

Upaya Penegakan Hukum oleh Kepolisian terhadap Pelanggaran Privasi di Media Sosial Facebook di Kota Kupang

Deksin Radja Wila^{1*}, Debby F.Ng. Fallo², Adrianus Djara Dima³

¹⁻³ Universitas Nusa Cendana, Indonesia

Email: deksiradjaw@gmail.com^{1*}, falodeby@gmail.com², Adriandjaradima@gmail.com³

Alamat: Jl. Adisucpto, Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur

Korespondensi penulis: deksiradjaw@gmail.com

Abstract Facebook is a social activity platform that can be done in cyberspace (unreal), allowing for reciprocal interaction between users, one of which is conducting online buying and selling transactions. Privacy violations on social media can occur in various forms such as the spread of personal information without permission, identity theft, online fraud and many more. These cases not only harm individuals but can also have an impact on the reputation and public trust in social media platforms. This study is an empirical legal research study with a qualitative approach. Data collection techniques were obtained from interviews and documentary studies. The research analysis used descriptive qualitative analysis. The results of the study showed that repressive efforts are law enforcement efforts carried out by the NTT Regional Police in dealing with cases of consumer privacy violations carried out by fake accounts on Facebook social media. The obstacles experienced by the NTT Regional Police in dealing with cases of consumer privacy violations carried out by fake accounts on Facebook social media include: Legal aspects, Law enforcement aspects, Facilities and Facilities aspects, Community aspects, and Cultural aspects.

Keywords: Enforcement, Barriers, Law, Police, Privacy Violation, Social Media, Facebook, Kupang City

Abstrak Facebook merupakan wadah aktivitas sosial yang dapat dilakukan dalam dunia maya (unreal), memungkinkan terjadinya interaksi timbal balik antar sesama pengguna salah satunya adalah melakukan transaksi jual-beli secara online. Pelanggaran privasi di media sosial dapat terjadi dalam berbagai bentuk seperti penyebaran informasi pribadi tanpa izin, pencurian identitas, penipuan online dan masih banyak lagi. Kasus-kasus ini tidak hanya merugikan individu tetapi juga dapat berdampak pada reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap platform media sosial. Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari Wawancara dan studi dokumenter. Analisis penelitian menggunakan analisis kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya represif adalah upaya penegakan hukum yang dilakukan oleh pihak POLDA NTT dalam menanggulangi kasus pelanggaran privasi konsumen yang dilakukan oleh akun palsu di media sosial facebook. Hambatan yang dialami pihak POLDA NTT dalam menanggulangi kasus pelanggaran privasi konsumen yang dilakukan akun palsu di media sosial facebook antara lain: Aspek Hukum, Aspek penegak hukum, Aspek Sarana dan Fasilitas, Aspek Masyarakat, dan Aspek budaya.

Kata Kunci: Penegakan, Hambatan, Hukum, Kepolisian, Pelanggaran Privasi, Media Sosial, Facebook, Kota Kupang

1. LATAR BELAKANG

Kebutuhan informasi yang lebih cepat dan murah tentunya menuntut para pemberi informasi untuk memiliki sebuah media online, dimana informasi yang disajikan bisa dengan mudah dan cepat didapatkan oleh konsumen informasi. Hal ini dapat dilakukan dengan penggunaan internet¹. Facebook adalah sebuah aplikasi berbagi foto dan video yang memungkinkan para pengguna facebook untuk dapat mengunggah foto dan video di akun pribadi miliknya dan bisa dilihat oleh pengguna akun facebook lainnya. ada beberapa syarat

¹ Novi Purnama, "Dampak Perkembangan Teknologi Komunikasi Terhadap Kehidupan Sosial Budaya." Gema Eksos, hlm. 40

yang tidak terpenuhi secara utuh, salah satunya dalam hal kecakapan, karena sulit untuk mengetahui apakah para pihak dalam jual-beli online tersebut terutama customer sudah berwenang untuk melakukan suatu perbuatan hukum (jual-beli melalui *online*) atau tidak, selama transaksi dalam secara online tidak merugikan bagi kedua belah pihak, maka transaksi tersebut dianggap sah karena hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli sama-sama terpenuhi.²

Perjanjian jual-beli secara *online* juga di atur dalam Pasal 27 Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Jo Pasal 45A ayat (1) UU No 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut dengan UU ITE menyebutkan bahwa informasi, dokumen dan tanda tangan elektronik dapat sebagai bukti yang sah dalam bertransaksi jual-beli secara *online* dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum di dalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya, dan dapat dipertanggung jawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan. Selain itu jual-beli secara *online* juga tertuang dalam Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang menjelaskan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak.

Maraknya kegiatan jual beli melalui media sosial *facebook* juga menyebabkan suatu permasalahan baru di bidang hukum, diketahui jika ingin melakukan transaksi dalam jual beli online di *facebook* terlebih dahulu maka konsumen harus memberikan data diri mereka seperti nama, alamat, usia, nomor telepon, pekerjaan, nomor rekening bahkan ada juga penjual yang meminta foto Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan alasan untuk pembayaran dan pengiriman barang. Oleh karena itu perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli *online* melalui *facebook* dianggap penting, hal ini bertujuan agar para konsumen jual-beli *online* melalui *facebook* tidak selalu menjadi korban serta berada di posisi yang lemah atau selalu dirugikan oleh pelaku usaha yang menjual produk di akun *facebook*.³

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan belum mampu untuk menjamin perlindungan atas data pribadi konsumen, Kasus-kasus pelanggaran privasi dilakukan penjual dengan cara memakai akun palsu, atau akun yang tidak memakai nama dan foto asli dari penjual serta menggunakan kalimat yang tidak sopan bahkan kalimat ancaman. Hal tersebut menjadi permasalahan karena sulit untuk diidentifikasi siapa sebenarnya dalang atau pelaku dari perbuatan tersebut. Permasalahan ini

² Wahyu Sasongko. Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Bandar Lampung: Universtas Lampung, 2007, hlm.19,

³ Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hlm. 21

menandakan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah tertinggal jauh dari perkembangan masyarakat, dan sebagaimana seharusnya hukum harus mengikuti perkembangan masyarakat dan teknologi tetapi faktanya sampai dengan saat ini hukum belum mampu untuk memberikan keamanan atas data pribadi konsumen di media sosial.⁴

Menurut survei yang dilakukan oleh lembaga riset semakin banyak yang merasa khawatir tentang privasi mereka, dan banyak yang mengalami pelanggaran privasi yang berbeda. Dalam konteks ini, peran kepolisian menjadi sangat penting, mereka harus memahami dinamika dan karakteristik media sosial yang terus berkembang, sementara di sisi lain, mereka juga harus beradaptasi dengan regulasi dan Undang-undang yang mengatur privasi dan perlindungan data.⁵ Upaya kepolisian dalam menyelesaikan kasus pelanggaran privasi di media sosial mencakup berbagai langkah, mulai dari penerimaan laporan, penyelidikan, hingga penegakan hukum terhadap pelanggar. Namun efektivitas upaya tersebut seringkali dipertanyakan terutama terkait dengan keterbatasan sumber daya, kurangnya pemahaman tentang teknologi, dan tantangan hukum yang ada.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. penelitian berfokus pada upaya perlindungan hukum yang dilakukan kepolisian dalam menangani kasus pelanggaran privasi konsumen yang dilakukan akun palsu di media sosial *facebook* dan Hambatan-hambatan yang dihadapi pihak POLDA NTT dalam menangani kasus pelanggaran privasi konsumen yang dilakukan akun palsu.

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah penelitian Wawancara dan studi dokumenter yang bersumber dari secara langsung dilokasi penelitian melalui wawancara langsung dengan responden yang berkompeten maupun dokumen-dokumen lainnya serta peraturan perundang-undangan yang mempunyai keterkaitan dengan aspek diteliti. Setelah data dikumpulkan kemudian akan di analisis menggunakan analisis kualitatif, disajikan secara deskriptif yaitu menjelaskan sesuai dengan permasalahan yang mempunyai hubungan erat dengan penelitian ini guna memberikan pemahaman yang jelas dan terarah dari hasil penelitian.

⁴ Elisatris Gultom. Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce, Dalam *Cyber law : Suatu Pengantar*, Bandung: Elips, 2012, hlm. 55.

⁵ Budi Suhariyanto, *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime) Urgensi Pengaturan dan Celah Hukumnya*, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm 126

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Upaya Penegakan Dan Hambatan Hukum Oleh Kepolisian Terhadap Pelanggaran Privasi Konsumen Yang Dilakukan Oleh Akun Palsu Di Media Sosial Facebook Di Wilayah Kota Kupang

Upaya penegakan pada hakikatnya merupakan bagian integral dari upaya perlindungan masyarakat (*social defence*) dan upaya dalam kesejahteraan masyarakat (*social welfare*) menurut G.P Hoefnagels upaya penanggulangan kejahatan dapat ditempuh dengan:⁶ Penerapan hukum pidana (*criminal law application*); Pencegahan tanpa pidana (*prevention without punishment*); Mempengaruhi pandangan masyarakat mengenai kejahatan dan pemidanaan lewat mass media (*influencing views of society on crime and punishment/mass media*).

- **Upaya Penegakan Hukum Dalam Menangani Kasus Pelanggaran Privasi Konsumen Yang dilakukan Oleh Akun Palsu Di Media Sosial *Facebook***

Upaya yang dilakukan oleh pihak kepolisian Diskrimsus POLDA NTT dalam menanggulangi kasus pelanggaran privasi konsumen yang dilakukan oleh akun palsu di media sosial *Facebook* adalah Upaya represif merupakan tindakan yang diambil setelah suatu pelanggaran terjadi, dengan tujuan untuk menghukum pelaku dan memberikan efek jera.⁷

- Pelaporan dan analisis awal

Pihak POLDA NTT menerima laporan masyarakat untuk penyelidikan seringkali dimulai dari pelaporan masyarakat yang merasa dirugikan oleh konten atau postingan, korban diminta untuk memberikan informasi yang jelas tentang kronologi kejadian, termasuk bukti-bukti yang ada seperti nama pengguna akun palsu, orang yang terlibat transaksi online dengan korban, tangkapan layar, dan waktu kejadian. Tim penyidik akan melakukan penyelidikan awal terhadap bukti dan keterangan yang sudah dikumpulkan untuk memahami sifat pelanggaran privasi yang terjadi, apakah itu termasuk pencemaran nama baik, penipuan atau bentuk pelanggaran privasi lainnya.

⁶ Barda Nawawi Arief, Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan, Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm 73

⁷ Susanti Adi , Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya , (Jakarta : Kencana, 2011) ,58.

– Penyelidikan Mendalam

Personil Diskrimsum POLDA NTT melakukan pelacakan digital dan penyelidikan mendalam untuk melacak jejak digital pelaku, seperti alamat IP, perangkat yang digunakan, dan riwayat log in perangkat yang digunakan, serta riwayat aktiitas online lainnya. menganalisis meta data dari postingan yang dilaporkan telah melanggar priasi dalam bermedia sosial seperti tanggal dan waktu unggahan, untuk menentukan pola aktiitas pelaku.

– Penggunaan Teknologi Digital *Personil cyber crime*

- Teknologi Geo-Location: POLDA NTT menggunakan teknologi Geo-Location untuk melacak lokasi fisik dari sebuah akun palsu di sosial media.
- Analisis Metadata: POLDA NTT juga melakukan analisis metadata pada konten atau postingan yang diunggah oleh akun palsu, metadata ini bisa mengandung informasi tentang lokasi, waktu, dan perangkat yang digunakan saat mengunggah konten atau postingan tersebut.
- Forensik Digital: POLDA NTT juga menggunakan teknik forensik digital untuk mengumpulkan bukti elektronik dari perangkat yang digunakan oleh pelaku.
- Kerja sama dengan Provaider internet : salah satu cara POLDA NTT dalam menyelidiki akun palsu adalah bekerjasama dengan platform media sosial dan juga lembaga terkait seperti Kementrian Komunikasi dan Infromatika untuk melakukan permintaan data.

– Proses Hukum

Pemilik akun palsu yang telah melakukan pelanggaran privasi terhadap korban atau konsumen di media sosial *facebook* telah ditemukan dan terbukti melakukan pelanggaran maka kasus tersebut akan dilanjutkan ke proses hukum. Pelanggar dapat diadili sesuai dengan hukum yang berlaku, yang mencakup undang-undang tentang perlindungan data pribadi dan undang-undang terkait lainnya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh penulis, personil cyber crime POLDA NTT menuturkan bawasannya pihak instansi tersebut menerima dan menangani kasus pelanggaran priasi yang korbannya merupakan seorang konsumen yang bertransaksi secara online melalui media sosial. Dalam beberapa kasus pelanggaran privasi konsumen di media sosial pihak POLDA NTT juga

mengupayakan jalur mediasi penal atau upaya damai melalui mediasi bagi para korban dan pelaku dengan polisi sebagai mediator.

- **Hambatan Kepolisian dalam Menanggulangi Pelanggaran Privasi Konsumen Oleh Akun Palsu di Media Sosial Facebook**

- Aspek Hukum

Undang-undang Nomor 1 tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik (Undang-undang ITE) dan Undang-Undang No.27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi (Undang-undang PDP) telah mengatur dengan jelas pelanggaran priasi sebagai tindak pidana, memberikan kerangka hukum yang cukup untuk mengidentifikasi dan menindak pelaku tindakan tersebut. Dalam hal ini, hukum telah diterapkan secara efektif. Namun terdapat kebutuhan untuk meningkatkan ketepatan regulasi hukum yang mengatur tentang pelanggaran privasi melalui media sosial yang pelakunya menggunakan akun palsu, atau akun yang belum dapat diidentifikasi identitasnya.

- Aspek Penegak Hukum

Kekurangan personil (penyidik) khusus yang ahli dan terampil dalam bidang teknologi digital untuk menangani kasus tersebut. Dalam artian jumlah *personil cyber crime* di Polda Nusa Tenggara Timur masih terbatas, hanya terdapat 5 orang personil penyidik kepolisian dalam satu tim yang menangani kasus-kasus semacam itu. Proses penegakan hukum terhadap pelanggaran privasi di media sosial seringkali rumit dan memakan waktu lama. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam identifikasi pelaku, pengumpulan bukti, dan pembuktian di pengadilan. Untuk itu Polda NTT tetap berupaya untuk meningkatkan kinerja personil dengan cara mengerahkan personil cadangan atau meminta abntua dari unit lain untuk mendukung operasi dan penyelidikan.

- Aspek Sarana dan Fasilitas

Ketersediaan alat-alat digital yang canggih dan kekuatan sinyal internet yang stabil sangat diperlukan untuk melakukan penelusuran online untuk mengidentifikasi indentitas dan melacak lokasi pelaku. Aspek-aspek inilah yang menjadi faktor hambatan utama yang menjadi kendala pihak kepolisian Polda Nusa Tenggara Timur untuk menangani kasus pelanggaran privasi konsumen yang dilakukan oleh akun palsu di media sosial. Polda NTT juga tetap berupaya untuk

memaksimalkan penyelidikan walaupun terkendala alat dan teknologi dengan cara mengambil informasi dan keterangan dari korban dan saksi, serta memeriksa bukti seperti tangkapan layar *screenshot* bukti chat, postingan, serta foto keterangan dari korban yang mengarah kepada pelaku.

– Aspek Masyarakat

Kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga data pribadi dan bahayanya jika terjadi kebocoran data sehingga membuat banyak masyarakat yang menjadi korban pelanggaran privasi di media sosial terkhususnya yang bertransaksi jual beli *online* melalui media sosial *facebook* di wilayah Kota Kupang, banyak masyarakat yang tidak bijak dalam menggunakan media sosial dalam berkomentar dan memposting sebuah postingan di media sosial. Meskipun POLDA NTT telah berupaya memberikan sosialisasi digital dengan menerbitkan poster-poster tentang sanksi jika melakukan pelanggaran di media sosial tetapi masih banyak masyarakat yang tidak patuh dan melanggar aturan.

– Aspek Kebudayaan

Budaya bungkam di masyarakat terkhususnya wilayah Kota Kupang atau ketidaksediaan memberikan keterangan sebagai saksi dalam kasus pelanggaran privasi di media sosial *facebook* juga merupakan faktor penghambat yang signifikan dalam penegakan hukum. Akibatnya, masyarakat mungkin tidak bersedia untuk memberikan keterangan atau bersaksi dalam kasus semacam ini. Hal ini dapat mempersulit penyelidikan karena sumber informasi yang berharga mungkin tidak dapat diakses karena keterangan masyarakat sebagai saksi memegang peranan penting dalam proses penyelidikan. ketidaksediaan masyarakat untuk bersaksi juga dapat membahayakan proses peradilan dan membuat pelaku tindakan pencemaran nama baik terhindar dari pertanggungjawaban hukumnya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dipaparkan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Upaya represif adalah upaya penegakan hukum yang dilakukan oleh pihak POLDA NTT dalam menanggulangi kasus pelanggaran privasi konsumen yang dilakukan oleh akun palsu di media sosial *facebook*. Upaya represif yang umumnya dilakukan POLDA NTT yaitu menerima laporan, melakukan penyelidikan awal, kemudian melakukan penyelidikan

mendalam dengan mengumpulkan bukti pelaporan, Pihak kepolisian Diskrimsum POLDA NTT melakukan penyelidikan lebih mendalam mengenai akun palsu yang melakukan pelanggaran privasi. Selanjutnya Kepolisian akan melakukan proses hukum jika bukti yang terkumpul cukup kuat untuk membawa kasus tersebut ke persidangan. Hambatan yang dialami pihak POLDA NTT dalam menanggulangi kasus pelanggaran privasi konsumen yang dilakukan akun palsu di media sosial *facebook* antara lain: Aspek Hukum, kurangnya regulasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang cukup kuat, interpretasi hukum yang beragam, Aspek penegak hukum yaitu proses hukum yang rumit dan memakan waktu yang cukup lama. Aspek Sarana dan Fasilitas, yaitu keterbatasan sumber daya manusia ahli terampil, dan kurangnya sarana prasarana teknologi yang canggih. Aspek Masyarakat, kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya data pribadi. Aspek budaya yaitu budaya saling menghujat antar masyarakat di media sosial yang semakin sulit untuk dikendalikan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja kepolisian.

Saran

Dalam upaya menangani pelanggaran privasi di media sosial, kepolisian perlu membentuk tim khusus yang terdiri dari personel yang ahli dan terampil di bidang teknologi digital. Untuk mendukung efektivitas tim ini, para personel harus mengikuti pelatihan khusus terkait sistem teknologi digital yang terus berkembang. Selain itu, kepolisian juga harus meningkatkan sarana dan fasilitas teknologi digital di lingkup instansi, termasuk hingga ke daerah-daerah, guna memastikan penegakan hukum yang optimal. Sementara itu, masyarakat perlu meningkatkan kesadaran akan bahaya serta pentingnya menjaga data pribadi agar tidak mudah disalahgunakan. Aparat penegak hukum juga berperan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat melalui sosialisasi digital yang kreatif menggunakan media sosial, sehingga informasi tentang perlindungan data pribadi dapat lebih mudah dipahami dan diterapkan oleh masyarakat secara luas.

DAFTAR REFERENSI

- Barda Nawawi Arief, Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan, Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm 73
- Budi Suhariyanto, Tindak Pidana Teknologi Informasi (*Cybercrime*) Urgensi Pengaturan dan Celah Hukumnya, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm 126
- Elisatris Gultom. Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce, Dalam Cyber law : Suatu Pengantar, Bandung: Elips, 2012, hlm. 55.

- Novi Purnama, "Dampak Perkembangan Teknologi Komunikasi Terhadap Kehidupan Sosial Budaya." Gema Eksos, hlm. 40
- Nuriyah, S., & Afifah, W. (2022). Analisis Kasus Pemerasan Akibat Penyalahgunaan Pada Sosial Media. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(3), 1241-1251.
- Purwatiningsih, S. D., Inayah, R., & RadjaGukguk, S. (2020). Etika Komunikasi dalam Penggunaan Media Sosial Facebook Sebagai Sarana Media Interaksi. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 24(3), 246-266.
- Putra, K. A. D., & Hidayatullah, F. (2020). Literasi Privasi Sebagai Upaya Mencegah Pelanggaran Di Era Masyarakat Jaringan. *Jurnal Signal*, 8(2), 195-202.
- Rahmawati, D., Aksana, M. D. A., & Mukaromah, S. (2023, November). Privasi dan keamanan data di media sosial: dampak negatif dan strategi pencegahan. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi* (Vol. 3, No. 1, pp. 571-580).
- Rifauddin, M., & Halida, A. N. (2018). Waspada cybercrime dan informasi hoax pada media sosial facebook. *Khizanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 6(2), 98-111.
- Susanti Adi , Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya , (Jakarta : Kencana, 2011) ,58.
- Undang–Undang No.27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Undang-undang Nomor 1 tahun 2024 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi elektronik (Undang-undang ITE)
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Wahyu Sasongko. Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Bandar Lampung: Universtas Lampung, 2007, hlm.19,
- Zaelany, F. A., & Putranti, I. R. (2023). Pelanggaran Privasi dan Ancaman Terhadap Keamanan Manusia dalam Kasus Cambridge Analytica. *Journal of International Relations Diponegoro*, 9(1), 125-137.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013, hlm. 21