal 10 september 2018)

3. Kerangka Pemikiran

