

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang setiap wilayahnya terpisahkan oleh pulau. Jumlah pulau di Indonesia pada tahun 2019 mencapai 16.056, dan belum diperbarui datanya hingga tahun 2021<sup>1</sup>. Dengan banyaknya pulau yang dimiliki Indonesia, tentunya terjadi banyak kendala dalam menghubungkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat antar pulau. Dalam hal ini, jasa ekspedisi berperan krusial karena merupakan sarana distribusi yang dapat mengirim dan mengantarkan barang ke seluruh Indonesia sehingga dapat membantu meningkatkan pemerataan perekonomian nasional.

Virus Covid-19 masuk pertama kali ke Indonesia terkonfirmasi sejak tanggal 2 Maret 2020. Indonesia telah menetapkan pandemi Covid-19 ini sebagai bencana non-alam yang tercantum dalam Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Covid-19. Semakin lama, penularan virus ini terus mengalami peningkatan setiap harinya. Pada tanggal 15 Juli 2021, Indonesia mengalami rekor puncak kenaikan kasus virus Covid-19 tertinggi yang mencapai lima puluh enam ribu kasus dalam satu hari.<sup>2</sup> Akibat hal ini, pemerintah menyiasati dengan berbagai cara agar dapat mengurangi penyebaran serta penularan virus ini yang semakin meluas.

---

<sup>1</sup>[https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view\\_data\\_pub/0000/api\\_pub/UFpWMmJZOVZIZTJnc1pXaHhDV1hPQT09/da\\_01/1](https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data_pub/0000/api_pub/UFpWMmJZOVZIZTJnc1pXaHhDV1hPQT09/da_01/1) diakses pada 16 September 2021.

<sup>2</sup> <https://covid19.go.id/peta-sebaran-covid19> diakses pada 16 September 2021.

Salah satu upaya pemerintah dalam meminimalisir penyebaran virus ini adalah dengan menetapkan pembatasan mobilitas masyarakat dengan harapan kasus harian akan mengalami penurunan. Pemerintah mengupayakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di seluruh wilayah Indonesia. Pada awalnya, PPKM pertama kali diterapkan pada tanggal 11 Januari 2021 sampai dengan 25 Januari 2021 di Jawa Bali yang dikenal dengan istilah PPKM jilid satu. Lalu dilakukan perpanjangan kembali oleh presiden yang disebut dengan PPKM jilid dua pada tanggal 26 Januari 2021 sampai dengan 8 Februari 2021. Penerapan PPKM pada fase awal ini diharapkan sudah dapat menekan angka penyebaran virus, namun pada faktanya kasus harian tetap mengalami peningkatan. Karena peningkatan ini, PPKM terus menerus diperpanjang oleh Presiden. Dengan berakhirnya PPKM jilid dua, kebijakan serta penyebutan istilah PPKM diubah oleh pemerintah dengan sebutan PPKM mikro yang diberlakukan sejak tanggal 9 Februari 2021. Pengaturan mengenai hal ini diatur dalam Inmendagri Nomor 3 Tahun 2021 tentang PPKM Mikro Dan Pembentukan Posko Penanganan Covid-19 Di Desa Dan Kelurahan. Lalu ditetapkan penebalan PPKM mikro, hal ini dilakukan karena adanya kenaikan kasus harian covid yang disebabkan karena libur hari raya lebaran 2021 pada tanggal 22 Juni 2021.

Setelah berlakunya PPKM Mikro, pembatasan kembali diperpanjang dengan ditetapkannya PPKM Darurat yang dimulai per tanggal 3 Juli 2021. Dalam PPKM darurat ini dikenal adanya beberapa klasifikasi level yakni penerapan level 3 dan level 4 di beberapa daerah. Ketentuan mengenai PPKM Darurat ini diatur melalui Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2021

Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat Covid-19 Di Wilayah Jawa dan Bali serta Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat Covid-19 Di Wilayah Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Nusa Tenggara, Maluku dan Papua. Adapun beberapa hal yang dibatasi yakni perkantoran non esensial diharuskan menerapkan pekerjaannya untuk *work from home* atau bekerja dari rumah masing-masing, dan tidak datang ke kantor. Hanya pekerja sektor esensial yang diperbolehkan untuk bekerja dari kantor. Bagi pelajar dan guru di sekolah seluruh proses belajar dilaksanakan dengan media daring melalui fitur *video call*.

Bentuk pembatasan lain dalam PPKM ini ialah pembatasan jumlah pengunjung hingga penutupan pusat perbelanjaan, tempat makan, tempat ibadah, dan tempat hiburan. Adapun pembatasan lain yakni dilakukan penyekatan di beberapa wilayah bagi kendaraan yang melintas keluar ataupun memasuki perbatasan kota, di penyekatan ini pengemudi dan penumpang kendaraan harus menunjukkan bukti bahwa telah melakukan vaksinasi serta tes *swab* dengan hasil negatif.

Akibat dari pandemi Covid-19, penggunaan jasa ekspedisi mengalami peningkatan. Hal ini didasarkan pada survei yang dilakukan oleh MarkPlus, Inc. pada 122 responden di seluruh Indonesia, sebanyak 39% responden mengakui bahwa penggunaan jasa ekspedisi meningkat signifikan di masa pandemi.<sup>3</sup> Dikonfirmasi juga melalui keterangan dari Ketua DPP Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia, penggunaan jasa ekspedisi mengalami peningkatan selama

---

<sup>3</sup> <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/10/22/survei-markplus-frekuensi-penggunaan-jasa-kurir-meningkat-saat-pandemi> diakses pada 14 September 2021.

masa pandemi ini yang didorong dari meningkatnya layanan pengiriman perdagangan berbasis elektronik dan layanan kirim barang.<sup>4</sup>

Di Kota Denpasar, terdapat banyak pilihan perusahaan ekspedisi. Salah satunya adalah eskpedisi Titipan Kilat yang biasa disebut dengan singkatan TIKI. Perusahaan ini bergerak di bidang kurir ekspedisi sejak tahun 1970 berpusat di Jakarta dengan visi menjadikan TIKI sebagai salah satu perusahaan terbaik di jasa pengiriman dan logistik sehingga dapat memberi pelayanan atas kebutuhan serta kepentingan masyarakat dan dikenal di Indonesia hingga internasional. Adapun misinya yakni bekerja giat secara professional, jujur, bertanggung jawab penuh keyakinan serta dedikasi yang tinggi agar dapat menjadi yang terbaik.<sup>5</sup> Hingga tahun 2021 TIKI mempunyai lebih dari tiga ribu gerai di Indonesia.

Penggunaan jasa ekspedisi di masa pandemi ini meningkat namun di sisi lain diberlakukan pembatasan kegiatan masyarakat yang menyebabkan adanya hambatan bagi perusahaan ekspedisi dalam beroperasi. Adapun hambatan yang terjadi ialah di jalur darat, jalur laut, maupun jalur udara. Hambatan di jalur darat yakni adanya pengecatan sehingga menimbulkan kemacetan di beberapa ruas jalan. Pengecatan dan kemacetan ini menghambat kurir ekspedisi sampai ke tujuan, sehingga barang yang akan diterima konsumen tidak datang tepat waktu. Meski dinyatakan bahwa kendaraan logistik tetap boleh melintas selama diberlakukannya PPKM, namun pengemudi kendaraan logistik mengeluhkan bahwa tidak dapat untuk sampai tepat waktu ke tujuan karena adanya kemacetan

---

<sup>4</sup> <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201116100845-92-570185/bisnis-logistik-dan-jasa-kurir-melejit-di-tengah-corona> diakses pada 14 September 2021.

<sup>5</sup> <https://www.tiki.id/id/tentang-tiki> diakses pada 18 September 2021.

dan kepadatan jalan akibat adanya pencegahan.<sup>6</sup> Hambatan juga terjadi pada jalur laut, pada saat memasuki dan keluar dari pelabuhan dilakukan pengecekan data diri berupa hasil *rapid test* serta menunjukkan bahwa telah melakukan vaksinasi. Pemeriksaan tersebut tentunya membutuhkan waktu sehingga mengakibatkan kemacetan yang menyebabkan pengemudi kendaraan logistik terlambat sampai tujuan. Hambatan pada jalur udara sehubungan dengan berlakunya PPKM ini ialah sebagian besar maskapai mengurangi jam terbang karena sedikitnya penumpang yang berakibat pada terhambatnya pengiriman barang melalui transportasi udara yang pada umumnya menawarkan jasa pengiriman satu hari sampai. Dalam hal ini konsumen mengalami kerugian, baik kerugian secara materiil maupun imateriil. Kerugian materiil berupa biaya kirim yang telah dibayarkan dan disepakati akan sampai pada hari tertentu namun nyatanya melebihi estimasi dan terdapat kemungkinan barang yang dikirimkan tersebut berkurang kemanfaatannya karena terlambat dikirim seperti sudah rusak atau kedaluwarsa. Kerugian imateriil berupa ekspektasi konsumen atas datangnya barang di hari yang telah diperjanjikan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian perlu untuk dilakukan untuk dapat mengetahui sejauh mana bentuk tanggung jawab perusahaan ekspedisi dalam rangka pemenuhan hak konsumen apabila terjadi keterlambatan penerimaan barang akibat berlakunya PPKM.

---

<sup>6</sup> <https://m.tribunnews.com/metropolitan/2021/07/06/polda-metro-selama-ppkm-darurat-ojol-dan-kendaraan-logistik-boleh-melintas-di-area-penyekatan> diakses pada 15 September 2021.

### Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab TIKI Cabang Denpasar dalam pemenuhan hak konsumen atas keterlambatan penerimaan barang kepada konsumen akibat diberlakukannya PPKM?

### **B. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana bentuk tanggung jawab TIKI Cabang Denpasar dalam pemenuhan hak konsumen atas keterlambatan penerimaan barang kepada konsumen akibat diberlakukannya PPKM.

### **C. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis:

Diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat secara teoritis yaitu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan terhadap hak konsumen apabila terjadi keterlambatan penerimaan barang oleh perusahaan ekspedisi pada saat diberlakukannya PPKM di masa pandemi Covid-19.

2. Manfaat praktis:

Diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak terkait, yaitu:

- a. Bagi pemerintah

Sebagai dasar pertimbangan bagi pemerintah untuk mengkaji ulang aturan mengenai pemberlakuan PPKM di masa pandemi Covid-19.

- b. Bagi pihak yang terdampak

Sebagai referensi hukum bagi pihak yang terdampak keterlambatan penerimaan barang oleh perusahaan ekspedisi akibat diberlakukannya PPKM di masa pandemi Covid-19.

c. Bagi perusahaan ekspedisi

Sebagai referensi hukum bagi perusahaan ekspedisi mengenai upaya pemenuhan hak konsumen apabila terjadi keterlambatan penerimaan barang akibat diberlakukannya PPKM di masa pandemi Covid-19.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Penulisan skripsi dengan judul Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Penerimaan Barang Selama Diberlakukannya PPKM merupakan hasil karya asli penulis untuk pembandingan sebagai berikut.

1. Michael Angelo, Fakultas Hukum Universitas Pendidikan Nasional, tahun 2020. Menulis skripsi berjudul Penyelesaian Sengketa Ekspediter Terhadap Keterlambatan Dan/Atau Hilangnya Barang Pada Konsumen Studi Kasus dilakukan di PT. Pacific Express Cargo. Rumusan masalah dalam jurnal hukum ini adalah bagaimana bentuk pertanggungjawaban PT. Pacific Express Cargo jika barang konsumen hilang atau ada keterlambatan. Lalu, bagaimana tindakan yang dilakukan PT. Pacific Express Cargo atas sengketa hilangnya barang atau terlambatnya barang datang kepada konsumen.

Hasil penelitiannya adalah apabila terdapat barang yang datang mengalami keterlambatan maka PT. Pacific Express akan memberitahu konsumen bahwa barangnya tidak dapat sampai tujuan sesuai waktu yang diperjanjikan. Apabila terdapat unsur kerugian berupa rusaknya atau hilangnya barang maka

pertanggungjawaban diserahkan kepada pihak asuransi yang bekerja sama dengan PT. Pacific Express yakni Asuransi Mitra. Tindakan yang dilakukan PT. Pacific Express Cargo atas sengketa terlambatnya barang datang kepada konsumen adalah melalui proses negosiasi penjadwalan ulang terkait jadwal sampainya barang bersama penerima barang. Adapun perbedaan skripsi pembandingan dengan skripsi yang disusun adalah dalam skripsi ini studi kasus dilakukan pada perusahaan ekspedisi PT. Pacific Express mengenai tanggungjawab serta tindakan yang dilakukan apabila terjadi keterlambatan, kehilangan, serta kerusakan barang konsumen. Sedangkan, dalam skripsi yang disusun studi kasus dilakukan pada perusahaan ekspedisi TIKI Cabang Denpasar mengenai bagaimana pertanggungjawaban mengenai keterlambatan penerimaan barang yang terjadi akibat diberlakukannya PPKM, serta bagaimana pemenuhan hak konsumen atas ganti rugi terkait keterlambatan penerimaan barang akibat diberlakukannya PPKM.

2. Ika Wulandari Prihatin Daud, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2018. Menulis skripsi berjudul Tanggung Jawab PT. Sinar Mas Pelangi (Cargo dan Logistic) Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang. Rumusan masalah dalam skripsi ini antara lain bagaimana posisi PT. Sinar Mas Pelangi atas perjanjian mengenai pengiriman barang, dan bentuk pertanggungjawabannya apabila dalam pengiriman barang terjadi keterlambatan.

Hasil penelitian skripsi ini terkait posisi PT. Sinar Mas Pelangi atas perjanjian mengenai pengiriman barang memiliki beberapa kedudukan, antara lain sebagai penitipan barang konsumen jika belum ada pengangkut, sebagai ekspediter, sebagai komisioner dan sebagai pengangkut. Apabila dalam pengiriman barang terjadi keterlambatan, PT. Sinar Mas Pelangi akan bertanggung jawab apabila terdapat unsur wanprestasi, dan tidak bertanggung jawab apabila terdapat unsur force majeure. Perbedaan skripsi pembandingan dengan skripsi yang disusun adalah pada skripsi pembandingan studi kasus dilakukan pada PT. Sinar Mas Pelangi mengenai kedudukannya dalam perjanjian pengiriman barang dan bentuk pertanggungjawabannya. Sedangkan, dalam skripsi yang disusun studi kasus dilakukan pada perusahaan ekspedisi TIKI Cabang Denpasar mengenai bagaimana pertanggungjawaban mengenai keterlambatan penerimaan barang yang terjadi akibat diberlakukannya PPKM, serta bagaimana pemenuhan hak konsumen atas ganti rugi terkait keterlambatan penerimaan barang akibat diberlakukannya PPKM.

3. Ridzwan Ramadhahan, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2019. Menulis skripsi berjudul Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Ekspedisi TIKI Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dengan rumusan masalah yaitu seperti apa tanggung jawab TIKI dalam perjanjian pengiriman barang jika terdapat unsur wanprestasi.

Hasil penelitian skripsi ini adalah hak konsumen dilindungi dalam UUPK, konsumen berhak mendapat kompensasi berupa ganti rugi apabila yang didapatkan tidak sesuai dengan yang telah diperjanjikan. Sehingga TIKI harus memberikan ganti rugi sesuai dengan harga barang, jika tidak maka akan dianggap melanggar. Perbedaan skripsi pembandingan dengan skripsi yang disusun adalah pada skripsi pembandingan hanya meneliti pertanggungjawaban perusahaan jasa ekspedisi secara umum, sedangkan dalam skripsi yang disusun mengenai bagaimana pertanggungjawaban mengenai keterlambatan penerimaan barang yang terjadi akibat diberlakukannya PPKM, serta bagaimana pemenuhan hak konsumen atas ganti rugi terkait keterlambatan penerimaan barang akibat diberlakukannya PPKM.

## **E. Batasan Konsep**

### **1. Perlindungan konsumen**

Definisi dari perlindungan konsumen adalah hal yang dapat melindungi seorang pengguna barang ataupun jasa dari sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.

### **2. Keterlambatan**

Definisi dari kata keterlambatan adalah suatu hal yang mengakibatkan adanya beberapa kegiatan tertunda atau tidak dapat selesai sesuai waktu yang telah direncanakan diawal sehingga menimbulkan kerugian.

### **3. Penerimaan**

Definisi dari kata penerimaan adalah suatu tahapan dari sebuah perbuatan yang memiliki tujuan untuk menerima atau menyambut sesuatu.

#### 4. Barang

Definisi dari kata barang adalah yakni tiap benda yang memiliki wujud ataupun tidak memiliki wujud, tiap benda yang dapat bergerak ataupun tidak bergerak, tiap benda yang dapat habis ataupun tidak dapat habis, tiap benda yang dapat diperjualbelikan, digunakan, atau diambil manfaatnya oleh konsumen

#### 5. Berlakunya

Definisi dari kata berlakunya adalah sesuatu yang masih berlangsung, ataupun masih terjadi.

#### 6. PPKM

PPKM merupakan kepanjangan dari pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat yang ditetapkan oleh pemerintah untuk membatasi mobilitas masyarakat dalam rangka menekan angka penyebaran virus Covid-19.

#### 7. TIKI Cabang Denpasar

Perusahaan TIKI merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi. Perusahaan ini melayani pengiriman barang ke seluruh daerah Indonesia hingga ke luar negeri. TIKI Cabang Denpasar merupakan salah satu perusahaan ekspedisi di Bali atas nama PT. Amanahabadi Bali yang beralamat di Jalan Letda Regug No. 1 Denpasar, Bali.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan ialah menggunakan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang dalam pelaksanaannya difokuskan pada fakta dan kenyataan sosial sebagai sumber data utama. Dalam penelitian ini sumber data utama yang digunakan ialah data yang berkaitan dengan keterlambatan penerimaan barang konsumen PT. TIKI Cabang Denpasar, Bali akibat berlakunya PPKM di masa pandemi Covid-19.

### **2. Data**

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

- 1) Data primer adalah data yang secara langsung didapatkan dari responden mengenai objek yang diteliti. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yang berkaitan dengan keterlambatan penerimaan barang konsumen di TIKI Cabang Denpasar, Bali akibat berlakunya PPKM di masa pandemi Covid-19 yakni Ibu Endang selaku *customer service* di TIKI Cabang Denpasar, dan Ibu Megawati selaku HRD di TIKI Cabang Denpasar.
- 2) Data sekunder adalah data yang didapatkan dari buku-buku atau referensi lain yang merupakan pelengkap. Data sekunder ini terdiri dari:
  - a) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yakni dokumen hukum yang mempunyai kekuatan mengikat terhadap subyek hukum. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan adalah **Undang-Undang Dasar 1945, Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non-Alam Penyebaran Corona Virus Disease 2019, Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat Covid-19 Di Wilayah Jawa Dan Bali, Inmendagri Nomor 35 Tahun 2021 Tentang PPKM Level 4, Level 3, Dan Level 2 Covid-19 Di Jawa Dan Bali.**

b) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder yakni dokumen hukum yang tidak mempunyai kekuatan mengikat bagi para pihak. Dalam penelitian ini bahan hukum sekunder yang digunakan adalah **buku-buku dan pendapat hukum mengenai upaya pemenuhan hak konsumen, kewajiban pengusaha serta perjanjian yang berkaitan dengan judul penelitian.** Selain itu, dalam penelitian ini juga menggunakan **hasil wawancara dengan narasumber** dari perusahaan ekspedisi TIKI Cabang Denpasar dan responden yang mengalami kerugian atas keterlambatan penerimaan barang akibat diberlakukannya PPKM.

### **3. Metode pengumpulan data**

Dalam penelitian ini metode pengumpulan yang digunakan antara lain:

- 1) Data primer menggunakan **metode wawancara** yakni suatu teknik mengumpulkan data-data dengan memberikan pertanyaan terkait permasalahan hukum yang sedang diteliti kepada narasumber yang bertujuan agar data yang dibutuhkan dalam penelitian dapat terpenuhi.
- 2) Data sekunder menggunakan **studi kepustakaan** yakni dengan membaca serta memahami peraturan perundang-undangan, pendapat ahli, buku-buku, jurnal hukum, serta artikel-artikel di internet yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang sedang diteliti.

#### **4. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana suatu permasalahan hukum yang sedang diteliti terjadi. Dalam penelitian ini keseluruhan proses pencarian dan pengumpulan data dilakukan di TIKI Cabang Denpasar.

#### **5. Populasi**

Dalam penelitian ini populasinya adalah sekumpulan orang-orang yang mengalami kerugian atau pihak yang tidak terpenuhi haknya karena mengalami keterlambatan penerimaan barang akibat berlakunya PPKM di TIKI Cabang Denpasar. Dalam penelitian ini populasi berjumlah 20 orang.

#### **6. Sampel**

Dalam penelitian ini sampel ditarik menggunakan metode purposive sampling yang dilakukan dengan cara wawancara beberapa orang yang dapat mewakili populasi pihak yang mengalami kerugian atau pihak yang tidak terpenuhi haknya karena mengalami keterlambatan penerimaan barang akibat

berlakunya PPKM di TIKI Cabang Denpasar. Dalam penelitian ini, penulis mengambil 10% dari jumlah populasi sehingga sampel berjumlah 2 orang.

## **7. Responden**

Responden merupakan subyek yang secara langsung memberi jawaban atas permasalahan yang sedang diteliti dalam penelitian. Dalam penelitian ini responden yang dimintai keterangan dan data adalah pihak yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yakni pihak ekspedisi serta pihak yang mengalami kerugian karena mengalami keterlambatan penerimaan barang akibat berlakunya PPKM yaitu TIKI Cabang Denpasar serta pihak yang mengalami kerugian sejumlah 2 orang yakni Ibu Komang Yanti dan Ibu Darma selaku konsumen ONS di TIKI Cabang Denpasar.

## **8. Narasumber**

Narasumber adalah orang yang memiliki jabatan atau profesi khusus yang dapat memberikan data terpercaya atas permasalahan hukum yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini narasumber yang dimintai data dan keterangan adalah Ibu Endang selaku *Customer Service* dan Ibu Megawati selaku HRD PT. Amanahabadi Bali (TIKI Cabang Denpasar) yakni perusahaan ekspedisi yang berdomisili di Kota Denpasar, Bali.

## **9. Analisis data**

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah **analisis kualitatif** yaitu suatu metode untuk menganalisis data dengan memahami dan menyusun data-data yang sudah dijadikan kesatuan secara sistematis dan

telah memperoleh suatu bayangan mengenai situasi yang akan diteliti.<sup>7</sup> Dari analisis data tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan metode berpikir induktif yakni cara berfikir yang didapatkan dari kenyataan khusus dan peristiwa konkrit yang memiliki sifat umum.

---

<sup>7</sup> Bambang Sunggono, 2003, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 8.