

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Konvensi Jenewa 1951 tentang Status Pengungsi, mendefinisikan pengungsi sebagai “orang yang dikarenakan oleh ketakutan yang beralasan akan penganiayaan, yang disebabkan oleh alasan ras, agama, kebangsaan, keanggotaan dalam kelompok sosial dan partai politik tertentu, berada diluar Negara kebangsaannya dan tidak menginginkan perlindungan dari Negara tersebut.”<sup>1</sup> Pengungsi tersebut tidak dapat dilindungi oleh negara asalnya karena mereka terpaksa meninggalkan negaranya. Karena itu, perlindungan dan bantuan kepada mereka menjadi tanggung jawab komunitas internasional.

Dalam Konvensi Jenewa 1951 disebutkan salah satu penyebab dari adanya pengungsi adalah adanya tindakan perang ataupun konflik bersenjata. Perang adalah sebuah aksi fisik dan non fisik antara dua atau lebih kelompok manusia untuk melakukan dominasi di wilayah yang dipertentangkan. Perang secara purba dimaknai sebagai pertikaian bersenjata. Di era modern, perang lebih mengarah pada superioritas teknologi dan industri. Menurut Karl Von Clausewitz perang adalah

---

<sup>1</sup> UNHCR, <https://www.unhcr.org/id/pengungsi> diakses tanggal 10 september 2022

perjuangan dalam skala besar yang dimaksudkan oleh salah satu pihak untuk menundukkan lawannya guna memenuhi kehendaknya.<sup>2</sup>

Berbicara tentang peperangan pasti tak terlepas dari kawasan Timur Tengah. Kawasan yang kaya minyak dan menjadi pusat dari segala konflik bersenjata di abad ke 21, kawasan ini menghasilkan banyak permasalahan kemanusiaan, salah satunya adalah permasalahan kemanusiaan dalam hal pengungsi. Dalam semua peperangan dan konflik bersenjata yang melibatkan Timur Tengah salah satu yang terbesar adalah perang saudara di Suriah yang menjadi awal dari bencana pengungsi terbesar yang pernah tercatat di Timur Tengah.

Akar konflik Suriah berawal pada demonstrasi yang dilakukan oleh masyarakat Suriah yang menuntut agar presiden Bashar al-Assad mengundurkan diri dari jabatannya. Konflik ini berlangsung sejak 26 Januari 2011 yang meluas menjadi konflik nasional atau biasa disebut dengan Arab Spring.<sup>3</sup> Bashar al-Assad adalah penerus rezim Assad sekaligus keturunan dari Hefedz al-Assad rezim Assad terkenal dengan pemerintahan otoriter yang berlangsung di Suriah selama lebih dari 30 tahun. Konflik Suriah berawal pada 11 Maret 2011 ketika kelompok remaja menggambar slogan anti pemerintahan di kota Daraa. Slogan tersebut berisi ajakan untuk menggulingkan rezim Bashar al-Assad.

---

<sup>2</sup> J.G. Starke, 2004, *Pengantar Hukum Internasional 2*, Edisi Kesepuluh, cet. V,

<sup>3</sup> Masni Handayani Kinsal, "Penyelesaian Konflik Internal Suriah Menurut Hukum Internasional", *Lex et societatis*, vol.II No. 3, April 2014, hlm. 104.

Pemerintah Suriah menanggapi peristiwa tersebut dengan kekerasan. Memasuki tahun 2012, situasi politik Suriah semakin memanas dimana Bashar al-Assad menginstruksikan kepada polisi dan militer untuk menghalalkan segala cara dalam menghalau aksi protes masyarakat. Selain itu, terjadi pula perang saudara antara masyarakat pro-pemerintah dan golongan revolusioner di berbagai kota Suriah. Dampak konflik Suriah yang berlangsung selama lebih dari 8 tahun menyebabkan dampak yang besar bagi masyarakat Suriah dan dunia Internasional.<sup>4</sup>

Eropa sebagai negara maju telah menemui masalah pengungsi baru sejak meletusnya perang di Suriah dimana sejak tahun 2011, sebanyak 4 juta lebih pengungsi dari Suriah berada di beberapa negara tetangga bahkan hingga ke Eropa, hampir 492.000 permintaan suaka masuk pada aplikasi permohonan suaka di Eropa, seperti yang diketahui bahwa penduduk Suriah banyak menyebar di negara-negara Arab dan Eropa. Karena posisi negara Suriah yang berada diantara negara Arab Teluk yang meliputi Arab Saudi, Uni Emirat Arab, Qatar, Oman, Bahrain, dan Kuwait dimana para pengungsi selayaknya menuju ke negara-negara teluk tersebut untuk mencari suaka. Namun para pengungsi Suriah sebaliknya melintas ke Libanon, Turki, dan Yordania. Hal ini disebabkan ketatnya pemeriksaan dokumen yang menyulitkan para pengungsi dari Suriah untuk masuk di negara-negara Arab Teluk, dimana peraturan yang mengatur di kawasan tersebut rumit. Sehingga mereka tidak mampu untuk menampung

---

<sup>4</sup> Gama prabowo, Sejarah Terjadinya Konflik di Suriah, hal 1, Kompas, <https://www.kompas.com/skola/read/2020/12/02/143230769/sejarah-terjadinya-konflik-di-suriah?page=all> diakses tanggal 13 september 2022

lebih banyak lagi pengungsi.<sup>5</sup> Alasan lain para pengungsi tidak menuju ke negara-negara Arab yaitu, kondisi kemah penampungan pengungsi yang menyedihkan, persediaan minuman dan makanan yang terbatas, dan syarat mendapatkan suaka di Arab Teluk lebih berat dibanding Eropa. Selain itu juga perjalanan menuju ke negara Arab Teluk perlu melintasi negara konflik lainnya seperti Irak dan Libanon, sedangkan jika ke Eropa hanya perlu menyeberangi laut Mediterrania saja atau melalui negara Turki sebagai negara transit jalur darat sebelum menuju ke kawasan Eropa.<sup>6</sup>

Turki adalah salah satu negara pihak yang terikat dengan Konvensi Jenewa 1951 sehingga otomatis negara inipun terikat dengan prinsip utama asas *Non-Refoulement* yang terdapat pada pasal 33 konvensi tersebut. Maka Turki menerima para penduduk Suriah yang mengungsi ke negara tersebut. Namun pada tahun 2015 Turki dan Uni Eropa (selanjutnya disebut EU) membuat Kerjasama Bernama EU-Turkey Joint Action dimana dalam perjanjian tersebut mengatur tentang penanggulangan pengungsi dari Suriah.<sup>7</sup>

Rencana aksi ini mencerminkan kesepahaman antara EU dan Turki untuk meningkatkan kerja sama mereka dalam mendukung warga Suriah di bawah perlindungan sementara dan manajemen migrasi dalam upaya

---

<sup>5</sup> Hanna Azarya samosir, Mengapa Imigran ke Eropa, Bukan ke Timur Tengah?, hal 1, CNNIndonesia, <https://www.cnnindonesia.com/internasional/20150908131728-134-77324/mengapa-imigran-ke-eropa-bukan-ke-timur-tengah> diakses tanggal 13 september 2022

<sup>6</sup> Saidatun Nafidah, Problematika Imigran Suriah Ke Eropa , Keuntungan Atau Kerugian?, hal 1, FPCI, <https://www.fpciupnvj.com/problematika-imigran-suriah-ke-eropa-keuntungan-atau-kerugian/> diakses tanggal 13 september 2022

<sup>7</sup> European Comission, EU-Turkey Joint Action Plan, hal 1, [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/MEMO\\_15\\_5860](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/de/MEMO_15_5860) diakses tanggal 13 september 2022

terkoordinasi untuk mengatasi krisis yang diciptakan oleh situasi di Suriah. Hal ini mengikuti dari pertemuan informal jamuan makan malam kerjasama EU-Turkey pada 17 Mei dan pertemuan informal Kepala Negara atau Pemerintah EU pada 23 September 2015 di mana para pemimpin EU menyerukan dialog yang diperkuat dengan Turki di semua tingkatan. Rencana Aksi mengidentifikasi serangkaian tindakan kolaboratif untuk dilaksanakan sebagai hal yang mendesak oleh EU dan Turki dengan tujuan untuk melengkapi upaya Turki dalam mengelola situasi gelombang besar orang yang membutuhkan perlindungan sementara.

Namun dalam pelaksanaannya Turki malah lebih banyak menanggung beban pengungsi tersebut sendirian untuk menampung dan memberikan bantuan. EU dalam prakteknya malah melanggar prinsip *Non-Refoulement* dengan membatasi pengungsi yang masuk ke EU dan Turki dijadikan wadah oleh EU untuk menjadi tempat penampungan pengungsi agar tak masuk ke wilayah EU dengan balasan imbalan bantuan keuangan, namun bantuan keuangan tersebut belum diberikan sepenuhnya oleh EU.

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana Tanggung Jawab Uni Eropa Dan Turki Terhadap Pelaksanaan Prinsip *Non-Refoulement* Kepada Pengungsi Suriah Dalam *EU-Turkey Joint Action*?

### C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui dan menguraikan pelaksanaan Prinsip *Non-Refoulement EU-Turkey Joint Action* dan menjelaskan apakah ada pelanggaran prinsip *Non-Refoulement* di dalamnya serta mengetahui dan menguraikan tanggung jawab Uni Eropa dan Turki terhadap Pelaksanaan Prinsip *Non-Refoulement* kepada pengungsi Suriah dalam *EU-Turkey Joint Action*.

### D. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis adalah mengetahui dan mengembangkan ilmu dalam Hukum Internasional, khususnya dalam hukum tentang Pengungsi.

#### 2. Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dalam penelitian ditujukan untuk :

- a. Bagi Masyarakat dapat memberikan informasi maupun wawasan mengenai *EU-Turkey Joint Action*, tidak melupakan juga memberi wawasan tentang hukum Pengungsi dan Prinsip *Non-Refoulement*.
- b. Bagi kalangan akademisi terutama akademisi Fakultas Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta untuk memberikan pengetahuan serta wawasan tersendiri tentang pelaksanaan kerjasama *EU-Turkey Joint Action*.

#### **E. Keaslian penelitian**

Penulis pada penulisan hukum/ skripsi ini mengadakan penelitian hukum dengan judul Tanggung Jawab Uni Eropa Dan Turki Terhadap Pelaksanaan Prinsip *Non-Refoulement* Kepada Pengungsi Suriah Dalam *EU-Turkey Joint Action*

merupakan hasil karya asli dari penulis dan bukan merupakan plagiasi dari tulisan orang lain. Penulis akan mencantumkan 3 (tiga) tulisan dengan tema yang hampir sama, dengan perbedaan rumusan masalah sebagai pembanding.

Berikut adalah 3 (tiga) skripsi/tulisan yang penulis ambil dan dapat digunakan sebagai pembanding:

1. a. Identitas Penulis :
  - 1) Nama Penulis : Marianna Yusselli Siregar
  - 2) NPM : 125120400111035
  - 3) Universitas : Universitas Brawijaya Malang

4) Tahun Penelitian : 2017

b. Judul skripsi :

Kerjasama Joint Action Plan Uni Eropa-Turki Dalam Mengatasi Krisis Migran Asal Suriah

c. Rumusan masalah :

Bagaimana Kerjasama Joint Action Plan Uni Eropa-Turki dalam mengatasi krisis migran asal Suriah dilakukan ?

d. Hasil Penelitian :

Kerjasama Uni Eropa-Turki dalam mengatasi krisis migran asal Suriah sejak tahun 2014-2016 adalah melalui kerjasam “Joint Action Plan”. Setelah ada kerangka kerja bersama ini, kemudian berlanjut ke tahapan yang lebih nyata mengenai operasionalisasinya disepakatilah “EU-Turkey Statement”. Dari beberapa kesepakatan yang dikeluarkan tersebut dapat dilihat dengan jelas bagaimana bentuk kerjasama yang dilakukan oleh Uni-Eropa dan Turki pada Joint Action Plan.

Penulis kemudian menggambarkan bentuk kerjasama yang dilakukan Uni Eropa-Turki dari perkembangan kesepakatan tersebut. Penulis menggunakan konsep Cross Border Cooperation, dalam menjelaskan kerjasama ini penulis mengolah menjadi 3 variabel dengan delapan indikator. Ketiga variabel tersebut terbukti mampu untuk menjelaskan kerjasama Uni Eropa-Turki dalam mengatasi krisis migran asal Suriah pada 2015-2016.



Variabel pertama mengenai bentuk kerjasama lintas batas, variabel kedua common interest, variabel ketiga adalah strategi kerjasama, Bottom-up dan Top-Down.

e. Perbedaan :

Pada skripsi pembandingan yang berjudul Kerjasama Joint Action Plan Uni Eropa-Turki Dalam Mengatasi Krisis Migran Asal Suriah, ini menjelaskan kerjasama Joint Action antara Uni Eropa-Turki dalam mengatasi krisis migran asal Suriah sejak tahun 2014-2016 dengan berdasarkan konsep konsep Cross Border Cooperation dimana penulis membaginya kembali dalam 3 variabel diantaranya Variabel pertama mengenai bentuk kerjasama lintas batas, variabel kedua common interest, variabel ketiga adalah strategi kerjasama, Bottom-up dan Top-Down.

Pada skripsi yang dibahas penulis akan menjelaskan pelanggaran prinsip *Non-Refoulement* yang terjadi dalam perjanjian EU-Turkey Joint Action terhadap para pengungsi Suriah yang terjadi.

2. a. Identitas Penulis :
- 1) Nama Penulis : Novrizal Roynanda
  - 2) NPM : 14323079
  - 3) Universitas : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
  - 4) Tahun Penelitian : 2019

b. Judul skripsi :

Kebijakan Uni Eropa Terhadap Krisis Pengungsi: Analisis Sekuritisasi Dalam Pembentukan EU-Turkey Statement

c. Rumusan Masalah :

Bagaimana proses pembentukan *EU-Turkey Statement* menjadi langkah sekuritisasi Uni Eropa dalam penanganan krisis pengungsi?

d. Hasil Penelitian :

Krisis pengungsi telah menuntut peranan dan kebijakan Uni Eropa dalam upaya penyelesaian masalah. Kebijakan yang diambil oleh Uni Eropa dalam penyelesaian kasus krisis pengungsi akhirnya memutuskan untuk melibatkan Turki dalam *EU-Turkey Statement* atau yang dikenal juga dengan sebutan *EU-Turkey Joint Action*. Dalam kebijakan tersebut, Uni Eropa berupaya untuk memperkuat perbatasan antara Yunani dan Turki dari migrasi ilegal serta jaringan penyelundup dan perdagangan manusia. Implementasi *EU-Turkey Statement* pun kemudian berhasil memenuhi kepentingan Uni Eropa dalam menurunkan migrasi ilegal yang menuju Yunani. Berdasarkan analisis penulis dengan menggunakan konsep sekuritisasi dari Buzan, Waver, dan Wilde, yang mencakup tiga variabel di antaranya *existential threat*, *emergency measures*, dan *breaking free of rules*.

## e. Perbedaan :

Pada skripsi pembandingan, penulis menjelaskan bahwa dalam menghadapi krisis pengungsi yang terjadi di Eropa mendorong adanya kerjasama antara Uni Eropa dan Turki dalam mengatasi krisis pengungsi. Penulis melakukan analisis menggunakan konsep sekuritisasi dari Buzan, Waver, dan Wilde, yang mencakup tiga variabel di antaranya *existential threat*, *emergency measures*, dan *breaking free of rules*.

Pada skripsi yang dibahas akan menjelaskan pelanggaran prinsip *Non-Refoulement* yang terjadi dalam perjanjian *EU-Turkey Joint Action* terhadap para pengungsi Suriah.

## 3. a. Identitas Penulis :

1) Nama Penulis : Arista Sayuta Auliya

2) NPM : I72216033

3) Universitas : UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

4) Tahun Penelitian : 2020

## b. Judul skripsi :

Bagaimana Implementasi Eu – Turki Agreement Dalam Menangani Krisis Pengungsi Di Turki Tahun 2016 – 2018

## c. Rumusan Masalah :

Bagaimana proses pembentukan *EU-Turkey Statement* menjadi langkah sekuritisasi Uni Eropa dalam penanganan krisis pengungsi?.

d. Hasil Penelitian :

Penerapan dalam menangani krisis pengungsi di Turki tahun 2016-2018 tidak sesuai dengan kesepakatan antara EU dan Turki menunjukkan bahwa tidak adanya program kerja yang dilaksanakan sebagaimana mestinya atau *EU-Turkey Agreement* berjalan dengan tidak efektif. EU dan Turki keduanya tidak menerapkan kesepakatan yang memiliki 9 poin perjanjian, 5 poin pokok terkait pengungsi diantaranya Turki yang dijadikan wadah untuk menampung seluruh pengungsi sebelum dilegalkan masuk Eropa, pengungsi yang tiba di Yunani akan dipulangkan ke Turki, menggunakan sistem one-in and one-out, pengungsi yang telah legal akan dibagi melalui sistem kuota di Eropa, serta bantuan dana sebesar 3 miliar Euro yang tak kunjung dicairkan. Kesepakatan tersebut tidak terlaksana atau tidak efektif karena hanya menguntungkan salah satu pihak saja yakni Uni Eropa dan permainan politik yang dilakukan Eropa terhadap Turki untuk memenuhi kepentingan kawasannya. Namun Turki harus menanggung dampak dari melonjaknya pengungsi yang masuk Turki sebagai pintu masuk garda terdepan yang mencari kehidupan layak dan terhindar dari ancaman.

e. Perbedaan :

Dalam skripsi pembandingan, penulis hanya menjelaskan perjanjian antara *EU-Turkey Agreement* tidak berjalan sesuai dengan kesepakatan awalnya sehingga tidak berjalan dengan efektif, lebih lanjut penulis menunjukkan bahwa *EU-Turkey Agreement* lebih menguntungkan bagi EU.

Pada skripsi yang dibahas akan menjelaskan pelanggaran prinsip *Non-Refoulement* yang terjadi dalam perjanjian *EU-Turkey Joint Action* terhadap para pengungsi Suriah.

## F. Batasan Konsep

1. Pengungsi adalah orang yang dikarenakan oleh ketakutan yang beralasan akan penganiayaan, yang disebabkan oleh alasan ras, agama, kebangsaan, keanggotaan dalam kelompok sosial dan partai politik tertentu, berada diluar Negara kebangsaannya dan tidak menginginkan perlindungan dari Negara tersebut.<sup>8</sup>
2. *State Responsibility* adalah kewajiban negara untuk memulihkan atau memperbaiki kesalahan maupun kelalaian suatu negara dalam menjalankan hukum internasional dan menimbulkan kerugian kepada negara lain.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> *United Nations High Commissioner for Refugees*, Konvensi dan Protokol Mengenai Status Pengungsi, hlm. 11, <https://www.unhcr.org/id/wp-content/uploads/sites/42/2017/05/KonfensidanProtokol.pdf>, diakses pada 16 September 2022

<sup>9</sup> Sugeng Istanto, 2014, *Hukum Internasional*, Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, hlm. 105

3. Prinsip *Non-Refoulement* adalah prinsip dimana suatu negara tidak boleh untuk mengembalikan atau mengirimkan pengungsi (*refugee*) ke suatu wilayah tempat dia akan menghadapi persekusi atau penganiayaan yang membahayakan hidupnya karena alasan-alasan yang berkaitan dengan ras, agama, kebangsaan, keanggotaan pada kelompok sosial tertentu, atau karena keyakinan politiknya.<sup>10</sup>
4. Pelanggaran menurut Wirjono Prodjodikoro adalah “*overtredingen*” atau pelanggaran berarti suatu perbuatan yang melanggar sesuatu dan berhubungan dengan hukum, berarti tidak lain dari pada perbuatan melawan hukum<sup>11</sup>.
5. *EU-Turkey Joint Action* adalah kerjasama antara Uni Eropa dan Turki dalam menghadapi permasalahan pengungsi, terutama pengungsi asal Suriah.

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian:

Dalam penulisan hukum ini penulis akan menggunakan jenis penelitian normatif. Penelitian normatif adalah suatu kegiatan yang akan mengkaji aspek-aspek internal dari hukum positif, hal ini dilakukan sebagai konsekuensi dari adanya pandangan bahwa hukum merupakan sebuah lembaga yang otonom yang tidak mempunyai

---

<sup>10</sup> Sigit Riyanto, 2010, Prinsip non-refoulement dan Relevansinya dalam Sistem Hukum Internasional, *Mimbar Hukum*, Vol 22 no 3, fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.

<sup>11</sup> Wirjono Prodjodikoro, 2003. *Asas-asas Hukum Pidana*. Refika Aditama, Bandung, hlm.33

hubungan apapun dengan lembaga-lembaga sosial lainnya. Oleh karena itu hukum sebagai suatu sistem, mempunyai kemampuan untuk hidup, tumbuh dan berkembang di dalam sistemnya sendiri. Sehingga, apabila memang suatu penelitian, diakui sebagai salah satu cara (yang secara ilmiah) untuk menyelesaikan masalah-masalah yang ada, maka yang dipandang sebagai masalah dalam penelitian dengan pendekatan ini, hanya terbatas pada masalah-masalah yang ada di dalam sistem hukum itu sendiri. Oleh karena itu masalahnya haruslah dicari di dalam (aspek internal) hukum positif itu sendiri. Hukum adalah suatu lembaga yang otonom dan steril dari hubungan pengaruh mempengaruhi dengan lembaga-lembaga sosial lainnya. Metode penelitian hukum normatif diartikan sebagai sebuah metode penelitian atas aturan-aturan perundangan baik ditinjau dari sudut hirarki peraturan perundang-undangan (vertikal), maupun hubungan harmoni perundang-undangan (horizontal)".<sup>12</sup> Metode penelitian hukum normatif menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>13</sup>

## 2. Sumber Data:

Dalam penulisan hukum ini penulis akan menggunakan data sekunder sebagai data utama yang terdiri dari:

---

<sup>12</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2008. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Kencana. hlm. 23.

<sup>13</sup> Bambang Sunggono, 2003, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta, PT Raja, hlm. 32.

- a. Bahan hukum primer yaitu Konvensi Pengungsi 1951, Protokol 1967 Tentang Status Pengungsi, Konvensi Wina 1969, Perjanjian EU-Turkey Joint Action dan peraturan lain yang berkaitan dengan permasalahan.
- b. Bahan hukum sekunder yaitu pendapat para ahli yang terdapat pada buku, artikel, jurnal, surat kabar maupun sumber lain yang berkaitan dengan pengungsi.
- c. Bahan hukum tersier yaitu Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Bahasa Inggris-Indonesia.

### **3. Metode Pengumpulan Data:**

Metode dalam penelitian hukum normatif ini adalah :

Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dalam penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara studi pustaka berupa data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur lain berkaitan dengan permasalahan yang diteliti atau sering disebut sebagai penelitian hukum kepustakaan”.<sup>14</sup> Penelitian hukum normatif merupakan penelitian perpustakaan (*library research*) berdasarkan data sekunder.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2001, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm. 13

<sup>15</sup> Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta. Hlm. 2



#### 4. Metode Analisis Data:

Metode analisis data yang digunakan penulis adalah analisis kualitatif. Metode kualitatif menekankan bahwa kenyataan itu berdimensi jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh individu-individu. Penelitian kualitatif memiliki dua tujuan utama yaitu untuk menggambarkan dan mengungkapkan (*to describe and explore*) dan tujuan yang kedua yaitu menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*).<sup>16</sup>

#### 5. Proses Berpikir

Penulis menggunakan proses berpikir deduktif, proses berpikir deduktif dilakukan dengan menggunakan data yang ada untuk menganalisis data yang sudah dikumpulkan dengan menguraikan atau menginterpretasikan dari yang bersifat umum ke yang bersifat khusus. Proses berpikir deduktif adalah proses yang terjadi dengan adanya kebenaran yang sifatnya umum tentang suatu fenomena (teori), kemudian menggeneralisasi kebenaran tersebut pada suatu peristiwa

---

<sup>16</sup> Siyoto, Sandu, and Muhammad Ali Sodik. *Dasar metodologi penelitian*. literasi media publishing, 2015. hlm. 11

atau data tertentu yang mempunyai ciri yang sama dengan fenomena yang bersangkutan, dengan memakai kaidah logika tertentu.<sup>17</sup>



---

<sup>17</sup> Syarifudin Anwar, 2003, *Metode Penelitian, Pustaka Belajar*, Yogyakarta, Hlm. 40