

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupannya manusia memiliki banyak sekali aspek yang melingkupinya, tidak dipungkiri juga banyak sekali permasalahan yang muncul secara tidak terduga dan tidak pasti kapan hal tersebut terjadi. Permasalahan tersebut memiliki kemungkinan dapat terjadi baik dalam bentuk atau peristiwa yang akan menimbulkan rasa tidak aman yang juga bisa disebut sebagai resiko. Oleh sebab itu, manusia sebagai makhluk yang memiliki sifat-sifat lebih dari makhluk yang lain berupaya guna mengatasi resiko tersebut. Dari upaya itulah, manusia berusaha mencari perlindungan dan kepastian supaya bisa menghindari sekaligus mengatasi resiko tersebut baik secara individual ataupun bersama-sama.¹

Asuransi (*Verzekering* atau *Insurance*) yang memiliki arti pertanggungan. Prof. R. Sukardono Guru Besar Hukum Dagang menerjemahkan asuransi yang berasal dari *Verzekeraar* dengan penanggung, yaitu pihak yang menanggung resiko. Sementara *Verzekerde* diterjemahkannya dengan tertanggung, yaitu pihak yang mengalihkan resiko atas kekayaan atau jiwanya kepada tertanggung. Sedangkan Prof Wirjono Prodjodikoro menggunakan istilah asuransi sebagai serapan dari *assurantie* (Belanda), Penjamin untuk penanggung dan terjamin untuk tertanggung.²

Perjanjian asuransi atau pertanggungan ialah suatu perjanjian yang mempunyai sifat yang khusus serta unik, sebagai akibatnya perjanjian ini memiliki ciri tertentu yang sangat khas dibandingkan dengan jenis perjanjian lain. Secara umum perjanjian asuransi wajib mempunyai syarat-syarat umum perjanjian serta di samping itu perjanjian ini masih harus memenuhi asas-asas tertentu yang mewujudkan sifat atau ciri khusus dari perjanjian asuransi itu sendiri. Adapun asas-asas yang harus dipenuhi pada perjanjian asuransi adalah Asas Kepentingan (*Principle of Insurable Interest*), Asas

¹ Soesi Idayanti dan Fajar Dian Aryani, *Hukum Asuransi*, Yogyakarta: Tanah Air Beta, 2020, hlm.1

² Dwi Tatak Subagiyo dan Fries Melia Salviana, *Hukum Asuransi*, Surabaya: PT Revka Petra Media, 2016, hlm.7

Ganti Rugi (*Principle of Indemnity*), Asas Itikad Baik (*Principle Utmost Good Faith*) dan Asas Subrogasi (*Principle of Subrogation*).³

Asuransi sudah tercantum pengertiannya yang baku dan jelas sebagaimana disebutkan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (yang selanjutnya disingkat dengan KUHD) Pasal 246, yaitu : “Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian dengan mana seorang Penanggung mengikat diri kepada seorang tertanggung dengan menerima suatu premi untuk memberikan penggantian kepadanya karena antara penanggung dan tertanggung yang mengikat diri untuk mengganti kerugian yang disepakati pada waktu penutupan perjanjian bila terjadi kerugian , kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan diseritanya karena suatu peristiwa tidak tentu”.⁴

Undang-Undang No. 40 Tahun 2014 Pasal 1 menyatakan bahwa Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:⁵

- a. Memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti atau
- b. Memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang di dasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Para ahli hukum Indonesia juga memberikan definisi tentang asuransi antara lain:⁶

1. Robert I Mehr mengatakan bahwa asuransi adalah suatu alat untuk mengurangi resiko dengan menggabungkan sejumlah unit-unit yang beresiko agar kerugian individu secara kolektif dapat diprediksi tersebut kemudian dibagi dan

³ Helena Primadianti Sulistyningrum, “Prinsip Itikad Baik (Pasal 251 KUHD) Dalam Hal Terjadinya Penolakan Klaim Asuransi Kepada Tertanggung Sebagai Konsumen (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen)”, Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum, Volume 24, Nomor 1, Januari 2017, hlm.3

⁴ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang Pasal 246

⁵ Dwi Tatak Subagiyo dan Fries Melia Salviana, *Op.cit*, hlm.8

⁶ Wetria Fauzi, *Hukum Asuransi Di Indonesia*, Padang: Andalas University Press, 2019, hlm.14.

didistribusikan secara proporsional diantara semua unit-unit dalam gabungan tersebut.

2. Subekti juga mengatakan bahwa asuransi adalah persetujuan dalam mana Pihak yang menjamin berjanji pada pihak yang dijamin untuk menerima sejumlah uang premi sebagai pengganti kerugian yang diderita oleh yang dijamin, karena akibat dari suatu peristiwa yang belum jelas terjadi. Asuransi melibatkan dua pihak yaitu pihak yang menjamin kerugian dan pihak yang menderita kerugian.
3. HMN.Purwosutjipto menjelaskan bahwa asuransi atau pertanggung jawaban adalah perjanjian timbal balik antara penanggung dengan penuntut pertanggung jawaban mengikatkan diri untuk mengganti kerugian atau membayar sejumlah uang yang ditetapkan pada waktu penutupan perjanjian kepada tertanggung bila terjadi evenement, sedangkan penuntut asuransi mengikatkan diri untuk membayar premi.

Asuransi yang berkembang pada praktik usaha perasuransian terbagi menjadi asuransi sejumlah uang (asuransi jiwa), asuransi kerugian dan asuransi sosial. Penggolongan asuransi tergantung dari dasar peninjauannya. Sebagai lembaga penjamin kepentingan orang pada keutuhan benda, harta ataupun wal'afiat manusia, di negara kita asuransi digolongkan menjadi tiga, yaitu asuransi kerugian, asuransi jiwa dan asuransi sosial.⁷ Selain itu ada beberapa Jenis-jenis asuransi yang ada di Indonesia:⁸

1. Asuransi Pengangkutan/ *Marine Cargo Insurance*
2. Asuransi Kebakaran/ *Fire Insurance*
3. Asuransi Kendaraan Bermotor/ *Motor Car Insurance*
4. Asuransi Kecelakaan Diri/ *Personal Accident Insurance*
5. Asuransi Biaya Pengobatan/ Perawatan (*Medical Expenses*)
6. Asuransi Kesehatan/ *Health Insurance*
7. Asuransi Tanggung Gugat/ *Liability Insurance*
8. Asuransi Pertanian

⁷ *Ibid*, hal. 20

⁸ Otoritas Jasa Keuangan, *Buku 4 Perasuransian*, Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2016, hlm.95

9. Asuransi Mikro

Dalam pelaksanaannya asuransi di Indonesia kerap juga mengalami berbagai macam kasus yang menjerat antara pihak perusahaan asuransi dengan konsumennya salah satu contohnya adalah :

1. Kasus PT Pelayaran Manalagi yang terlilit sengketa dengan PT Asuransi Harta Aman Pratama, Tbk di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Masalah timbul lantaran perusahaan asuransi menolak klaim kebakaran kapal yang diajukan oleh PT Pelayaran Manalagi. Padahal perusahaan asal Surabaya itu terikat perjanjian asuransi *Marine Hull and Machinery Policy* yang berlaku setahun terhitung sejak 31 Oktober 2005.⁹

Sesuai perjanjian, obyek pertanggungan adalah kapal kargo KM Bayu Prima dengan nilai pertanggungan USD 1,200,000.00 . Atas pertanggungan itu, PT Pelayaran Manalagi telah membayar premi sebesar USD 16.778. Pertanggungan itu meliputi antara lain kebakaran, ledakan, kecelakaan dalam pemuatan atau pembongkaran muatan atau bahan bakar dan kelalaian dari nahkoda, perwira, kru kapal atau pandu.¹⁰

Pasca penandatanganan polis asuransi, KM Bayu Prima berlayar dari Pelabuhan Tanjung Perak, Surabaya, menuju Pelabuhan Batu Ampar, Batam, dan pelabuhan Belawan, Medan. Sesampainya di pelabuhan Batu Ampar, 4 Mei 2006, KM Bayu Prima mengalami kebakaran. Nahkoda dan anak buah kapal telah berusaha memadamkan api, namun tidak tuntas lantaran titik api tidak dapat dipadamkan hingga tuntas. Esok harinya, Syahbandar memerintahkan agar kru meninggalkan kapal demi keselamatan. Pada saat yang sama, Syahbandar juga memerintahkan dikandaskan di tempat yang telah ditentukan.¹¹

Sepekan pasca kebakaran, PT Pelayaran Manalagi mengajukan klaim ke Asuransi Harta Aman sesuai nilai pertanggungan. Pihak, Asuransi Harta Aman menolak klaim dengan alasan penempatan barang berbahaya tidak sesuai dengan

⁹ Mon, "Klaim Ditolak, PT Pelayaran Manalagi Gugat Perusahaan Asuransi", <https://www.hukumonline.com/berita/a/klaim-ditolak-pt-pelayaran-manalagi-gugat-perusahaan-asuransi-lt4b9dde2e9a13d>, diakses 1 Maret 2022

¹⁰ *Ibid*, hlm.1

¹¹ *Ibid*, hlm.1

rekomendasi dan jumlah kargo yang diangkut melebihi izin Syahbandar. Waktu pembuatan kapal juga dipermasalahkan. Berdasarkan data perusahaan asuransi, KM Bayu Prima dibuat pada 1973, sedangkan dalam polis dinyatakan dibuat pada 1979.¹² Dalam kasus ini PT Asuransi Harta Aman Pratama dijatuhi hukuman membayar ganti rugi dan memberikan klaim asuransi yang di ajukan oleh PT Pelayaran Manalagi sebesar USD 843.200

2. Selain itu juga ada kasus nasabah Panin Daichi Life, Molly Situwanda, menggugat sebuah perusahaan asuransi Panin Daichi Life karena klaimnya ditolak. Perusahaan tersebut menolak klaim asuransi jiwa yang diajukan Molly sebagai penerima manfaat atas kematian suaminya, Astiang, karena meninggal dunia. Dilaporkan Molly, Astiang telah terdaftar sebagai nasabah sejak 2010. Setiap bulannya ia mengaku tidak pernah terlambat membayarkan premi sebesar Rp1.500.000. Sang suami, Astiang, yang telah meninggal dunia. Begitu ditinggal suaminya, Molly pun mengajukan klaim. Tetapi klaim asuransi nya ditolak oleh pihak Asuransi *Panin Daichi Life* dengan alasan bahwa status asuransi Astiang sudah Lapse.¹³

Berdasarkan dari kasus di atas dapat disimpulkan bahwa ialah sejauh mana perlindungan pemegang polis asuransi diwujudkan. Menurut Nurnaningsih Amriani dikemukakannya bahwa: “ Secara teoritis ada dua cara yang dapat ditempuh dalam menghadapi atau menyelesaikan sengketa, yaitu secara adversarial atau litigasi (arbitrase atau pengadilan) dan secara kooperatif (negosiasi, mediasi, rekonsiliasi).¹⁴

Mekanisme penyelesaian sengketa antara pemegang polis asuransi dengan perusahaan asuransi pada gilirannya akan sampai terhadap proses pembuktiannya yakni penerapan perjanjian baku yang berat sebelah oleh perusahaan asuransi yang sudah barang tentu telah terjadi pelemahan terhadap kedudukan pemegang polis,

¹² *Ibid*, hal.1

¹³ Media Indonesia, “Klaim Asuransi Ditolak, Perempuan Ini Gugat Ke Pengadilan”, <https://mediaindonesia.com/megapolitan/252976/klaim-asuransi-ditolak-perempuan-ini-gugat-ke-pengadilan>, diakses 1 Maret 2022

¹⁴ Nurnaningsih Amriani, Mediasi. Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan, RajaGrafindo Persada, Cetakan Pertama, Jakarta, 2011, hlm. 19.

dan kemudian dapat pula ditemukan pelanggaran perjanjian asuransi oleh perusahaan asuransi seperti penolakan klaim terhadap pemegang polis asuransi oleh karena kesalahan dari pihak perusahaan asuransi itu sendiri. maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang : **“Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Asuransi yang Klaimnya Ditolak oleh Perusahaan Asuransi Berdasarkan Undang-Undang Nomer 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penolakan klaim asuransi yang diajukan oleh nasabah asuransi sangatlah merugikan karena ditolakny klaim tersebut menyebabkan kerugian materi berupa uang dan bagi pelaku usaha penganutan udara, laut, darat kerugian tersebut akan menjadi lebih besar karena barang yang diasuransikan seharusnya dicover perusahaan asuransi ditolak padahal nasabah asuransi tersebut sudah melaksanakan hak dan kewajibannya, oleh karena itu perlindungan hukum bagi nasabah asuransi sangatlah dibutuhkan untuk memberikan keadilan bagi nasabah asuransi tersebut.

akibat hukum adalah segala akibat yang terjadi dari segala perbuatan hukum yang dilakukan oleh subjek hukum terhadap objek hukum ataupun akibat-akibat lain yang disebabkan karena kejadian-kejadian tertentu yang oleh hukum yang bersangkutan sendiri telah ditentukan atau dianggap sebagai akibat hukum, karena dari itu perlunya pengetahuan mengenai akibat hukum bagi klaim asuransi yang ditolak oleh perusahaan asuransi dan dampak bagi nasabah asuransi yang klaimnya ditolak tersebut.

1.3. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Perlindungan Hukum bagi nasabah asuransi apabila klaim asuransinya ditolak?
2. Bagaimana Akibat Hukum bagi nasabah asuransi yang klaim asuransinya ditolak oleh perusahaan asuransi?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Penelitian memiliki tujuan agar tercapainya suatu target yang ingin dicapai sebagai suatu solusi atas masalah yang dihadapi. Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum memberikan keadilan yang sesuai bagi nasabah asuransi yang klaimnya ditolak perusahaan asuransi dan penyelesaian sengketa
2. Untuk mengetahui apa akibat hukum jika klaim asuransi yang diajukan nasabah asuransi ditolak oleh perusahaan asuransi

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai Undang-undang apa saja yang dapat digunakan untuk mendapatkan perlindungan hukum, apabila ada seorang nasabah asuransi yang klaimnya ditolak secara sepihak oleh perusahaan asuransi.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran, manfaat, masukan pembaca agar dapat menstimulasi pemerintah untuk menegaskan peraturan mengenai perjanjian mengenai klaim asuransi, agar mempermudah masyarakat untuk mencari perlindungan hukum.

1.5. Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual, Kerangka Pemikiran

1.5.1. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis berisi mengenai teori-teori hukum yang relevan digunakan untuk membahas dan menganalisis masalah hukum dalam penelitian ini, teori tersebut adalah sebagai berikut:

1. Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum diartikan sebagai kejelasan norma sehingga dapat dijadikan pedoman bagi masyarakat yang dikenakan peraturan ini. Pengertian kepastian tersebut dapat dimaknai bahwa ada kejelasan dan ketegasan terhadap berlakunya hukum di dalam masyarakat. Hal agar tidak menimbulkan banyak salah tafsir.¹⁵

Menurut Van Apeldoorn, “kepastian hukum dapat juga berarti hal yang dapat ditentukan oleh hukum dalam hal-hal yang konkret”. Kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan. Kepastian hukum merupakan perlindungan yustisiabel terhadap tindakan sewenang-wenang yang berarti bahwa seseorang akan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu.¹⁶

2. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah Sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.¹⁷

¹⁵ Tony Prayogo, “Penerapan Asas Kepastian Hukum Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Hak Uji Materiil Dan Dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi Nomor 06/PMK/2005 Tentang Pedoman Beracara Dalam Pengujian Undang-Undang”, Jurnal Legislasi Indonesia, Volume 13, Nomer 2, Juni 2016, hlm.194

¹⁶ *Ibid*, hlm. 194

¹⁷ Tesis Hukum, “Pengertian Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli”, <https://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, diakses pada 3 Maret 2022

1.5.2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan uraian mengenai variabel-variabel dari konsep yang di teliti, dapat diukur menjadi definisi operasional. Adapun yang menjadi kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah:

1. Perlindungan hukum Menurut Satjipto Raharjo adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.¹⁸
2. Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan¹⁹
3. Wanprestasi adalah tindakan yang sudah diatur di dalam Kitab Undang- Undang Hukum Perdata Pasal 1234, yaitu “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan Ialai, tetap Ialai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”²⁰
4. Perusahaan asuransi merupakan suatu lembaga yang sengaja dibentuk dan dirancang sebagai lembaga yang dapat dan mampu mengambil alih dan menerima resiko pihak lain secara efektif. Dengan demikian lembaga asuransi mempunyai fungsi memberikan proteksi dan atau jaminan kepada siapa saja yang potensial mempunyai resiko, dengan melalui mekanisme peralihan resiko berdasarkan asas-asas asuransi yang berlaku. Pelimpahan resiko pada lembaga

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 133

¹⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian Pasal 1 Ayat (1)

²⁰ Kitab Undang- Undang Hukum Perdata Pasal 1234

asuransi (dalam praktek biasanya adalah perusahaan-perusahaan asuransi) dapat dilakukan oleh siapa saja baik secara pribadi maupun dalam kelompok atau sebagai bagian masyarakat luas.²¹

5. Premi Menurut Pasal 246 KUHD, premi merupakan kewajiban tertanggung, sebagai imbalan dari kewajiban penanggung untuk mengganti kerugian tertanggung. Premi ini biasanya dinyatakan dengan presentase dari jumlah pertanggungan, yang menggambarkan penilaian penanggung terhadap resiko yang ditanggungnya. Penilaian itu bagi tiap-tiap penanggung adalah berbeda-beda, meskipun penilaian itu dipengaruhi oleh hukum permintaan dan penawaran.²²
6. Polis Asuransi adalah dokumen yang memuat kontrak antara pihak yang ditanggung dengan perusahaan asuransinya. Ia dapat berupa secarik kertas kecil, suatu perjanjian singkat yang tidak rumit, atau ia dapat pula berupa dokumen panjang yang rumit. Polis asuransi menyatakan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari pihak-pihak yang membuat kontrak itu.²³
7. Klaim adalah tuntutan dari pihak Tertanggung sehubungan dengan adanya kontrak perjanjian antara asuransi dengan pihak Tertanggung yang masing-masing pihak mengikatkan diri untuk menjamin pembayaran ganti rugi oleh Penanggung jika pembayaran premi asuransi telah dilakukan oleh pihak Tertanggung, ketika terjadi musibah yang diderita oleh pihak Tertanggung.²⁴

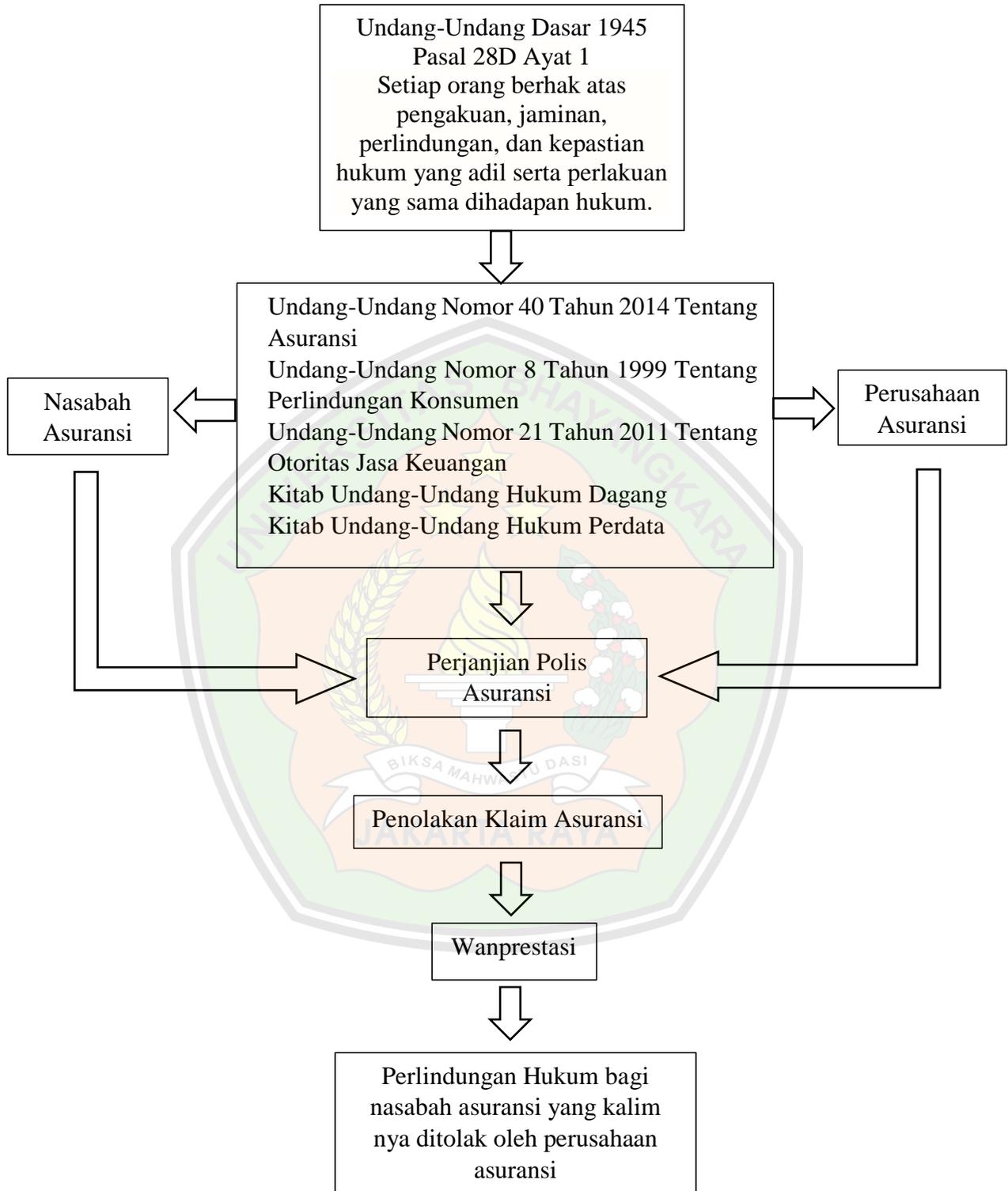
²¹ Soesi Idayanti dan Fajar Dian Aryani, *Op.cit*, hlm.5.

²² *Ibid*, hlm.28.

²³ *Ibid*, hlm.33

²⁴ Otoritas Jasa Keuangan, *Op.cit*, hlm.148

1.5.3. Kerangka Pemikiran



1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini penulis bagi menjadi lima bab dan masing-masing bab berhubungan antara bab satu dengan bab yang lainnya. Sedangkan sistematika pembahasan ini dapat penulis jabarkan sebagai berikut

Bab I Pendahuluan

Bab ini terdiri dari latar belakang permasalahan, identifikasi masalah dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teori, kerangka konseptual, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini berisi materi pengantar yang menjelaskan mengenai pengertian umum mengenai penelitian dan pokok-pokok bahasan yang merupakan tinjauan yang bersifat teoritis

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang ada pada penelitian ini yang berisi yang meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber bahan hukum, metode pengumpulan bahan hukum, serta metode analisis yang telah dikumpulkan oleh penulis agar dapat menyelesaikan masalah.

Bab IV Pembahasan Dan Analisis Hasil Penelitian

Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan, penulis menguraikan mengenai pembahasan dan menjawab hasil yang diperoleh dari proses penelitian. Data yang sudah dikumpulkan penulis kemudian akan dianalisis dan dijabarkan hasil dari analisa tersebut

Bab V Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran dari hasil penelitian