

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Mayoritas masyarakat di Indonesia lebih menyukai menggunakan kendaraan pribadi untuk berpindah tempat dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Salah satu kendaraan pribadi yang menjadi pilihan bagi mayoritas masyarakat adalah kendaraan bermotor. Salah satu situs berita yang bernama Kompas Gramedia menuliskan bahwa, budaya masyarakat di Indonesia lebih suka menggunakan transportasi kendaraan bermotor milik pribadi, hal ini dapat dilihat dari hasil penjualan hingga bulan Oktober tahun 2019 mencapai angka 4,1 juta unit untuk satu merek dagang saja.<sup>1</sup> Melihat angka penjualan yang tinggi menunjukkan tingkat kebutuhan masyarakat dalam menggunakan kendaraan bermotor juga terbilang tinggi.

Mengacu pada daya beli masyarakat yang tinggi di kendaraan bermotor, Perusahaan penyedia jasa pembiayaan memanfaatkan peluang ini untuk dapat membantu konsumen dalam menyediakan dana tunai atau memberikan pembiayaan membeli kendaraan bermotor yaitu perusahaan pembiayaan konsumen. Peraturan mengenai perusahaan pembiayaan dapat ditemukan pada Peraturan Presiden Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Lembaga Pembiayaan dalam Pasal 3 sebagai berikut : "Kegiatan usaha Perusahaan Pembiayaan meliputi: Sewa Guna Usaha; Anjak Piutang; Usaha Kartu Kredit; dan/atau Pembiayaan

---

<sup>1</sup> Gilang satria. Desember 2019. "4,8 Juta Unit Motor Honda Bakal Terjual di Tahun ini". <https://otomotif.kompas.com/read/2019/12/01/102200915/4-8-juta-unit-motor-honda-bakal-terjual-di-tahun-ini>. 11 mei 2020.

Konsumen. Perusahaan pembiayaan konsumen merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang menyediakan jasa pemberian biaya untuk *customer* atau pelanggannya.

Harga kendaraan bermotor di Indonesia terbilang cukup tinggi, dan tidak semua orang mampu untuk melakukan pembelian secara *cash* lunas sesuai dengan harga motor yang akan dibeli. Sehingga metode pembelian dengan cara angsuran sangat diminati oleh masyarakat dewasa ini. Bahkan, banyak pabrikan roda dua maupun roda empat yang mengaku, lebih dari 70 persen pembelian kendaraan bermotor dilakukan secara angsuran.<sup>2</sup> Namun, bukan berarti bahwa metode pembiayaan konsumen ini tidak punya risiko sama sekali.

Metode angsuran dalam pembelian kendaraan bermotor mengharuskan kedua belah pihak untuk saling mengikatkan dirinya dalam perjanjian. Pihak yang dimaksud adalah kreditur atau pihak pemberi jasa pembiayaan konsumen dan debitur atau pihak penerima pinjaman. Hal ini sebagaimana diatur dalam buku III BW (KUHPerdara), pengertian perjanjian dapat dijumpai dalam rumusan Pasal 1313 KUHPerdara, yaitu:” Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

---

<sup>2</sup>Dian Tami Kosasih. Februari 2019. “Menunggak Cicilan, Ini batas Waktu Sampai Kendaraan Ditarik”. <https://www.liputan6.com/otomotif/read/3889681/menunggak-cicilan-ini-batas-waktu-sampai-kendaraan-ditarik>. 29 Oktober 2020.

Pengaturan tentang jaminan fidusia diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 42 tahun 1999 tentang Jaminan fidusia pada Pasal 1 angka 2 yang berbunyi:

Jaminan Fidusia adalah hak jaminan atas benda bergerak baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud dan benda tidak bergerak khususnya bangunan yang tidak dapat dibebani hak tanggungan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 4 Tahun 1996 tentang Hak Tanggungan yang tetap berada dalam penguasaan Pemberi Fidusia, sebagai agunan bagi pelunasan utang tertentu, yang memberikan kedudukan yang diutamakan kepada Penerima Fidusia terhadap kreditor lainnya.

Namun demikian, tidak berarti bahwa perusahaan pembiayaan konsumen tidak memiliki risiko sama sekali, salah satu risiko dalam pembiayaan konsumen dengan membeli kendaraan bermotor menggunakan metode angsuran ini adalah ketika konsumen/debitur (pihak yang membeli kendaraan dengan metode angsuran) tidak mampu membayar angsuran selama beberapa bulan, maka akan terjadi masalah pembayaran yang disebut cedera janji atau wanprestasi. Keterlambatan dalam pembayaran angsuran sangat mungkin terjadi karena banyak faktor keuangan debitur sendiri.

Perlindungan hukum bagi konsumen harus tetap diberikan supaya tidak serta merta mengambil atau menyita kendaraan secara paksa. Perusahaan pembiayaan konsumen biasanya menggunakan bantuan pihak ketiga untuk menagih hutang ke debiturnya. Penagih hutang atau biasa disebut *debt collector* yaitu pihak yang membantu perusahaan pembiayaan dalam menjalankan tugas dan memberi peringatan kepada nasabah untuk segera

membayarkan angsuran sesuai jatuh tempo, supaya hutang yang diambil segera terselesaikan dengan baik.

Menteri Keuangan telah mengeluarkan peraturan yang melarang bahwa perusahaan pembiayaan tidak boleh menggunakan penagih hutang (*debt collector*) untuk menarik secara paksa kendaraan dari nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran kendaraan yang telah dibeli sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 130/PMK.0103/2012 tentang pendaftaran fidusia bagi perusahaan pembiayaan pada:

Pasal 2

Perusahaan pembiayaan wajib mendaftarkan jaminan fidusia pada kantor pendaftaran fidusia paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender terhitung sejak tanggal perjanjian pembiayaan konsumen.

Pasal 3

Perusahaan Pembiayaan dilarang melakukan penarikan benda jaminan fidusia berupa kendaraan bermotor apabila Kantor Pendaftaran Fidusia belum menerbitkan sertifikat jaminan fidusia dan menyerahkannya kepada Perusahaan Pembiayaan.

Dalam peraturan yang ada pada PMK tersebut, jaminan fidusia yang disepakati oleh debitur dan kreditur yang melakukan pembelian kendaraan melalui metode angsuran ini nantinya akan didaftarkan secara fidusia. Sehingga untuk pihak debitur, mereka nantinya akan mendapatkan salinan sertifikat fidusia.

Keadaan di lapangan membuktikan bahwa banyak sekali penagih hutang (*debt collector*) yang melakukan eksekusi jaminan terhadap konsumen dengan mendatangi tempat tinggal konsumen atau menghadang di jalan tanpa

menyertakan salinan sertifikat fidusia tersebut. Kasus seperti ini sering terjadi dan dikeluhkan oleh konsumen terhadap perlakuan penagih hutang (*debt collector*). Melihat ketentuan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen mempunyai hak:

#### Pasal 4

Hak konsumen adalah: hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 4 Undang-Undang konsumen memberikan penjelasan bahwasannya konsumen berhak untuk mendapatkan hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Tindakan *debt collector* melakukan penarikan secara paksa termasuk dalam tindakan tidak benar karena sudah tidak sesuai dengan ketentuan PMK Nomor 130/PMK.0103/2012.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang memberikan jasa pembiayaan konsumen adalah PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk. atau yang biasa disebut WOM*Finance*. Di dalam penelitian ini, akan memfokuskan pada studi kasus yang pernah terjadi di WOM*Finance*. Berdasarkan latar belakang di atas maka, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting

dan mendesak untuk segera ditemukan solusinya. Guna memperoleh jawaban yang pasti maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul:

**“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Membeli Kendaraan Bermotor Dengan Angsuran Terhadap Pengambilan Paksa Oleh Perusahaan Pembiayaan Konsumen (Studi Kasus PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk. Cabang Kudus)”**.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan masalah yang telah diuraikan di atas, agar penelitian dapat lebih terarah dan mendapat hasil sesuai dengan yang diinginkan, maka penulis dalam penelitian ini memfokuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaturan dalam Pengambilan Paksa Kendaraan bermotor dengan Angsuran pada Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOM*Finance* Kudus?
2. Bagaimana Pelaksanaan Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Membeli Kendaraan bermotor dengan Angsuran terhadap Pengambilan Paksa oleh Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOM*Finance* Kudus?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaturan dalam Pengambilan Paksa Kendaraan bermotor dengan Angsuran pada Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOM*Finance* Kudus.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli kendaraan bermotor dengan angsuran

terhadap pengambilan paksa oleh Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOM*Finance* Kudus.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan baik dari segi teoritis dan segi praktis.

1. Dari segi teoritis

a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan secara akademis untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli kendaraan bermotor dengan angsuran terhadap pengambilan paksa oleh Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOM*Finance* Kudus.

b. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum khususnya hukum perdata yang berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli kendaraan bermotor dengan angsuran terhadap pengambilan paksa oleh Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOM*Finance* Kudus.

2. Dari segi praktis,

a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan bagi perusahaan pembiayaan konsumen dalam melaksanakan perlindungan perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli kendaraan bermotor dengan angsuran terhadap pengambilan paksa oleh Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOM*Finance* Kudus.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian khususnya bagi mahasiswa Fakultas Hukum Unika Soegijapranata.

## **E. Metode Penelitian**

Penelitian merupakan sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan konsisten, untuk itu diperlukan sebuah metode ketika seseorang akan melaksanakan penelitian. Menurut Soerjono Soekanto, metode penelitian adalah<sup>3</sup> :

Suatu metode yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala dengan jalan menganalisisnya dan dengan mengadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas masalah-masalah yang ditimbulkan oleh fakta tersebut.

Selanjutnya untuk memperoleh bahan-bahan atau data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian dengan menggunakan cara-cara atau metode-metode sebagai berikut:

### **1. Metode Pendekatan**

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu metode yang menekan proses penelitian atas perumusan masalah untuk mengonstruksi sebuah gejala hukum yang kompleks dan

---

<sup>3</sup> Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press), hal. 53.



holistik.<sup>4</sup> Ada beberapa pertimbangan dalam menggunakan metode kualitatif seperti diungkapkan Lexy. J. Moleong:

Pertimbangan pertama, metode ini berdasarkan bukti-bukti nyata yang didapatkan di lapangan. Pertimbangan kedua, metode ini menggunakan interaksi langsung antar peneliti dengan sumber data. Pertimbangan ketiga karena penelitian ini memungkinkan peneliti mengembangkan pemahaman dan pemaknaan data di lapangan.<sup>5</sup>

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah Pendekatan yuridis empiris atau sosiologi hukum adalah pendekatan dengan melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat.<sup>6</sup> Melalui penelitian ini diharapkan dapat dipahami tentang pengaturan dalam pengambilan paksa kendaraan bermotor dengan angsuran pada perusahaan pembiayaan konsumen di WOM*Finance* Kudus dan pelaksanaan perlindungan hukum kepada konsumen apabila konsumen mengalami keterlambatan pembayaran.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Bersifat deskriptif analitis yaitu memaparkan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh, serta menganalisis dengan mencari sebab akibat suatu hal.<sup>7</sup> Penelitian ini, penulis ingin mendeskripsikan perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli kendaraan bermotor dengan angsuran terhadap pengambilan paksa oleh Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOM*Finance* Kudus.

---

<sup>4</sup> Petrus Soerjowinoto, Hermawan Pancasiwi, Benny D. Setianto, Donny Danardono & Y. Enedang Wahyati, 2006, *Buku Panduan Metode Penulisan Karya Hukum & Skripsi*, Semarang: Fakultas Hukum Unika Soegijapranata, hal.10.

<sup>5</sup> Lexy. J. Moleong, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: CV. Remaja, hal. 11.

<sup>6</sup> Zainuddin Ali, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, hal. 105.

<sup>7</sup> Suratman dan Philips Dillah, 2012, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfa Beta, hal. 92.

### 3. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penulisan hukum ini adalah segala informasi yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli kendaraan bermotor dengan angsuran terhadap pengambilan paksa oleh Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOMFinance Kudus, informasi tersebut diperoleh dengan melakukan wawancara kepada:

- a. Kepala Cabang dari Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOMFinance Kudus.
- b. Kepala Marketing dari Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOMFinance Kudus.
- c. Konsumen WOMFinance Kudus yang mengalami pengambilan paksa kendaraan oleh Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOMFinance.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan oleh penulis ialah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari tangan pertama, dari sumber asalnya dan belum diolah dan diuraikan orang lain.<sup>8</sup> Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti yang sebelumnya telah diolah oleh orang lain.<sup>9</sup> Dalam penelitian ini, pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan studi lapangan (wawancara) dan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan melakukan studi kepustakaan.

---

<sup>8</sup> Petrus Soerjowinoto, dkk, *op.cit.*, hal.11.

<sup>9</sup> *Ibid.*

## a. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu pengumpulan data dari perusahaan dengan mencatat data -data dari dokumen perusahaan yang meliputi:

### 1) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara untuk mendapatkan data primer yang akan dilakukan dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan penulis kepada narasumber penelitian. Wawancara dilakukan kepada:

- a) Bapak Miftachul Zaini sebagai Kepala Cabang Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOM *finance* Kudus.
- b) Bapak Hery Prasetyo sebagai Kepala Marketing Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOM *finance* Kudus.
- c) Konsumen sebanyak 3 (tiga) responden yang mengalami pengambilan paksa kendaraan bermotor oleh Perusahaan pembiayaan konsumen di WOM *finance* Kudus antara lain :

(1) Ibu Tri Diyani L, beralamat Dk. Ndodol rt 04 rw 02  
Ds. Sidoharjo, Kec. Wedarijaksa, Kab. Pati.

(2) Ibu Margareta Devi, beralamat Ds. Jepat rt 2 rw 1  
Kec. Tayu, Kab. Pati.

(3) Bapak Supradi, beralamat Ds. Bae rt 5 rw 2 Kec.  
Bae, Kab. Kudus.

Hasil wawancara akan mendapatkan keterangan dari informan yang bersifat pribadi dan subyektif digunakan untuk mengetahui kesamaan situasi serta informasi-informasi secara langsung agar membantu tercapainya tujuan dari penelitian ini.

## **b. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan merupakan salah satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data atau bahan ini berasal dari mempelajari dan menganalisa buku-buku, peraturan perundang-undangan, literatur, pendapat para sarjana dan sumber-sumber bacaan lainnya yang terkait dengan rumusan permasalahan Perusahaan Pembiayaan konsumen di WOM *finance* Kudus. Adapun data sekunder itu terdiri dari:

### 1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang sifatnya berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku dan ada kaitannya dengan permasalahan yang dibahas, meliputi:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen.
- c) Undang-undang Nomor 42 Tahun 1999 tentang Jaminan Fidusia.
- d) Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

- e) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan.
- g) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 130/PMK.0103/2012 Tentang Pendaftaran Fidusia.
- h) Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- i) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 28/POJK.05/2014 tentang Perizinan Usaha dan Kelembagaan Perusahaan Pembiayaan.

## 2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang sifatnya menjelaskan bahan hukum primer. Bahan hukum seperti ini dapat berupa buku, skripsi, tesis, disertasi, berita di media cetak maupun internet, serta jurnal-jurnal yang terkait dengan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan rinci dan teliti karena, pencatatan data mengenai semua hasil yang didapat dari wawancara dan pengamatan terlibat itu adalah merupakan hal yang penting karena sistematis, lengkap, dan akurat.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Burhan Ashshofa, 2010, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT Rineka Cipta, hal. 61.

## 5. Metode Pengolahan Data dan Penyajian Data

Sebelum melakukan analisis, data yang telah terkumpul terlebih dahulu diolah dengan cara dipilih, diperiksa, dan jika perlu akan dilakukan pengeditan/penyempurnaan agar data yang ada relevan dengan objek penelitian, dimana data yang relevan akan digunakan sebagai bahan analisis dan data yang tidak relevan akan diabaikan atau dibuang. Setelah itu, data disusun secara runtut dan sistematis agar nantinya dapat disusun dalam bentuk laporan penelitian berbentuk Skripsi.

## 6. Metode Analisa Data

Analisis data adalah mengumpulkan dan menyusun secara sistematis, selanjutnya akan dianalisis. Dalam penelitian ini penulis memilih metode analisis kualitatif. Menurut Abdulkadir Muhammad, “analisis secara kualitatif artinya menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtut, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan pemahaman, dan interpretasi data.”<sup>11</sup> Analisis akan dilakukan terhadap pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli kendaraan bermotor dengan angsuran terhadap pengambilan paksa oleh Perusahaan Pembiayaan konsumen di WOMfinance Kudus.

Terlebih dahulu akan dilakukan pengkajian terhadap data yang diperoleh selama penelitian, kemudian dipadukan dengan bahan pustaka dan peraturan perundang-undangan yang melandasinya untuk mencari dan

---

<sup>11</sup> Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hal. 172.

menemukan hubungan relevansi antar data yang diperoleh dengan landasan teori serta Peraturan Perundang-Undangan yang digunakan.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penulisan ini terdiri dari bab-bab yang tersusun secara sistematis yang dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I, PENDAHULUAN, Berisi tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, dan Sistematika Skripsi.

BAB II, TINJAUAN PUSTAKA, berisi uraian sistematis yang menjelaskan tentang tinjauan umum mengenai perlindungan hukum, tinjauan umum mengenai konsumen, tinjauan umum mengenai pelaku usaha, tinjauan umum mengenai jual-beli, tinjauan umum mengenai perusahaan pembiayaan konsumen, tinjauan umum mengenai jaminan fidusia.

BAB III, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, berisi tentang gambaran dari obyek yang dianalisis dan kemudian memaparkan hasil wawancara, dan pembahasan tentang pengaturan dan pelaksanaan Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Membeli Kendaraan dengan Angsuran terhadap Pengambilan Paksa oleh Perusahaan Pembiayaan Konsumen di WOM*Finance* Kudus

BAB IV PENUTUP, berisi tentang kesimpulan dan saran. Pada bagian akhir dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran.