

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak mengetahui peristiwa apa yang akan terjadi atau menimpa diri manusia dan harta kekayaan miliknya di masa mendatang. Demikian halnya dengan pemilik kendaraan bermotor dirinya tidak mengetahui peristiwa apa yang akan menimpa kendaraan yang di miliknya. Pemilik kendaraan bermotor pasti berusaha dengan berbagai cara dan upaya agar kendaraan yang dimilikinya terjaga dari segala peristiwa yang dapat menyebabkan kondisi yang merugikan bagi dirinya dan kendaraan yang dimilikinya. Peristiwa yang merugikan tersebut dapat berupa tabrakan sehingga menyebabkan kerusakan maupun hilang akibat pencurian. Pemilik kendaraan bermotor pasti berupaya bagaimana kendaraan bermotornya aman dan terjaga, salah satunya dengan mengasuransikannya, dengan mengasuransikan kendaraan miliknya pemilik kendaraan merasa kendaraan miliknya terlindungi dari peristiwa yang dapat merugikan kendaraannya, karena telah ditanggung oleh pihak penanggung.

Meskipun Indonesia tengah dilanda krisis ekonomi, terdapat hal yang menarik yaitu semakin tingginya daya beli masyarakat terutama golongan menengah keatas untuk membeli kendaraan baru. Hampir setiap bulannya ratusan bahkan ribuan unit mobil terjual dari berbagai macam merek dan harga bahkan

untuk dapat memiliki suatu mobil dengan merek tertentu seorang konsumen rela untuk menunggu sampai 6 (enam) bulan lamanya. Apabila dari 220 juta (dua ratus dua puluh juta) penduduk Indonesia sebanyak 25 % dari penduduk memiliki mobil, betapa besar modal yang dapat dihimpun oleh perusahaan asuransi, sehingga perusahaan asuransi kendaraan bermotor memiliki prospek yang cerah.

Kenyataan yang terjadi pada masyarakat diatas memacu perusahaan asuransi untuk menarik pemilik kendaraan bermotor agar tertarik untuk mengasuransikan mobilnya diperusahaannya. Realita tadi juga membuat PT Asuransi Bringin Sejahtera Arta Makmur Cabang Yogyakarta yang merupakan sebuah perusahaan asuransi tidak begitu saja melewatkan kesempatan emas untuk mengembangkan dan memajukan perusahaannya. Kegiatan PT Asuransi Bringin Sejahtera Arta Makmur adalah bergerak di bidang asuransi kerugian, salah satu diantaranya adalah asuransi kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yang dijamin oleh PT Bringin Sejahtera Arta Makmur Yogyakarta adalah jenis mobil, karena dewasa ini kepemilikan mobil pada masyarakat semakin meningkat dan juga diiringi dengan meningkatnya risiko yang dihadapi oleh pemilik kendaraan bermotor.

Perasuransian adalah istilah hukum (*legal term*) yang dipakai dalam perundang-undangan dan Perusahaan Perasuransian. Istilah perasuransian berasal dari kata "asuransi" yang berarti pertanggungan atau perlindungan atas suatu

objek dari ancaman bahaya yang menimbulkan kerugian.<sup>1</sup> Dalam perjanjian asuransi pihak tertanggung dan penanggung mengikatkan diri mereka pada suatu perjanjian tentang hak dan kewajiban masing-masing serta apa saja persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pihak. Perusahaan asuransi kemudian membebankan premi kepada tertanggung, premi yang harus dibayar sebelumnya sudah ditaksirkan atau diperhitungkan dulu dengan nilai risiko yang akan dihadapi. Perjanjian yang dibuat oleh penanggung dan tertanggung tadi dituangkan ke dalam sebuah akta yang disebut polis.<sup>2</sup> Berkaitan dengan asuransi kendaraan bermotor tidak diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) secara khusus, tapi peraturan yang berlaku untuk asuransi kecelakaan ini adalah ketentuan umum yang terkandung didalam Pasal 246 sampai dengan Pasal 286 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) dan ketentuan-ketentuan kebiasaan lainnya dibidang perasuransian.

Secara yuridis asuransi dibagi menjadi 2 (dua), yaitu asuransi kerugian dan asuransi jumlah. Pengertian dari asuransi kerugian adalah suatu perjanjian asuransi yang berisi ketentuan bahwa penanggung mengikatkan dirinya untuk melakukan prestasi berupa memberikan ganti kerugian kepada tertanggung seimbang dengan kerugian yang diderita oleh pihak yang disebut terakhir. Asuransi kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis dari asuransi kerugian. Pengertian asuransi jumlah yaitu: suatu perjanjian asuransi yang berisi ketentuan

---

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Asuransi Indonesia*, 2002, hlm. 5.

<sup>2</sup> *Yurisprudensi dan Perkembangan Perundang-undangan Lainnya*, 2000, hlm. 251-252.

bahwa penanggung terikat untuk melakukan prestasi berupa pembayaran sejumlah uang yang besarnya sudah ditentukan sebelumnya, misalnya asuransi sakit, asuransi kecelakaan dan asuransi jiwa.<sup>3</sup>

Pada saat menjalankan usaha asuransi kendaraan bermotor PT Asuransi Bringin Sejahtera Arta Makmur juga tidak lupa untuk menggunakan hak subrogasi dalam hal terjadinya peristiwa yang mengakibatkan kerugian atau kerusakan pada objek asuransi. Hak subrogasi yang dijalankan oleh PT Asuransi Bringin Sejahtera Arta Makmur pada dasarnya adalah suatu hak yang dimiliki oleh penanggung maupun tertanggung, untuk meminta ganti kerugian kepada pihak yang karena perbuatannya mengakibatkan kerugian bagi pihak tertanggung. Hak subrogasi dilakukan untuk mencegah kerugian ataupun keuntungan bagi salah satu pihak. Berdasarkan latar belakang inilah dapat diambil judul penulisan skripsi berupa:

### **Pelaksanaan Hak Subrogasi Pada Asuransi Kendaraan Bermotor Di PT Asuransi Bringin Sejahtera Arta Makmur Cabang Yogyakarta**

#### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut diatas, maka dalam penelitian ini rumusan masalah yang diambil yaitu:

1. Bagaimanakah pelaksanaan hak subrogasi pada asuransi kendaraan bermotor di PT Asuransi Bringin Sejahtera Arta Makmur Cabang Yogyakarta ?

---

<sup>3</sup> M. S. ... (2002), hlm. 93

2. Apa saja hambatan yang dialami oleh PT Asuransi Bringin sejahtera Arta Makmur pada saat melaksanakan hak subrogasi?

### C. Tinjauan Pustaka

1. Tinjauan tentang asuransi pada umumnya

- a. Pengertian Asuransi

Asuransi atau pertanggungan berdasarkan ketentuan Pasal 246

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) adalah sebagai berikut:

“Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang penanggung mengikatkan diri kepada seorang tertanggung, dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tak tentu pasti”.

Pengertian asuransi pada Pasal 246 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) sudah tidak berlaku lagi, karena yang berlaku adalah pengertian asuransi yang terdapat didalam Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian. Sedangkan pengertian dari asuransi berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian disebutkan, asuransi adalah:

“Perjanjian dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung, dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak

Berkaitan definisi asuransi atau pertanggungan dalam pasal tersebut akan memunculkan banyak pendapat atau definisi dari beberapa orang sarjana diantaranya sebagai berikut:

1) R. Subekti

“Asuransi adalah perjanjian dimana seorang penanggung dengan menerima suatu premi menyanggupi kepada orang yang ditanggung untuk memberikan penggantian suatu kerugian atau kehilangan keuntungan, yang mungkin akan diderita oleh orang-orang yang ditanggung sebagai akibat dari suatu kerugian atau kehilangan keuntungan yang mungkin akan diderita”.<sup>4</sup>

2) H.M.N. Purwosucipto

“Pertanggungan adalah suatu perjanjian (timbang balik) artinya suatu kewajiban untuk membayar premi yang jumlahnya ditentukan penanggung, sedangkan penanggung mempunyai kewajiban untuk mengganti kerugian yang diderita oleh tertanggung”.<sup>5</sup>

Beberapa definisi diatas dapat dikatakan satu sama lain tidak jauh berbeda dan dapat dikatakan apabila seorang penanggung sudah sepatutnya harus dapat bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan oleh tertanggung.

Sedangkan jenis-jenis asuransi atau pertanggungan yang terdapat di Indonesia berdasarkan Pasal 247 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), yang menyatakan bahwa jenis- jenis asuransi antara lain:

---

<sup>4</sup> R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, 1989, hlm. 218.

- 1) Pertanggunggaan terhadap bahaya-bahaya kebakaran;
- 2) Pertanggunggaan terhadap bahaya-bahaya yang mengancam hasil dari pertanian yang belum dipanen;
- 3) Pertanggunggaan jiwa seseorang atau lebih;
- 4) Pertanggunggaan terhadap bahaya yang terjadi dilaut dan bahaya perbudakan;
- 5) Pertanggunggaan terhadap bahaya-bahaya yang mengancam didarat dan di sungai- sungai perairan pedalaman.

Adanya kata “antara lain” pada Pasal 247 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) tersebut dapat disimpulkan bahwa penyebutan jenis-jenis asuransi pada pasal yang dimaksud tidaklah bersifat terbatas (limitatif) tetapi hanya sekadar contoh belaka. Singkatnya, Pasal 247 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), tidak menutup kemungkinan untuk mengadakan jenis-jenis asuransi lain diluar KUHD misalnya asuransi kendaraan bermotor. Dapat disimpulkan Pasal 247 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), menganut prinsip terbuka.<sup>6</sup> Atas dasar inilah asuransi kendaraan bermotor diselenggarakan.

#### b. Polis dan Premi

Polis merupakan alat bukti didalam perjanjian pertanggunggaan, pada Pasal 255 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)

---

<sup>6</sup> M. Farid Sumantri, *Sistem Peradilan*, op.cit. hlm. 20

disebutkan “pertanggung jawaban harus diadakan secara tertulis dengan sepucuk akta yang bernama polis”.

Sedangkan pengertian polis didalam Pasal 19 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 63 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian, menentukan:

“polis atau bentuk perjanjian asuransi dengan nama apapun, berikut lampiran yang merupakan satu kesatuan dengannya tidak boleh mengandung kata atau kalimat yang dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda mengenai risiko yang ditutup asuransinya, kewajiban penanggung dan kewajiban tertanggung, atau mempersulit tertanggung mengurus haknya”.

Berdasarkan ketentuan 2 (dua) pasal tersebut diatas, maka dapat dipahami bahwa polis berfungsi sebagai alat bukti tertulis yang menyatakan bahwa telah terjadi perjanjian asuransi antara tertanggung dan penanggung. Sebagai alat bukti tertulis, isi yang tercantum dalam polis harus jelas, tidak boleh mengandung kata atau kalimat yang dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda, sehingga mempersulit tertanggung dan penanggung merealisasikan hak dan kewajiban mereka dalam melaksanakan asuransi. Disamping itu, polis juga memuat kesepakatan mengenai syarat khusus dan janji-janji khusus yang menjadi dasar pemenuhan hak dan kewajiban untuk mencapai tujuan asuransi.<sup>7</sup>

Pada Pasal 257 ayat (1) KUHD disebutkan bahwa “Perjanjian pertanggung jawaban itu telah ada, segera setelah diadakan hak-hak dan kewajiban timbal-balik dari penanggung dan tertanggung mulai sejak saat itu, bahkan sebelum polis ditandatangani”. Sehingga dari penjelasan dari Pasal 257 ayat (1) KUHD dapat disimpulkan bahwa polis itu bukan merupakan syarat untuk adanya perjanjian pertanggung jawaban, akan tetapi hanya merupakan alat bukti saja.

Sedangkan premi biasanya ditentukan dalam prosentase dari jumlah yang dipertanggung jawaban, di dalam prosentase tersebut tercermin penilaian risiko dari pertanggung jawaban. Penilaian dari penanggung, mengenai risiko ini dapat dibedakan pada beberapa pertanggung jawaban, dalam prakteknya jumlah premi tersebut oleh pihak-pihak ditentukan secara layak dan dicantumkan dalam polis.<sup>8</sup>

Perincian yang dapat dihitung dalam jumlah premi adalah:

- 1) Jumlah prosentase dan jumlah yang dipertanggung jawaban;
- 2) Jumlah biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh penanggung;
- 3) Biaya untuk perantara jika pertanggung jawaban melalui perantara.

Pada Pasal 304 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) disebutkan ketentuan yang harus ada di dalam polis asuransi jiwa, yaitu:

- 1) Hari diadakannya asuransi;
- 2) Nama dari tertanggung;

---

<sup>8</sup> ... ..

- 3) Nama orang yang jiwanya diasuransikan;
- 4) Saat mulai dan berakhirnya *evenement*;
- 5) Jumlah asuransi;
- 6) Premi asuransi.

c. Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Asuransi

Hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian asuransi terkandung didalam pasal-pasal didalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD), diantaranya Pasal 246 dan 257 Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) yang menyebutkan:

1) Kewajiban dari tertanggung

Kewajiban dari tertanggung membayar premi kepada penanggung, kewajiban membayar premi ini sangat penting karena merupakan imbalan dan prestasi kepada pihak penanggung.

2) Kewajiban dari Penanggung

Kewajiban dari penanggung adalah menandatangani polis dan menyerahkannya kepada tertanggung dan memberikan ganti rugi sejumlah uang kepada tertanggung atas terjadinya peristiwa.

Selain dari kewajiban-kewajiban pihak tertanggung dan

~~penanggung maka yang menjadi hak-hak dari pihak penanggung dan~~

#### Hak Tertanggung:

- 1) Hak atas pembayaran klaim;
- 2) Hak untuk menebus polis kembali;
- 3) Menuntut pengembalian premi baik seluruhnya atau sebagian;
- 4) Menuntut ganti kerugian kepada penanggung bila peristiwa yang diperjanjikan dalam polis tersebut.

#### Hak Penanggung:

- 1) Menuntut pembayaran premi;
- 2) Berhak melakukan asuransi kembali;
- 3) Melakukan hak subrogasi.

Sedangkan asuransi kendaraan bermotor ialah asuransi yang memberikan ganti kerugian yang jumlahnya dihitung berdasarkan risiko yang diderita oleh tertanggung.

#### d. Prinsip dalam Perjanjian Asuransi

Secara umum terdapat beberapa prinsip yang berlaku baik itu untuk asuransi kerugian maupun asuransi jumlah. Sedangkan untuk asuransi jumlah ada 2 (dua) prinsip yang tidak berlaku, yaitu prinsip ganti kerugian dan prinsip subrogasi. Prinsip-prinsip tersebut antara lain:

- 1) Prinsip kepentingan yang dapat diasumsikan

Diharuskan adanya kepentingan dalam perjanjian asuransi, hal ini

untuk mencegah agar asuransi tidak menjadi permainan atau

perjudian, juga kepentingan merupakan syarat yang harus ada bila tidak ada maka pertanggung akan batal.

2) Prinsip iktikad baik atau kejujuran yang sempurna

Perjanjian asuransi memiliki sifat-sifat yang khusus, dibandingkan dengan jenis-jenis perjanjian yang lain yang terdapat didalam KUHPerdara, sehingga pihak tertanggung harus memberikan keterangan yang sejujur-jujurnya mengenai objek yang diasuransikan kepada pihak penanggung.

3) Prinsip ganti kerugian

Ganti kerugian yang diterima oleh tertanggung harus sesuai dengan besarnya kerugian yang diderita oleh tertanggung.

4) Prinsip/ Hak Subrogasi

Dalam perjanjian asuransi seorang penanggung dapat menggantikan kedudukan sitertanggung untuk memperoleh ganti rugi kepada pihak ketiga setelah pihak penanggung memberikan ganti rugi kepada tertanggung.<sup>9</sup>

## 2. Tinjauan Tentang asuransi Kendaraan Bermotor

### a. Pengertian

Asuransi kendaraan bermotor adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung menerima pembayaran

premi dari tertanggung yang jumlahnya sudah ditetapkan sebelumnya oleh para pihak, dimana penanggung memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan atau tanggung jawab dari pihak ketiga atas kendaraan bermotor milik tertanggung, akibat dari terjadinya suatu peristiwa yang tidak tentu atau *evenement*.

b. Dasar pengaturan

Meskipun asuransi kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis dari asuransi kerugian, namun tidak mendapat pengaturan secara khusus dalam KUHD. Meskipun tidak diatur secara khusus dalam KUHD tidak berarti asuransi kendaraan bermotor tidak memiliki dasar pengaturan. Pengaturan asuransi kendaraan bermotor didasarkan pada semua ketentuan umum asuransi kerugian dalam KUHD, disamping ketentuan umum mengenai asuransi kerugian, dan kesepakatan bebas yang dibuat oleh para pihak secara tertulis dalam bentuk akta yang disebut polis asalkan tidak bertentangan dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.<sup>10</sup>

c. Polis asuransi kendaraan bermotor

Polis asuransi kendaraan bermotor merupakan alat bukti dari suatu perjanjian asuransi, meskipun tidak bersifat mutlak. Polis ditandatangani oleh penanggung dan menjadi alat bukti tertulis bagi kedua belah pihak untuk memenuhi kewajiban dan memperoleh hak secara timbale balik. Polis asuransi kendaraan bermotor selain harus memenuhi persyaratan di

dalam Pasal 256 KUHD, juga harus memenuhi persyaratan khusus yang hanya berlaku bagi asuransi kendaraan bermotor. Syarat-syarat tersebut antara lain:

- 1) Hari dan tanggal diadakan serta tempat dimana asuransi kendaraan bermotor diadakan;
- 2) Nama tertanggung yang mengasuransikan kendaraan bermotor untuk diri sendiri atau untuk kepentingan orang ketiga;
- 3) Keterangan yang cukup jelas mengenai kendaraan bermotor yang diasuransikan terhadap bahaya (risiko) yang ditanggung;
- 4) Jumlah yang diasuransikan terhadap bahaya atau risiko yang ditanggung;
- 5) Evenement-evenement penyebab timbulnya kerugian yang ditanggung oleh penanggung;
- 6) Premi asuransi kendaraan bermotor yang dibayar tertanggung;
- 7) Janji-janji khusus yang diadakan antara tertanggung dan penanggung.

### 3. Premi

Agar risiko berpindah menjadi tanggungan penanggung, maka tertanggung harus membayar uang premi terlebih dahulu, kecuali apabila diperjanjikan lain. Apabila premi tidak dibayarkan dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja terhitung pada saat mulainya asuransi atau tanggal perpanjangan

pemberitahuan terlebih dahulu. Jika sewaktu-waktu terjadi kerugian atau kerusakan pada kendaraan bermotor yang diasuransikan, tertanggung tidak berhak atas suatu penggantian kerugian dari pihak penanggung.

Penundaan asuransi akan berakhir 24 (dua puluh empat) jam sesudah premi diterima oleh penanggung atau asuransi batal demi hukum apabila premi tidak dibayarkan oleh tertanggung setelah lewat 90 (sembilan puluh) hari dihitung sejak dimulainya dan berlakunya asuransi. Terhadap pembatalan tersebut penanggung berhak atas premi untuk jangka waktu yang sudah berjalan sebesar 20 % (dua puluh persen) dari premi setahun.<sup>11</sup>

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan Penulisan skripsi ini ada dua, yaitu:

##### **1. Tujuan Objektif**

Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan hak subrogasi pada asuransi kendaraan bermotor di PT Bringin Sejahtera Arta Makmur Cabang Yogyakarta dan apa sajakah hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan hak subrogasi oleh PT Bringin Sejahtera Arta Makmur Cabang Yogyakarta.

##### **2. Tujuan Subjektif**

Untuk mendapatkan data-data dan bahan-bahan yang akan digunakan dalam penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Penelitian Kepustakaan**

Penelitian kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan data dan menghimpun data serta mengkaji berbagai sumber data sekunder yang meliputi bahan-bahan sebagai berikut:

#### **a. Bahan Hukum Primer**

yaitu bahan hukum yang berupa segala macam Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, yang terdiri dari:

- 1) Kitab Undang-undang Hukum Dagang;
- 2) Kitab Undang-undang Hukum Perdata;
- 3) Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian;
- 4) Aturan hukum lainnya yang berkaitan.

#### **b. Bahan hukum sekunder**

Bahan hukum yang menjelaskan dan mendukung bahan hukum primer serta permasalahan dalam penelitian ini, seperti buku-buku, jurnal hukum, dll.

#### **c. Bahan hukum tersier**

Bahan hukum yang menjelaskan dan mendukung bahan hukum

## 2. Penelitian Lapangan

### a. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kota Yogyakarta.

### b. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian lapangan adalah teknik *non random sampling* dengan *jenis purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang telah diketahui sebelumnya untuk mencapai tujuan tertentu.<sup>12</sup> Sampel yang diambil adalah nasabah asuransi kendaraan bermotor pada PT Asuransi Bringin Sejahtera Arta Makmur yang mengajukan klaim asuransi kendaraan bermotor.

### c. Responden

- 1) Pimpinan PT Asuransi Bringin Sejahtera Arta Makmur Cabang Yogyakarta;
- 2) Nasabah Asuransi Kendaraan Bermotor Pada PT Asuransi Bringin Sejahtera Arta Makmur yang mengajukan klaim asuransi kendaraan bermotor.

### d. Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian lapangan ini adalah dengan cara wawancara, yaitu dengan mengadakan tanya jawab secara langsung kepada responden dengan alat pengumpul data berupa pedoman

---