

LAMPIRAN

Lampiran 1

Instrumen Penelitian

A. Definisi Konseptual

Berdasarkan kerangka teoretik dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk menganalisis kondisi dan konsekuensi hukum tentang perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku pembiayaan kendaraan bermotor roda empat di unit KKB - PT BCA Finance Cabang Madiun, maka dibuatlah definisi konseptual untuk menyusun instrumen penelitian, yaitu kuesioner dan pedoman wawancara. Hal tersebut berfungsi untuk menjawab dan menganalisis rumusan masalah penelitian. Definisi konseptual yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan jasa atau produk pembiayaan kendaraan bermotor roda empat (mobil) KKB BCA untuk kepentingan pribadi atau usaha di PT BCA Finance Cabang Madiun.
2. Perlindungan konsumen adalah seluruh upaya yang dilakukan oleh pelaku usaha (BCA Finance) untuk memberikan perlindungan terhadap konsumennya dan menjamin kepastian hukum pada tahap prakontrak dengan pemenuhan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.
3. Perjanjian (kontrak) adalah suatu kesepakatan antara para pihak untuk melakukan hal tertentu yang menimbulkan perbuatan hukum yang dapat dibuat secara tertulis atau tidak tertulis. Perjanjian dalam penelitian ini adalah Perjanjian Pembiayaan Konsumen (PPK) untuk pembiayaan kendaraan bermotor roda empat antara pihak BCA Finance dengan konsumen. Perjanjian tersebut termasuk kontrak baku.

4. Tahap (periode) dalam kontrak meliputi: 1) prakontrak; 2) pelaksanaan kontrak; 3) pascakontrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji perlindungan konsumen pada tahap prakontrak dalam perjanjian baku. Tahap prakontrak merupakan keseluruhan kegiatan sebelum suatu kontrak disetujui atau ditandatangani (kata sepakat) oleh para pihak khususnya konsumen.
5. Iktikad baik prakontrak atas dasar sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek hukum (para pihak). Iktikad baik prakontrak memiliki makna kejujuran (*honesty*) para pihak yang melakukan negosiasi. Perjanjian baku tidak memungkinkan untuk mengubah klausulanya, maka iktikad baik pada tahap prakontrak merupakan kewajiban para pihak untuk menjelaskan dan meneliti fakta material (isi) kontrak tersebut secara keseluruhan.
6. Perjanjian baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Ketentuan beberapa larangan pencatuman klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK. Hal itu bermaksud untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha atas dasar asas kebebasan berkontrak, serta untuk melindungi hak konsumen.
7. Pembiayaan konsumen (*consumer finance*) adalah kegiatan pembiayaan untuk pengadaan barang berdasarkan kebutuhan konsumen dengan pembayaran secara angsuran. Pasal 6 PMK No. 84/PMK.012/2006 mengatur bahwa salah satu kegiatan perusahaan pembiayaan konsumen adalah kebutuhan konsumen, termasuk pembiayaan kendaraan bermotor roda empat.
8. Kendaraan bermotor roda empat (mobil) merupakan barang yang menjadi jaminan dalam perjanjian antara BCA Finance dengan konsumen. Mobil merupakan barang (benda) bergerak yang dapat dijadikan sebagai jaminan kredit (pinjaman) sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Secara umum, jenis mobil dapat dikategorikan menjadi mobil penumpang (*passanger car*) dan mobil komersial (*comercial car*).

B. Definisi Operasional

Berdasarkan uraian definisi konseptual tersebut, maka disusun definisi operasional penelitian (indikator) atau aspek-aspek yang akan diungkap sehubungan informasi untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pemenuhan hak-hak konsumen dari pelaku usaha (BCA Finance) kepada konsumen pada tahap prakontrak sebagai bentuk perlindungan konsumen.
2. Iktikad baik dalam prakontrak dari pihak konsumen unit KKB di BCA Finance Cabang Madiun pada tahap prakontrak untuk meneliti fakta material (isi kontrak) secara keseluruhan dengan membaca, mengerti/ memahami, menyetujui/ menolak, dan menandatangani perjanjian pembiayaan konsumen secara sukarela.
3. Pelaku usaha (BCA Finance) memiliki iktikad baik dalam prakontrak untuk menjelaskan fakta material (isi kontrak) perjanjian pembiayaan konsumen secara keseluruhan kepada konsumen pada tahap prakontrak.

Lampiran 2

Operasionalisasi Instrumen Penelitian

Nama Konsumen (Optional) :
Kota Tinggal (Domisili) :
Umur (Optional) :
Pekerjaan :
Pendidikan Terakhir :
Jenis Pembiayaan :
Penawaran produk oleh :
Survey dilakukan oleh :
Tanda tangan kontrak oleh :

Keterangan :

SS : Sangat setuju = 5

S : Setuju = 4

RR : Ragu-ragu (Cukup) = 3

TS : Tidak setuju = 2

STS: Sangat tidak setuju = 1

Petunjuk: Pilihlah pernyataan yang sesuai dengan pengalaman saudara sebagai konsumen KKB BCA pada proses pengajuan kredit mobil atau tahapan prakontraktual dalam perjanjian pembiayaan baku pembiayaan kendaraan bermotor roda di PT BCA Finance Cabang Madiun dengan cara memberikan tanda ceklist (√) di bawah ini.

No.	Aspek-Aspek yang akan diungkap informasinya	Indikator	Pernyataan	Pilihan				
				STS	TS	RR	S	SS
1.	Pemenuhan hak-hak konsumen dari pelaku usaha (BCA Finance) kepada konsumen pada tahap prakontrak sebagai bentuk perlindungan konsumen.	Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan. Hak untuk memilih barang atau jasa sesuai jaminan.	1. BCA Finance memberikan kenyamanan kepada saya selama tahapan prakontraktual dalam rangka pengajuan kredit. 2. BCA Finance memberikan pelayanan yang baik kepada saya selama tahapan prakontraktual (pengajuan kredit). 3. BCA Finance memberikan rasa aman kepada saya selama tahapan prakontraktual (pengajuan kredit). 4. BCA Finance tidak memaksa saya selama tahapan prakontraktual (pengajuan kredit) untuk menyetujui kontrak tersebut. 5. BCA Finance menjamin keselamatan saya selama tahapan prakontraktual (pengajuan kredit). 6. BCA Finance memberikan kebebasan untuk menentukan pilihan mobil yang akan dibiayai (pilihan konsumen).					

		<p>Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur.</p> <p>Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.</p> <p>Hak pembinaan dan pendidikan konsumen;</p>	<p>7. BCA Finance memberikan kebebasan untuk menentukan uang muka dan jangka waktu pembiayaan.</p> <p>8. BCA Finance memberikan penilaian harga mobil sesuai untuk mobil baru sesuai price list dealer dan mobil bekas sesuai harga pasar.</p> <p>9. BCA Finance memberikan informasi persyaratan kredit secara jelas.</p> <p>10. BCA Finance memberikan informasi hasil keputusan pengajuan kredit.</p> <p>11. BCA Finance memberikan informasi berkaitan dengan uang muka, bunga, dan biaya proses kredit.</p> <p>12. BCA Finance memberikan informasi dengan benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi berkaitan jaminan (status mobil dan BPKB).</p> <p>13. BCA Finance menerima keluhan dari konsumen selama tahap prakontrak.</p> <p>14. BCA Finance merespon dan menanggapi keluhan dari konsumen selama tahap prakontrak.</p> <p>15. BCA Finance melakukan proses pengajuan kredit secara cepat.</p> <p>16. BCA Finance menjelaskan hak saya sebagai konsumen.</p> <p>17. BCA Finance menjelaskan kewajiban sebagai konsumen.</p> <p>18. BCA Finance menjelaskan hak dan kewajiban</p>					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

		Hak pelayanan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.	<p>perusahaan selaku kreditur.</p> <p>19. BCA Finance menginformasikan update status proses atau hasil pengajuan kredit saya.</p> <p>20. BCA Finance melayani konsumen secara benar dan jujur selama tahapan prakontraktual.</p> <p>21. BCA Finance tidak diskriminatif dalam melayani konsumen.</p> <p>22. BCA Finance tidak membeda-bedakan perlakuan terhadap konsumen.</p>					
2.	Iktikad baik dalam prakontrak dari pihak konsumen unit KKB di BCA Finance Cabang Madiun pada tahap prakontrak untuk meneliti fakta material (isi kontrak) secara keseluruhan dengan membaca, mengerti/memahami, menyetujui/ menolak, dan menandatangani perjanjian pembiayaan konsumen secara sukarela.	<p>Konsumen membaca kontrak secara keseluruhan.</p> <p>Konsumen mengerti atau memahami isi kontrak secara keseluruhan.</p>	<p>23. Konsumen membaca seluruh isi kontrak sebelum menandatangani kontrak.</p> <p>24. Konsumen membaca ketentuan bunga.</p> <p>25. Konsumen membaca ketentuan cara pembayaran angsuran</p> <p>26. Konsumen membaca ketentuan asuransi kendaraan.</p> <p>27. Konsumen membaca ketentuan asuransi credit protection.</p> <p>28. Konsumen membaca ketentuan biaya-biaya tambahan dalam pengajuan kredit.</p> <p>29. Konsumen membaca ketentuan besarnya uang muka.</p> <p>30. Konsumen membaca ketentuan pelunasan dipercepat.</p> <p>31. Konsumen memahami seluruh isi kontrak sebelum menandatangani kontrak.</p> <p>32. Konsumen memahami dan menyiapkan syarat-syarat realisasi pembiayaan (pengajuan</p>					

		<p>Konsumen menyetujui dan menandatangani kontrak secara sukarela tanpa paksaan dari pelaku usaha.</p>	<p>33. Konsumen memahami cara pembayaran angsuran.</p> <p>34. Konsumen memahami ketentuan asuransi kendaraan.</p> <p>35. Konsumen memahami ketentuan asuransi credit protection.</p> <p>36. Konsumen memahami ketentuan resiko dan kewajiban pemeliharaan barang.</p> <p>37. Konsumen mengetahui biaya-biaya tambahan dalam pengajuan kredit.</p> <p>38. Konsumen mengetahui besarnya uang muka.</p> <p>39. Konsumen mengetahui bunga kredit.</p> <p>40. Konsumen mengetahui ketentuan pelunasan dipercepat.</p> <p>41. Setelah membaca dan memahami isi kontrak, konsumen menyetujui dan menandatangani isi perjanjian secara sukarela dan sadar tanpa ada paksaan.</p> <p>42. Konsumen mendatangi kontrak apabila menyetujui isi perjanjian tersebut.</p> <p>43. Konsumen tidak mendapat paksaan dari BCA Finance untuk menandatangani kontrak.</p> <p>44. Setelah tanda tangan kontrak, konsumen bisa membatalkan kontrak tersebut sebelum konfirmasi realisasi.</p> <p>45. Konsumen mendapatkan pemberitahuan realisasi (konfirmasi) melalui telepon dari</p>					
--	--	--	---	--	--	--	--	--

			<p>pihak BCA Finance .</p> <p>46. Ketika konfirmasi tanggal jatuh tempo, konsumen diberi kesempatan untuk melanjutkan (menyetujui) kontrak atau tidak.</p> <p>47. Ketika konfirmasi, konsumen ditanya apakah menyetujui pembiayaan tersebut.</p> <p>48. Ketika konfirmasi tanggal jatuh tempo, konsumen bisa atau diberi kesempatan menanyakan hal-hal yang belum ia dipahami.</p> <p>49. Ketika konfirmasi tanggal jatuh tempo, konsumen mendapat penjelasan perihal isi kontrak dari BCA Finance .</p>					
3.	<p>Pelaku usaha (BCA Finance) memiliki iktikad baik dalam prakontrak untuk menjelaskan fakta material (isi kontrak) perjanjian pembiayaan konsumen secara keseluruhan kepada konsumen pada tahap prakontrak</p>	<p>Penjelasan isi kontrak secara keseluruhan.</p> <p>Ketentuan bunga.</p> <p>Ketentuan persyaratan kredit.</p> <p>Ketentuan cara pembayaran</p>	<p>50. BCA Finance menjelaskan isi perjanjian sebelum saya menandatangani kontrak.</p> <p>51. BCA Finance menjelaskan seluruh isi kontrak sebelum menandatangani.</p> <p>52. BCA Finance hanya menjelaskan beberapa poin penting isi perjanjian.</p> <p>53. BCA Finance menjelaskan besarnya bunga kredit.</p> <p>54. BCA Finance menginformasikan ketentuan bunga dalam pasal perjanjian tersebut.</p> <p>55. BCA Finance menjelaskan syarat-syarat realisasi pembiayaan (pengajuan kredit) yang dibutuhkan secara jelas.</p> <p>56. BCA Finance menginformasikan apabila ada persyaratan yang kurang lengkap.</p> <p>57. BCA Finance menjelaskan informasi cara</p>					

		<p>angsuran.</p> <p>Ketentuan asuransi kendaraan.</p> <p>Ketentuan klaim asuransi credit protection.</p> <p>Ketentuan biaya-biaya dalam pengajuan kredit.</p>	<p>pembayaran angsuran.</p> <p>58. BCA Finance menjelaskan informasi cara pembayaran angsuran dengan autodebet.</p> <p>59. BCA Finance menjelaskan informasi cara pembayaran angsuran selain autodebet.</p> <p>60. BCA Finance menginformasikan besarnya biaya asuransi kendaraan yang saya bayarkan.</p> <p>61. BCA Finance menginformasikan biaya untuk klaim (OR) asuransi.</p> <p>62. BCA Finance menjelaskan informasi ketentuan asuransi kendaraan.</p> <p>63. BCA Finance menginformasikan cara klaim asuransi kendaraan.</p> <p>64. BCA Finance menginformasikan bengkel rekanan asuransi.</p> <p>65. BCA Finance menjelaskan informasi cara klaim asuransi credit protection.</p> <p>66. BCA Finance menginformasikan besarnya biaya asuransi credit protectio yang saya bayarkan.</p> <p>67. BCA Finance menginformasikan manfaat asuransi tersebut.</p> <p>68. BCA Finance menjelaskan informasi biaya-biaya dalam pengajuan kredit.</p> <p>69. BCA Finance memberikan simulasi kredit kepada saya secara jelas.</p> <p>70. Apabila saya tidak memahami simulasi tersebut, BCA Finance memberikan</p>					
--	--	---	--	--	--	--	--	--

		Ketentuan lainnya	<p>penjelasan.</p> <p>71. BCA Finance memberikan informasi besarnya uang muka.</p> <p>72. BCAF memberikan informasi tentang bunga yang berlaku.</p> <p>73. BCA Finance memberikan informasi tentang jangka waktu pembiayaan.</p> <p>74. BCA Finance memberikan informasi biaya administrasi kredit.</p> <p>75. BCA Finance memberikan informasi biaya fidusia.</p> <p>76. BCA Finance memberikan informasi asuransi kendaraan.</p> <p>77. BCA Finance memberikan informasi asuransi credit protection.</p> <p>78. BCA Finance memberikan informasi jumlah total uang yang saya bayar untuk pembelian dan pencairan untuk refinancing.</p> <p>79. BCA Finance memberikan informasi angsuran yang harus saya bayar tiap bulan.</p> <p>80. BCA Finance memberikan informasi tanggal jatuh tempo saya.</p> <p>81. BCA Finance memberikan informasi ketentuan pelunasan dipercepat yang berlaku.</p> <p>82. BCA Finance memberikan informasi ketentuan besarnya denda pembayaran apabila terlambat.</p> <p>83. BCA Finance menjelaskan ketentuan pengambilan jaminan ketika telah lunas.</p>					
--	--	-------------------	---	--	--	--	--	--

Lampiran 3

Analisis Data Aspek Pertama

Hasil Uji Validitas Korelasi Product Moment Pearson

No. Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
rhitung	0.848	0.893	0.860	0.577	0.775	0.831	0.803	0.757	0.814	0.912	0.887	0.825	0.942	0.896	0.885
rtabel	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273
Kriteria	Valid														

No. Item	16	17	18	19	20	21	22
rhitung	0.782	0.809	0.840	0.900	0.908	0.788	0.865
Rtabel	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273
Kriteria	Valid						

Hasil Uji Reabilitas **KR-20 = 0.892 (Reabilitas tinggi)**

No.	Indikator	No. Pernyataan	Rerata
1.	Hak atas keamanan	1, 2, 3, 4, 5	4.530
2.	Hak untuk memilih	6, 7, 8	4.506
3.	Hak atas informasi	9, 10, 11, 12	4.500
4.	Hak untuk didengar	13, 14, 15	4.410
5.	Hak pendidikan konsumen	16, 17, 18	4.346
6.	Hak pelayanan tanpa diskriminatif	19, 20, 21, 22	4.490

Lampiran 4

Analisis Data Aspek Kedua

Hasil Uji Validitas Korelasi Product Moment Pearson

No. Item	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
rhitung	0.856	0.892	0.876	0.871	0.933	0.912	0.886	0.849	0.913	0.862	0.830	0.784	0.831	0.877	0.893
rtabel	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273
Kriteria	Valid														

No. Item	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49
rhitung	0.867	0.861	0.810	0.837	0.848	0.578	0.663	0.616	0.807	0.836	0.904	0.884
rtabel	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273
Kriteria	Valid											

Hasil Uji Reabilitas **KR-20 = 0.911 (Reabilitas sangat tinggi)**

No.	Indikator	No. Pernyataan	Rerata
1.	Konsumen membaca kontrak secara keseluruhan.	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	4.348
2.	Konsumen mengerti atau memahami isi kontrak secara keseluruhan.	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40	4.358
3.	Konsumen menyetujui dan menandatangani kontrak secara sukarela tanpa paksaan.	41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49	4.344

Lampiran 5

Analisis Data Aspek Ketiga

Hasil Uji Validitas Korelasi Product Moment Pearson

rhitung	0.834	0.853	0.337	0.821	0.787	0.825	0.838	0.928	0.870	0.759	0.776	0.881	0.891	0.858	0.864
rtabel	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273
Kriteria	Valid														

No. Item	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79
rhitung	0.892	0.846	0.804	0.856	0.854	0.917	0.873	0.890	0.887	0.862	0.911	0.853	0.857	0.710	0.728
rtabel	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273	0.273
Kriteria	Valid														

No. Item	80	81	82	83
rhitung	0.817	0.795	0.853	0.846
rtabel	0.273	0.273	0.273	0.273
Kriteria	Valid	Valid	Valid	Valid

Hasil Uji Reabilitas **KR-20 = 0.927 (Reabilitas sangat tinggi)**

No.	Indikator	No. Pernyataan	Rerata
1.	Penjelasan isi kontrak secara keseluruhan.	50, 51, 52	4.173
2.	Ketentuan bunga.	53, 54	4.346
3.	Ketentuan persyaratan kredit.	55, 56	4.480
4.	Ketentuan cara pembayaran angsuran.	57, 58, 59	4.416
5.	Ketentuan asuransi kendaraan.	60, 61, 62, 63, 64	4.257
6.	Ketentuan klaim asuransi credit protection.	65, 66, 67	4.160
7.	Ketentuan biaya-biaya dalam pengajuan kredit.	68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78	4.331
8.	Ketentuan lainnya.	80, 81, 82, 83	4.307

Lampiran 6

Hasil Wawancara

No.	Informan	Waktu	Aspek	Hasil Wawancara
1.	Erdian Sulistyio Marketing KKB di BCA Finance Madiun sejak 2015	6 Agustus 2019	1. Pemenuhan hak-hak konsumen pada tahap prakontrak	<p>a. Pelaku usaha melalui karyawan atau Credit Marketing Officer (CMO) memberikan rasa keamanan terhadap konsumen dengan tidak memaksa untuk menyetujui dan menandatangani kontrak.</p> <p>b. Konsumen diberi kebebasan oleh marketing untuk menentukan maskapai, jenis asuransi kendaraan dan jenis pembiayaan.</p> <p>c. Marketing menginformasikan berkaitan dengan perhitungan kredit dengan memberikan simulasi melalui pesan singkat (sosial media) dan memberikan informasi beberapa poin penting dalam perjanjian.</p> <p>d. Marketing menerima keluhan dari konsumen berkaitan dengan waktu pengajuan kredit. Hal itu tergantung kelengkapan persyaratan kredit, ketika pengajuan (survey) marketing menginformasikan di awal untuk lama pengajuan \pm 3 hari dari data lengkap.</p> <p>e. Marketing memberikan pendidikan konsumen dengan menginformasikan hak dan kewajiban konsumen yang diatur dalam kontrak, namun tidak semua dijelaskan.</p> <p>f. Marketing tidak membedakan perlakuan terhadap konsumen, namun untuk kasus tertentu perlu mendapatkan perlakuan khusus terutama untuk nasabah prioritas ataupun yang memiliki tingkat pendidikan rendah.</p>

			2. Iktikad prakontrak konsumen	baik dari	<p>a. Marketing menjelaskan bahwa konsumen hanya membaca beberapa poin penting dalam kontrak.</p> <p>b. Menurut marketing, konsumen hanya memahami isi kontrak berkaitan dengan ikhtisar pembiayaan dan bila kurang jelas marketing dapat menjelaskan kepada konsumen.</p> <p>c. Marketing tidak memaksa konsumen untuk menyetujui dan menandatangani kontrak, ketika konsumen belum memahami ketentuan kontrak marketing dapat menjelaskan isi kontrak.</p>
			3. Iktikad prakontrak pelaku usaha	baik oleh	<p>a. Marketing tidak menjelaskan isi kontrak secara keseluruhan, namun hanya beberapa ketentuan dalam kontrak.</p> <p>b. Marketing menginformasikan besarnya bunga, namun tidak menjelaskan lebih lanjut dalam ketentuan/pasal lebih lanjut berkaitan dengan bunga.</p> <p>c. Ketika proses penawaran, marketing menginformasikan ketentuan persyaratan kredit.</p> <p>d. Marketing menginformasikan ketentuan cara pembayaran angsuran melalui autodebet, namun cara lain tidak diinformasikan kecuali konsumen bertanya.</p> <p>e. Marketing menginformasikan ketentuan asuransi kendaraan dan cara klaim, serta bengkel rekanan.</p> <p>f. Marketing menginformasikan ketentuan asuransi credit protection dan manfaat apabila ditanya konsumen.</p> <p>g. Marketing menginformasikan biaya-biaya dalam pengajuan kredit melalui simulasi yang di kirim ke konsumen.</p> <p>h. Marketing tidak menjelaskan ketentuan lainnya seperti ketentuan perlunasan dipercepat dan biaya titip BKPB apabila konsumen tidak bertanya.</p>

2.	Nungky Alifandy Marketing KKB di BCA Finance Madiun sejak 2015	6 Agustus 2019	<p>1. Pemenuhan hak-hak konsumen pada tahap prakontrak</p> <p>2. Iktikad prakontrak konsumen baik dari</p>	<p>a. Konsumen secara sukarela dan tidak ada paksaan untuk menandatangani kontrak.</p> <p>b. Marketing memberikan kebebasan untuk memilih tipe kendaraan, jenis pembiayaan, uang muka, jangka waktu, dan penilaian terhadap jaminan secara layak sesuai harga pasar.</p> <p>c. Marketing hanya memberikan beberapa poin penting dalam kontrak baik ketika survey maupun tanda tangan kontrak, namun untuk ketentuan seperti pelunasan dipercepat dan biaya titip BPKB ketika sudah lunas.</p> <p>d. Marketing mendengarkan berbagai keluhan terkait dengan pengajuan kredit dan akan ditindak lanjuti sesuai ketentuan dan kemampuannya.</p> <p>e. Hak dan kewajiban konsumen hanya dijelaskan beberapa poin penting.</p> <p>f. Marketing tidak diskriminatif terhadap konsumen dalam pengajuan kredit.</p> <p>a. Marketing memberi kesempatan konsumen untuk membaca kontrak, namun tidak semuanya dibaca hanya berkaitan dengan ikhtisar pembiayaan dan konsumen ada yang tidak membaca.</p> <p>b. Marketing menginformasikan bahwa konsumen hanya memahami isi kontrak berkaitan dengan ikhtisar pembiayaan.</p> <p>c. Marketing tidak memaksa konsumen untuk menyetujui dan menandatangani kontrak.</p> <p>a. Marketing hanya menjelaskan beberapa ketentuan penting</p>
----	--	----------------	--	--

			3. Iktikad prakontrak pelaku usaha baik oleh	<p>dalam kontrak khususnya bagian ikhtisar.</p> <p>b. Marketing menginformasikan besarnya bunga melalui simulasi kredit.</p> <p>c. Ketika proses pengajuan aatu survey, marketing menginformasikan ketentuan persyaratan kredit yang dibutuhkan.</p> <p>d. Marketing menginformasikan ketentuan cara pembayaran angsuran melalui autodebet.</p> <p>e. Marketing menginformasikan ketentuan asuransi kendaraan ketika survey atau tanda tangan kontrak.</p> <p>f. Marketing tidak menginformasikan ketentuan asuransi credit protection ketika konsumen tidak menanyakan, namun tetap menginformasikan bahwa pokok hutang dalam pembiayaan tersebut di cover asuransi.</p> <p>g. Marketing memberikan simulasi kredit kepada konsumen untuk memudahkan menginformasikan ketentuan biaya-biaya proses.</p> <p>h. Marketing tidak menjelaskan kepada konsumen tentang ketentuan seperti ketentuan perlunasan dipercepat berlaku anuitas dan biaya titip BKPB (Irbih dari 60 hari dari tanggal lunas tidak diambil).</p>
3.	Anggi Retsana Customer Service dan Account Payable Payment sejak 2012	7 Agustus 2019	Perlindungan konsumen ketika realisasi kredit	<p>Ketika konfirmasi konsumen (realisasi kredit) hal yang dilakukan oleh APP antara lain: 1) Verifikasi identitas konsumen; 2) Informasi tanggal jatuh tempo, besarnya angsuran, dan cara pembayaran, serta keikutsertaan asuransi credit protection; 3) Kalau konsumen belum jelas dan bertanya isi kontrak, APP dapat menjelaskan sebatas isi kontrak, dan di luar itu dapat dikonfirmasi langsung ke marketing; 4) Ketika</p>

				konsumen menolak dikonfirmasi, APP bisa menginformasikan kepada marketing untuk di <i>follow up</i> ; 5) Konfirmasi wajib dilakukan di BCA Finance, jika tidak realisasi (pencairan) kredit tidak bisa dijalankan.
4.	Putut Mudriyanto Konsumen KKB di BCA Finance Madiun 2 kali	8 Agustus 2019	1. Pemenuhan hak-hak konsumen pada tahap prakontrak	Konsumen secara suka rela mendatangi kontrak. Konsumen diberi kebebasan untuk menentukan tipe kendaraan dan jenis pembiayaan. Konsumen mendapat info dari marketing berkaitan beberapa poin penting dalam kontrak, namun tidak keseluruhan. Ketika konsumen memberikan keluhan, marketing memberi respon dengan cepat. Konsumen mendapatkan informasi berkaitan dengan hak dan kewajibannya, namun hak dan kewajiban pelaku usaha tidak diinformasikan. Konsumen dilayani secara jujur dan tidak diskriminatif
			2. Iktikad prakontrak konsumen	baik dari konsumen Konsumen hanya membaca beberapa poin penting dalam kontrak berkaitan dengan ikhtisar atau jumlah anggaran. Konsumen hanya memahami beberapa poin dalam perjanjian. Konsumen menyetujui dan menandatangani kontrak secara suka rela.
			3. Iktikad prakontrak pelaku usaha	baik oleh pelaku usaha Konsumen mendapat beberapa poin penting dalam perjanjian berkaitan dengan ketentuan tentang bunga, persyaratan kredit, cara pembayaran angsuran, asuransi kendaraan, klaim asuransi credit protection, biaya-biaya dalam pengajuan kredit. Konsumen tidak mendapatkan penjelasan secara detail mengenai ketentuan pelunasan dipercepat yang berlaku anuitas di BCA Finance.

5.	Tyan Permana Konsumen KKB di BCA Finance Madiun 1 kali	15 2019	Agustus	1. Pemenuhan hak-hak konsumen pada tahap prakontrak	Konsumen secara suka rela mendatangi kontrak karena kebutuhan. Konsumen diberi kebebasan untuk menentukan tipe kendaraan dan jenis pembiayaan. Konsumen mendapat info dari marketing berkaitan beberapa poin penting dalam kontrak, namun tidak keseluruhan. Ketika konsumen memberikan keluhan, marketing memberi respon dengan cepat. Konsumen mendapatkan informasi berkaitan dengan hak dan kewajibannya, namun hak dan kewajiban pelaku usaha tidak diinformasikan. Konsumen dilayani secara jujur dan tidak diskriminatif.
				2. Iktikad prakontrak konsumen	baik dari Konsumen tidak membaca kontrak. Konsumen hanya memahami beberapa poin dalam perjanjian khususnya ikhtisar pembiayaan melalui simulasi kredit yang diberikan marketing. Konsumen menyetujui dan menandatangani kontrak secara suka rela, dan karena kebutuhan.
				3. Iktikad prakontrak pelaku usaha	baik oleh Konsumen mendapat beberapa poin penting dalam perjanjian berkaitan dengan ketentuan tentang bunga, persyaratan kredit, cara pembayaran angsuran, asuransi kendaraan, klaim asuransi credit protection, biaya-biaya dalam pengajuan kredit. Konsumen tidak mendapatkan penjelasan secara detail mengenai ketentuan pelunasan dipercepat yang berlaku anuitas serta biaya titip BPKB.

CURRICULUM VITAE

Nama : Agus Prasetiyo
Tempat/ Tgl. Lahir : Madiun, 1 Agustus 1992
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
No. HP : 085655611887
Email : agus_pieng@yahoo.co.id
Website : <http://agus-prasetiyo.blogspot.com>
Alamat : Jl. Delima No. 233 RT 07/RW 01 Ds. Banaran Kec. Geger,
Kab. Madiun, Jawa Timur (63171)

Pendidikan

1. SDN Banaran 01 Kec. Geger, Kab. Madiun (1998-2004)
2. SMP Negeri 1 Geger, Kab. Madiun (2004-2007)
3. SMA Negeri 1 Geger, Kab. Madiun (2007-2010)
Program Ilmu Pengetahuan Alam (IPA)
4. Universitas Sebelas Maret, Surakarta (2010-2014)
Program Studi S1 Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)
5. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta (2018-2019)
Program Studi S2 Ilmu Hukum BKU/Konsentrasi Hukum Bisnis

Pengalaman Kerja

1. Badan Narkotika Nasional (Mei – Juli 2015)
Konselor - Direktorat PLRIP Deputi Rehabilitasi
2. PT BCA Finance Cabang Madiun (September 2015 – April 2018)
Credit Marketing Officer - KKB Madiun

Organisasi

1. Pramuka SMPN 1 Geger, Madiun “Paskerlang” (2005-2006)
2. Karya Ilmiah Remaja SMAN 1 Geger, Madiun “KIR Volta” (2007)
3. Ikatan Alumni “IKA Smager Regional Solo” (2011-2012)
4. Forum Mahasiswa Daerah Madiun Studi di Kota Solo “Magoestoes” (2010-2014)

Prestasi

Lulusan dengan predikat *Cumlaude* pada wisuda periode 137 Universitas Sebelas Maret, Surakarta (2014)

Penelitian (Karya Tulis)

Perbedaan Hasil Belajar Kognitif antara Model Pembelajaran Kontekstual (*CTL*) dengan Model Pembelajaran Yurisprudensi Materi Pokok Memahami Sistem Hukum dan Peradilan Nasional
Jurnal PPKn, Vol. 2 No. 2 Juli 2014, AP3KnI Jawa Tengah (ISSN2303-9412)