



Analisis Hukum Perdata Terkait Pertanggungjawaban Pengangkut dalam Angkutan Umum Bus di Indonesia

Moody Rizqy Syailendra¹, Rachel Milafebina²

^{1,2} Universitas Tarumanagara

Abstract

Received: 05 Juni 2024

Revised: 12 Juni 2024

Accepted: 19 Juni 2024

Indonesia, as an archipelagic country with a large territory and population spread across various islands, relies heavily on an efficient transportation system to connect regions and increase population mobility. One of the modes of transportation most widely used by the public is public bus transportation, both for inter-city and intra-city transportation. One of them is the Sinar Jaya Group. Normative legal research methods are methods that focus on applicable legal norms, as well as the legal principles that underlie them. Objective: Learn how civil law regulates the liability of carriers in emergency situations, such as accidents or unforeseen events. Results of writing Bus carriers have a responsibility regulated in the Road Traffic and Transportation Law to deliver passengers safely to their destination. If an accident occurs, the carrier is obliged to provide compensation to passengers who experience losses.

Keywords: Development Research, Teacher Competency, Research, Modified Model

(*) Corresponding Author:

Rachel.205220359@stu.untar.ac.id

How to Cite: Syailendra, M. R., & Milafebina, R. (2024). Analisis Hukum Perdata Terkait Pertanggungjawaban Pengangkut dalam Angkutan Umum Bus di Indonesia. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12537523>.

PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara kepulauan dengan wilayah yang luas dan penduduk yang tersebar di berbagai pulau, sangat bergantung pada sistem transportasi yang efisien untuk menghubungkan antar wilayah dan meningkatkan mobilitas penduduk. Salah satu moda transportasi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat adalah angkutan umum bus, baik untuk transportasi antar kota maupun dalam kota. Salah satunya adalah Sinar Jaya Group.¹ Saat ini Sinar Jaya Group merupakan salah satu perusahaan transportasi terbesar di Indonesia dalam kategori layanan bus dan transportasi antar provinsi. Seiring berjalannya waktu, Sinar Jaya terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam melalui bus AKAP, AKDP, bus wisata, bus staf dan bus kota. Angkutan umum bus adalah salah satu moda transportasi utama di Indonesia yang digunakan oleh jutaan orang setiap hari. Kehadiran bus sangat penting untuk memfasilitasi mobilitas penduduk, menghubungkan berbagai wilayah, dan mendukung pertumbuhan ekonomi. Namun, bersamaan dengan manfaatnya, angkutan umum bus juga seringkali menghadirkan berbagai tantangan dan masalah, terutama terkait

¹ R Siging, I Sumampow, and S Sampe, "Manfaat Dermaga Serey Terhadap Transportasi Laut Di Kecamatan Likupang Barat," *Jurnal Eksekutif* 1, no. 2 (2021): 1–10, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/37155>.



dengan pertanggungjawaban pengangkut dalam hal keselamatan, hak-hak penumpang, dan penyelesaian sengketa.²

Keberadaan masalah ini membawa pentingnya kajian hukum perdata yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana sistem hukum yang ada di Indonesia mengatur dan melindungi hak-hak penumpang serta menjaga keamanan dalam angkutan umum bus. Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi sejumlah insiden kecelakaan bus yang menimbulkan korban jiwa dan luka-luka, serta menimbulkan pertanyaan tentang pertanggungjawaban pengangkut.

METODE

Dalam melakukan analisis mengenai pertanggungjawaban hukum pengangkut bus dalam kasus kecelakaan, penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif. Metode penelitian hukum normatif adalah metode yang menitikberatkan pada norma-norma hukum yang berlaku, serta prinsip-prinsip hukum yang mendasarinya. Sumber data Penelitian ini mengandalkan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder, data Primer: Meliputi peraturan perundang-undangan terkait, seperti Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, serta regulasi lainnya yang relevan dengan pertanggungjawaban pengangkut, data Sekunder: Terdiri dari buku-buku hukum, jurnal, artikel, hasil penelitian terdahulu, yurisprudensi, serta dokumen-dokumen hukum lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Tahap penelitian, Studi Pustaka tahap awal penelitian ini melibatkan studi pustaka yang mendalam tentang peraturan-peraturan hukum yang berlaku di Indonesia terkait dengan angkutan umum bus. Ini mencakup UU Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ), KUHPperdata, peraturan daerah terkait, serta literatur hukum terkini yang relevan dengan topik ini. Studi pustaka ini dilakukan untuk memahami dasar hukum yang ada, interpretasi hukum yang telah diberikan oleh pengadilan, dan isu-isu hukum yang sedang berkembang dalam konteks angkutan umum bus di Indonesia. Pengumpulan data, Setelah pemahaman yang cukup diperoleh melalui studi pustaka, tahapan berikutnya adalah pengumpulan data. Data dalam penelitian ini dapat berupa dokumen hukum, putusan pengadilan terkait kasus-kasus pertanggungjawaban pengangkut dalam angkutan umum bus, laporan insiden kecelakaan, serta data statistik terkait keselamatan dan sengketa dalam angkutan umum bus. Data-data ini dapat diperoleh dari berbagai sumber, termasuk lembaga pemerintah, pengadilan, dan badan transportasi. Analisis data Setelah data terkumpul, tahap berikutnya adalah analisis data. Data-data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif, tergantung pada jenis data yang ada. Analisis ini mencakup identifikasi tren, pola-pola, dan perbandingan terkait pertanggungjawaban pengangkut, penyelesaian sengketa, dan aspek-aspek hukum lainnya dalam angkutan umum bus. Selama tahap ini, perbandingan dengan hukum perdata di negara-negara lain juga dapat dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas tentang isu ini. Studi Kasus Tahapan penelitian ini juga akan

² Finda Maulina and Tatang Suheri, "URGENSI TRANSPORTASI LRT DALAM MENEKAN KERUGIAN DI BIDANG EKONOMI AKIBAT KEMACETAN DI PERKOTAAN : STUDI KASUS KOTA MALANG," *Jurnal Wilayah dan Kota* 07, no. 01 (2020): 27–34, <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/wilayahkota/article/view/4747>.

mencakup studi kasus konkret yang melibatkan kasus-kasus kontroversial terkait pertanggungjawaban pengangkut dalam angkutan umum bus di Indonesia. Studi kasus ini akan mendokumentasikan kasus-kasus tersebut, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penentuan pertanggungjawaban, dan mengevaluasi putusan pengadilan yang terkait. Dalam rangka mendalami kasus lebih dalam, kami menggunakan salah satu entitas perusahaan transportasi bernama Otobus Sinar Jaya.

PEMBAHASAN

Pembahasan

Dasar Hukum Pertanggungjawaban Pengangkut Bus

Dalam beberapa tahun terakhir, angkutan umum bus di Indonesia telah menjadi sorotan utama media dan masyarakat karena serangkaian kecelakaan fatal yang mengakibatkan kerugian nyawa dan cedera serius. Kecelakaan-kecelakaan ini telah menyadarkan kita akan eskalasi masalah keselamatan dalam angkutan umum bus. Dalam beberapa kasus, pertanyaan tentang apakah pengangkut benar-benar bertanggung jawab atas kecelakaan tersebut, dan sejauh mana kompensasi yang adil dapat diberikan kepada para korban dan keluarganya, menjadi perdebatan penting dalam masyarakat. Selain itu, dengan perkembangan teknologi dan tren globalisasi, sektor angkutan umum bus juga menghadapi tantangan baru terkait dengan penerapan teknologi dalam pemantauan keselamatan, pelaporan insiden, dan manajemen resiko.³

Hal ini memerlukan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana hukum perdata di Indonesia mengatasi perubahan lingkungan ini dan apakah regulasi yang ada mencerminkan realitas terkini di sektor angkutan umum bus. Oleh karena itu, latar belakang ini menjelaskan kompleksitas isu-isu hukum perdata yang berkaitan dengan pertanggungjawaban pengangkut dalam angkutan umum bus di Indonesia dan mendemonstrasikan urgensi serta relevansi penelitian ini dalam upaya meningkatkan perlindungan hak-hak penumpang dan keamanan dalam angkutan umum bus. Sebagai bentuk penjaminan hak dan kewajiban pengguna jasa angkutan serta pengangkut itu sendiri, ada beberapa instrumen hukum yang menjadi acuan dasar dalam pertanggungjawaban pengangkut bus di Indonesia. Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) Dasar hukum utama yang mengatur pertanggungjawaban pengangkut bus adalah Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ). Undang-Undang ini mencakup regulasi mengenai:

- a) Kewajiban Pengangkut: Termasuk dalam hal kualifikasi, pelatihan, serta tanggung jawab dalam mengoperasikan kendaraan.
- b) Keselamatan: Mengatur standar keselamatan yang harus dipenuhi oleh kendaraan umum dan pribadi.
- c) Hak Penumpang: Penjelasan mengenai hak-hak yang dimiliki oleh penumpang, termasuk hak atas keselamatan dan kenyamanan selama perjalanan.
- d) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) KUHPperdata menyajikan kerangka hukum yang mendalam mengenai pertanggungjawaban perdata. Terutama dalam
- e) Bab III tentang Perjanjian Pengangkutan: Di mana dijelaskan bahwa pengangkut bertanggung jawab untuk mengantarkan penumpang atau barang dengan selamat ke

³ Krisnadi Nasution, "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Penumpang Bus Umum," *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada* 26, no. 1 (2014): 55.

tujuan. Ketidakmampuan untuk memenuhi kewajiban ini dapat dianggap sebagai kelalaian.

- f) Ganti Rugi: Menjelaskan mengenai bagaimana penumpang atau pihak yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita.
- g) Peraturan Menteri Perhubungan Peraturan-peraturan dari Kementerian Perhubungan biasanya mengkaji lebih detail mengenai aspek-aspek teknis dari transportasi:
- h) Standar Keselamatan: Meliputi kriteria kelayakan kendaraan, pemeriksaan rutin, serta persyaratan teknis lain yang harus dipatuhi oleh pengangkut.
- i) Kualifikasi Sopir: Mengatur mengenai pendidikan, pelatihan, serta kriteria lain yang harus dipenuhi oleh seorang sopir angkutan umum.
- j) Perlindungan Penumpang: Melibatkan regulasi terkait asuransi penumpang, kompensasi dalam kasus kecelakaan, dan mekanisme penyelesaian keluhan.

Penting untuk mencermati bahwa meskipun Indonesia memiliki kerangka hukum yang tampaknya solid mengenai pertanggungjawaban pengangkut bus, realitas implementasinya di lapangan seringkali berbeda dengan apa yang tertuang dalam regulasi.

- a) Kesadaran dan Pemahaman Hukum: Salah satu hambatan utama dalam implementasi hukum adalah kurangnya kesadaran dan pemahaman baik dari pihak pengangkut maupun penumpang mengenai hak dan kewajiban masing-masing. Banyak pengangkut yang mungkin tidak sepenuhnya memahami kewajiban hukum mereka, sementara penumpang sering kali tidak mengetahui hak-hak mereka ketika menggunakan jasa transportasi bus.
- b) Infrastruktur dan Peralatan: Keselamatan transportasi sangat bergantung pada kualitas infrastruktur dan peralatan. Jalan yang tidak terawat dengan baik, kurangnya fasilitas di terminal bus, serta kendaraan yang sudah tua dan tidak terawat memperbesar risiko kecelakaan. Meski ada regulasi yang mensyaratkan pemeriksaan rutin, namun pemeriksaan tersebut kadang tidak dilakukan dengan seksama atau bahkan ada oknum yang melakukan pemalsuan dokumen kelayakan.
- c) Pelatihan dan Pendidikan: Meski ada persyaratan mengenai pelatihan untuk sopir bus, kualitas dan konsistensi pelatihan ini sering kali bervariasi. Sehingga tidak jarang terdapat sopir yang sebenarnya tidak memenuhi standar untuk mengemudikan bus dalam jarak jauh atau di rute tertentu.
- d) Penegakan Hukum: Penegakan hukum menjadi isu kritis. Banyak pelanggaran yang terjadi namun tidak mendapat sanksi yang memadai. Faktor ini dapat disebabkan oleh kurangnya sumber daya di pihak penegak hukum, korupsi, atau ketidakefisienan dalam sistem peradilan.
- e) Peran Aktif Masyarakat: Untuk meningkatkan keselamatan dan penerapan hukum, partisipasi aktif masyarakat sangat dibutuhkan. Misalnya, masyarakat dapat melaporkan pelanggaran yang mereka saksikan, memberikan masukan mengenai kebijakan transportasi, atau bahkan berpartisipasi dalam organisasi masyarakat sipil yang fokus pada isu keselamatan transportasi.

Dalam konteks yang lebih luas, isu pertanggungjawaban pengangkut bus tidak hanya berkaitan dengan keselamatan fisik penumpang, tetapi juga menyangkut kualitas pelayanan, kenyamanan, dan hak-hak penumpang lainnya. Semua aspek ini harus diperhatikan untuk menciptakan ekosistem transportasi yang aman, nyaman, dan adil bagi semua pihak yang terlibat.⁴

⁴ Ibid.

Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara penumpang atau keluarga korban dengan pihak pengangkut

Pada tahap awal, pihak pengangkut dan penumpang atau keluarga korban dapat mencoba menyelesaikan sengketa melalui negosiasi langsung. Negosiasi ini dapat dilakukan untuk mencapai kesepakatan damai tanpa melibatkan pihak ketiga. Dalam banyak kasus, negosiasi dapat menjadi cara efektif untuk menyelesaikan sengketa dengan cepat. Jika negosiasi langsung tidak berhasil, pihak-pihak dapat mempertimbangkan mediasi. Mediasi melibatkan mediator yang netral dan tidak memihak, yang membantu pihak-pihak untuk mencapai kesepakatan. Mediator berfungsi sebagai fasilitator dalam proses negosiasi dan membantu menyelesaikan perselisihan tanpa melibatkan pengadilan. Arbitrase adalah mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan di mana seorang arbiter atau panel arbiter mengeluarkan putusan yang mengikat pihak-pihak yang terlibat. Prosedur arbitrase umumnya lebih cepat dan lebih sederhana daripada pengadilan konvensional. Pihak-pihak harus setuju untuk tunduk pada hasil arbitrase. Jika upaya mediasi atau arbitrase tidak berhasil, penumpang atau keluarga korban dapat memilih untuk membawa sengketa ke pengadilan. Pengadilan akan memeriksa bukti-bukti dan argumen dari kedua belah pihak sebelum membuat keputusan. Proses ini memakan waktu lebih lama dan dapat melibatkan biaya yang lebih tinggi.

Di Indonesia, Lembaga Perlindungan Konsumen atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat menjadi alternatif penyelesaian sengketa. Pihak-pihak dapat mengajukan sengketa mereka ke lembaga ini, yang memiliki prosedur penyelesaian sengketa khusus untuk konsumen. Hukum perdata dan undang-undang yang mengatur angkutan umum di Indonesia dapat memberikan kerangka hukum untuk penyelesaian sengketa. Aspek-aspek seperti tanggung jawab kontraktual, perlindungan konsumen, dan ganti rugi dapat diatur oleh hukum perdata yang berlaku. Kontrak antara pihak pengangkut dan penumpang dapat mengandung klausul penyelesaian sengketa yang mengatur cara-cara khusus untuk menyelesaikan perselisihan. Pihak yang berkontrak dapat tunduk pada klausul tersebut. Mekanisme penyelesaian sengketa antara penumpang atau keluarga korban dengan pihak pengangkut di Indonesia dapat bervariasi tergantung pada keadaan dan kontrak yang ada. Penting bagi semua pihak untuk memahami hak dan kewajiban mereka serta mempertimbangkan opsi penyelesaian sengketa yang paling sesuai dengan kasus tertentu. Langkah-langkah ini dapat membantu mencapai penyelesaian yang adil dan efektif tanpa melibatkan proses pengadilan yang panjang.⁵

Dalam konteks hukum perdata, bagaimanakah korban atau keluarganya dapat menuntut haknya untuk mendapatkan kompensasi

Kecelakaan dalam angkutan umum bus seringkali menimbulkan kerugian yang signifikan bagi korban dan keluarganya. Oleh karena itu, pemahaman tentang mekanisme hukum perdata yang dapat digunakan untuk menuntut hak kompensasi menjadi sangat penting. Di Indonesia, hukum perdata memiliki peran sentral dalam menangani sengketa perdata, termasuk klaim kompensasi dalam konteks

⁵ Jurnal Ilmu Hukum, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG BUS UMUM," *DIH, Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 16 (2012): 113–121.

kecelakaan angkutan umum bus. Hukum perdata mengatur hubungan antara individu dan menetapkan hak serta kewajiban masing-masing pihak. Langkah pertama yang dapat diambil oleh korban atau keluarganya adalah mendokumentasikan dengan cermat kerugian yang diderita. Ini mencakup kerugian fisik, emosional, dan ekonomi yang dapat diterjemahkan ke dalam bukti-bukti yang kuat. Sebelum melibatkan hukum, perundingan langsung atau mediasi dengan pihak pengangkut dapat menjadi alternatif. Proses ini dapat membuka jalan bagi penyelesaian damai dan penghindaran proses hukum yang panjang.⁶

Jika negosiasi tidak menghasilkan penyelesaian yang memuaskan, langkah berikutnya adalah mengirimkan surat tuntutan resmi. Surat tersebut harus memuat rincian kerugian, jumlah kompensasi yang diminta, dan dasar hukum yang mendukung klaim tersebut. Proses mediasi atau arbitrase dapat menjadi opsi setelah surat tuntutan. Mediator atau arbiter dapat membantu mencapai kesepakatan tanpa melibatkan pengadilan, menyelamatkan waktu dan biaya. Apabila upaya-upaya sebelumnya tidak berhasil, korban atau keluarganya dapat mengajukan gugatan hukum. Pengajuan gugatan harus didukung oleh bukti-bukti yang kuat untuk meningkatkan peluang keberhasilan di pengadilan.⁷ Proses persidangan akan menentukan apakah korban atau keluarganya berhak atas kompensasi. Jika pengadilan mengeluarkan putusan yang mendukung klaim, proses pelaksanaan putusan akan mengikuti untuk memastikan pihak pengangkut memenuhi kewajibannya. Undang-undang Perlindungan Konsumen juga dapat menjadi landasan hukum yang relevan dalam penuntutan kompensasi. Pihak-pihak yang berkontrak dalam angkutan umum bus tunduk pada ketentuan perlindungan konsumen yang mengatur hak dan kewajiban.

Dalam konteks hukum perdata di Indonesia, korban atau keluarganya memiliki sejumlah langkah yang dapat diambil untuk menuntut hak kompensasi setelah mengalami kecelakaan angkutan umum bus. Proses ini memerlukan pemahaman yang baik tentang mekanisme hukum perdata, dokumentasi yang cermat, dan serangkaian langkah-langkah yang strategis untuk mencapai penyelesaian yang adil dan memuaskan. Penerapan hukum perdata memberikan kerangka yang kuat untuk melindungi hak-hak korban dan keluarganya dalam mengejar keadilan.

KESIMPULAN

Dasar hukum pertanggungjawaban pengangkut bus di Indonesia terutama diatur oleh Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata). UU LLAJ mencakup aspek kewajiban pengangkut, standar keselamatan, hak penumpang, dan berbagai aspek lain yang mengatur transportasi darat. Di samping itu, KUHPperdata memberikan landasan hukum yang mendalam terkait perjanjian

⁶ Fakultas Hukum and Universitas Udayana, "BENTUK PERTANGGUNG JAWABAN PERUSAHAAN ANGKUTAN UMUM TERHADAP PENUMPANG AKIBAT RESIKO KECELAKAAN DALAM PROSES PENGANGKUTAN" 10, no. 11 (n.d.).

⁷ Roby Darwis, Jinner Sidauruk, and Uton Utomo, "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Terhadap Barang Niaga Melalui Darat (Studi Pt. Jasa Tunas Agung, Jl. Sempurna Ujung No. 148 Medan)," *Patik : Jurnal Hukum* 07 (2018): 178–191, <https://www.google>.

pengangkutan, ganti rugi, dan tanggung jawab perdata. Mekanisme penyelesaian sengketa antara penumpang atau keluarga korban dengan pihak pengangkut dapat melibatkan negosiasi langsung, mediasi, arbitrase, atau pengajuan gugatan hukum. Lembaga Perlindungan Konsumen juga dapat menjadi saluran alternatif untuk menyelesaikan sengketa. Selain itu, klausul penyelesaian sengketa dalam kontrak dan peraturan-peraturan dari Kementerian Perhubungan turut memainkan peran penting dalam menentukan proses penyelesaian sengketa. Dengan demikian, artikel ini menyoroti kompleksitas isu hukum perdata dalam pertanggungjawaban pengangkut bus di Indonesia. Meskipun kerangka hukum telah ditetapkan, tantangan implementasi masih ada, dan langkah-langkah konkret perlu diambil untuk memastikan keamanan dan perlindungan hak penumpang yang lebih efektif. Masyarakat, pihak pengangkut, dan pemerintah memiliki peran bersama dalam menciptakan lingkungan transportasi yang lebih aman dan adil.

REFERENSI

- Darwis, Roby, Jinner Sidauruk, and Uton Utomo. "Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan Terhadap Barang Niaga Melalui Darat (Studi Pt. Jasa Tunas Agung, Jl. Sempurna Ujung No. 148 Medan)." *Patik : Jurnal Hukum* 07 (2018): 178–191. <https://www.google>.
- Hukum, Fakultas, and Universitas Udayana. "BENTUK PERTANGGUNG JAWABAN PERUSAHAAN ANGKUTAN UMUM TERHADAP PENUMPANG AKIBAT RESIKO KECELAKAAN DALAM PROSES PENGANGKUTAN" 10, no. 11 (n.d.).
- Hukum, Jurnal Ilmu. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENUMPANG BUS UMUM." *DIH, Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 16 (2012): 113–121.
- Maulina, Finda, and Tatang Suheri. "URGENSI TRANSPORTASI LRT DALAM MENEKAN KERUGIAN DI BIDANG EKONOMI AKIBAT KEMACETAN DI PERKOTAAN : STUDI KASUS KOTA MALANG." *Jurnal Wilayah dan Kota* 07, no. 01 (2020): 27–34. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/wilayahkota/article/view/4747>.
- Nasution, Krisnadi. "Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Penumpang Bus Umum." *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada* 26, no. 1 (2014): 55.
- Siging, R, I Sumampow, and S Sampe. "Manfaat Dermaga Serey Terhadap Transportasi Laut Di Kecamatan Likupang Barat." *Jurnal Eksekutif* 1, no. 2 (2021): 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/37155>.