

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penyusun mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen di Dinas Perdagangan Provinsi Nusa Tenggara Barat menyusun beberapa kesimpulan:

1. Bentuk perlindungan konsumen yang dilakukan oleh dinas perdagangan provinsi adalah dengan merujuk kepada Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat 1 yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
 - a. Dinas perdagangan provinsi juga melakukan kegiatan pengawasan dan penindakan di bidang perlindungan konsumen khususnya dalam pengangkutan pangan yang dikemas tanpa izin edar dan pangan yang terkait dengan pangan yang dikemas/illegal dan kadaluarsa tanpa izin edar yang dapat dibuktikan dengan segera ditindaklanjuti oleh pihak berwenang dengan cara memberi teguran atau peringatan pertama kepada pelaku usaha dan memberi arahan.
 - b. Dinas provinsi juga telah bekerja sama dengan BPSK (badan penyelesaian sengketa konsumen) 2022 dengan kasus sebanyak 53 kasus dengan rincian, Kota Mataram sebanyak 28 kasus, kabupaten Sumbawa sebanyak 9 kasus, kabupaten Lombok Utara sebanyak 4 kasus dan kabupaten Lombok Barat sebanyak 12 kasus dengan cara pro justisia dan

non pro justisia dan kasus yang sudah terselesaikan dari tahun 2022 sampai tahun 2023 sebanyak 47 kasus yang sudah terselesaikan.

2. Peran Dinas Perdagangan Provinsi dalam mengawasi peredaran kerupuk tanpa merek sudah sesuai dengan visi dan misi yaitu: visi terwujudnya pelayanan informasi yang cepat, tepat dan transparan. Misi memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan.

Dinas perdagangan provinsi juga telah memantau dan menegakkan hukum tentang perlindungan konsumen, terutama ketika menjual makanan kemasan tanpa izin penjualan dan tanpa tanggal kedaluwarsa.

Terkait dengan barang makanan kemasan tanpa izin edar/ilegal dan kadaluarsa yang ditemukan langsung di tindak lanjuti oleh petugas dengan tahapan pertama memberikan peringatan pertama berupa teguran peringatan kedua berupa surat peringatan dan setelah itu baru dilakukan penyitaan barang untuk ditindak lanjuti oleh petugas.

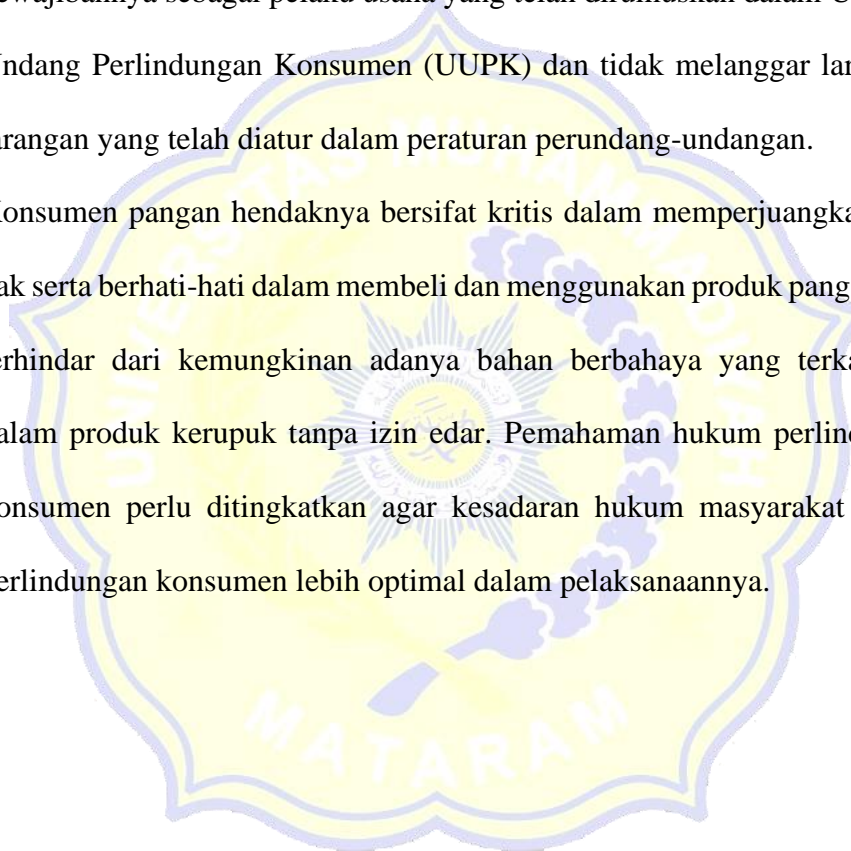
B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dinas perdagangan provinsi dan dinas perindustrian bekerja sama dengan badan pengawas obat dan makanan (BPOM) serta dinas kesehatan seharusnya melakukan peningkatan pengawasan, pembinaan, sosialisasi kepada masyarakat secara ketat terhadap peredaran produk pangan terutama kerupuk kemasan yang tidak memiliki izin resmi di wilayah nusa tenggara

barat (NTB) khususnya di kota mataram untuk meminimalisir kerugian yang diderita oleh masyarakat.

2. Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya seharusnya menunjukkan iktikad baik dan memberikan informasi yang jelas atas barang dan/atau jasa yang diedarkan serta berupaya memperhatikan hak-hak konsumen dan kewajibannya sebagai pelaku usaha yang telah dirumuskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan tidak melanggar larangan-larangan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.
3. Konsumen pangan hendaknya bersifat kritis dalam memperjuangkan hak-hak serta berhati-hati dalam membeli dan menggunakan produk pangan agar terhindar dari kemungkinan adanya bahan berbahaya yang terkandung dalam produk kerupuk tanpa izin edar. Pemahaman hukum perlindungan konsumen perlu ditingkatkan agar kesadaran hukum masyarakat terkait perlindungan konsumen lebih optimal dalam pelaksanaannya.



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- A. Abdurrahman, 1986. *Kamus Ekonomi – Perdagangan*, Gramedia.
- Achmad Ali, 1996. *Menguak Tabir Hukum*, Chandra Pratama, Jakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutaman Yodo, 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Amirudin Dan Zainal Asikin, 2004. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar grafik, Jakarta.
- Johnny Ibrahim, 2006. *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Banyumedia.
- Peter Mahmud Marzuki, 2005. *Penelitian Hukum*, Prenada Media Grup, Jakarta.
- Reksoprajitno Soedijono, 1993. *Perilaku Harga Pasar Dan Konsumen*, Gunadarma.
- Saifullah, *Buku Panduan Metodologi Penelitian*, (Han Out, Fakultas Syariah Universitas Mataram)
- Soejono Soekanto, 1999. *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, dan Sri Mamudji, 2004. *Penelitian Hukum Normatif*, Cetakan ke-8, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Susanti Adi Nugroho, 2011. *Proses Penyelsaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Cara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta.
- Sutrisno Hadi, 1990. *Metodelogi Research*, Andi Offset, Yogyakarta.

B. JURNAL

Nur Rachmat, *Penyidikan dan Pertanggungjawaban Pidana produsen Terhadap Produk makanan Mengandung Kimia Berbahaya*. Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion Edisi 4, Volume 2, 2004.

Jurnal Kertha Semaya Fakultas Hukum Universitas Udayana, Vol. 7 Nomor 1.

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1

Undang-Undang No. 18 Tahun 2012 *Tentang Pangan Bagian Ke 7 Jaminan Keamanan Pangan Dan Mutu Pangan No. 37* Pasal 91 Ayat 1

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 *Tentang Pangan Bagian 15 Ketentuan Pidana No. 55* Pasal 142

Pasal 1 Angka 15 *Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan No.30* Tahun 2017 *tentang Pengawasan Pemasukan Obat dan Makanan ke Dalam Wilayah Indonesia*.

Pasal 111 Ayat 2 Undang-Undang Nomer 36 Tahun 2009 *Tentang Kesehatan*.

PP Nomor 28 Tahun 2004 *PIRT (Pangan Industri Rumah Tangga)*

Peraturan Menteri Perdagangan No. 72 Tahun 2020 *Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bab I, Pasal 1, Hal. 1-5*

Peraturan Menteri Perdagangan No. 69 Tahun 2018 *Tentang Pengawasan Barang Beredar, Bab V, Pasal 12, Hal. 11*

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2004 *Pasal 42 ayat 1 Tentang Pengawasan dan Pembinaan*

Peraturan Kepala Badan Pengawas Obat Dan Makanan Nomor HK.03.1.12.11.099 Tahun 2011 *Tentang Pendaptaran Pangan Olahan* Pasal 2

D. WEBSITE

Jamsos Indonesia, 2016, *Mengedarkan Makanan dan Minuman Harus Dengan Izin Edar*, diakses dari www.jamsosindonesia.com pada 2 Desember 2021.







PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
DINAS PERDAGANGAN

Jl. Langko No. 61. Telp.(0370) 633736, 62468, 633166 Fax.633736
E-mail : ppidperdaganganntb@gmail.com
Website : <http://disdag.ntbprov.go.id>

MATARAM

Kode Pos 83125

Mataram, 11 Januari 2023

Nomor : 510/14/05-DISDAG/I/2023
Lampiran: 1 (satu) gabung
Perihal : **Laporan Penyelesaian
Sengketa Konsumen
pada BPSK di Provinsi
NTB Tahun 2022**

Kepada
Yth. Direktur Pemberdayaan Konsumen
Direktorat Jenderal Perlindungan
Konsumen dan Tertib Niaga
Kementerian Perdagangan
di-
Jakarta

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 72 Tahun 2020 tentang BPSK pasal 41 ayat (1) disebutkan bahwa dalam melaksanakan tugasnya, ketua BPSK wajib menyampaikan laporan kepada Gubernur melalui dinas yang membidangi urusan perdagangan di pemerintah daerah provinsi dan ditembuskan kepada Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga.

Sehubungan dengan hal tersebut, bersama ini kami sampaikan laporan penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK di Provinsi Nusa Tenggara Barat tahun 2022 dengan rincian sebagai berikut (terlampir) :

1. BPSK Kota Mataram sebanyak 28 kasus;
2. BPSK Kabupaten Sumbawa sebanyak 9 kasus;
3. BPSK Kabupaten Lombok Utara sebanyak 4 kasus;
4. BPSK Kabupaten Lombok Barat sebanyak 12 kasus;

Demikian untuk maklum, atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

KEPALA DINAS PERDAGANGAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

Baiq Nelly Yuniarti, A.P, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19760615 199412 2 001

Tembusan disampaikan kepada Yth.

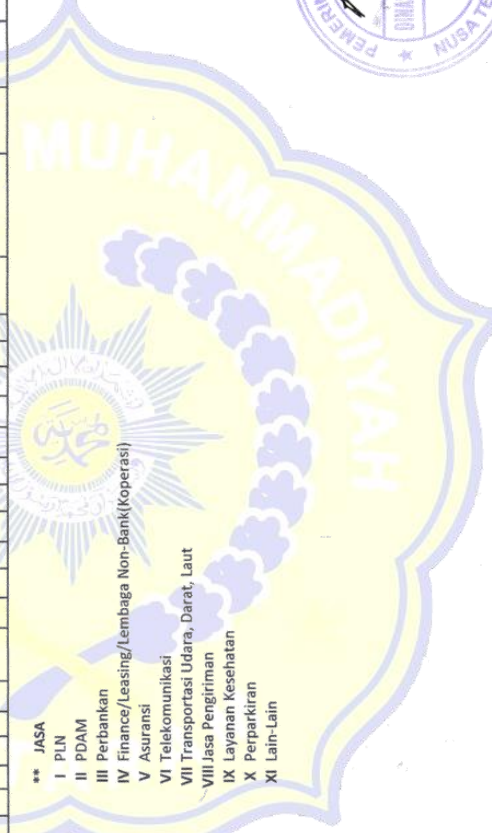
1. Gubernur Nusa Tenggara Barat di Mataram (sebagai laporan);
2. Peringgal.

DATA PENYELESAIAN SINGKETA KONSUMEN
DI BADAN PENYELESAIAN SINGKETA KONSUMEN (BPSK)
TAHUN 2022

NO	BPSK	MASUK														KASUS YANG SELESAI	KONSULTASI/ KASUS YANG GAGAL	KASUS YANG MASIH DALAM PROSES	KASUS YANG DIJERIKAN KEBERATAN											
		Jenis Kasus Barang (*)						Jenis Kasus Jasa (**)											Konsiliasi (Barang + Jasa) Total	Arbitrase	Mediasi	Jumlah	PENGADILAN NEGERI	MAHKAMAH AGUNG	K					
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	A	B	C											D	E	F	G	H
		Jumlah						Jumlah											Jumlah			J	K							
1.	Kota Mataram	2						2	4	4	16	1													21	5	2			
2.	Kabupaten Sumbawa	2	1																											
3.	Kabupaten Lombok Utara																													
4.	Kabupaten Lombok Barat																													
JUMLAH																														

- * BARANG
I Makanan dan Minuman
II Elektronik
III Perumahan/Property
IV Bahan Bakar/Gas
V Kosmetik/Obat-Obatan
VI Sandang
VII SPBU
VIII Lain-lain

- ** JASA
I PLN
II PDAM
III Perbankan
IV Finance/Leasing/Lembaga Non-Bank(Koperasi)
V Asuransi
VI Telekomunikasi
VII Transportasi Udara, Darat, Laut
VIII Jasa Pengiriman
IX Layanan Kesehatan
X Perparkiran
XI Lain-Lain




 PEMINTA/KEPALA DINAS PERDAGANGAN
 PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
 Balidinng Yungarti, A.P. M.Si
 Pembina Tingkat I
 NIP. 45760615 199412 2 001

I. REKAPITULASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG DITANGANI BPKS
KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2022

NO.	NO PENGADUAN / REGISTRASI	TANGGAL DITERIMA PENGADUAN	NAMA DAN ALAMAT KONSUMEN	NAMA DAN ALAMAT PELAKU USAHA	JENIS BARANG / JASA	DESKRIPSI SINGKAT / KRONOLOGIS KASUS	CARA PENYELESAIAN SENGKETA (KONSILIASI / MEDIASI / ARBITRASE)*	SELESAI / TIDAK SELESAI	PENGALUAN KEREBATAN TERHADAP PUTUSAN ARBITRASE	
									PENGADILAN NEGERI	MAHKAMAH AGUNG
1	01/BPSK/II/2022	17-1-2022	I Nengah Dharma, S.Pd.H Alamat: Batu Goleg Lingkungan Batu Anyar - Gerung Utara Lombok Barat	PT. JACCS MPM Finance Indonesia Alamat: Jln. Raya Tanjung Sokong, Kec. Tanjung Lombok Utara	Jasa	Pada tahun 2016 membeli satu unit mobil Suzuki IGNIS seharga Rp.135.000.000 (seratus tiga puluh lima juta rupiah) dengan uang muka Rp. 28.000.000 (dua puluh delapan juta rupiah) dimana angsuran perbulan sebesar Rp. 3.850.000 (tiga juta delapan ratus lima puluh ribu rupiah) selama 4 tahun. Bahwa pada saat penandatanganan surat perjanjian kredit jangka waktunya selama 4 tahun, namun dalam pelaksanaannya setelah beberapa tahun ternyata muncul tagihan selama 5 tahun. Terjadi penunggakan pembayaran oleh konsumen selama 3 bulan.	Mediasi	Mediasi. Tercapai Kesepakatan. Pihak Pertama mengajukan permohonan pelunasan kepada pihak kedua untuk pelunasan harga mobil Suzuki IGNIS pada tahun 2016 sebesar Rp. 30.000.000 (tiga puluh juta rupiah). Namun yang disetujui sebesar Rp. 35.000.000 (tiga puluh lima juta rupiah) yang pelunasannya paling lambat tanggal 18 Maret 2022. Pihak Pertama setuju dan proses serah terima dilaksanakan di kantor Pihak Kedua		
2	02/BPSK/II/2022	27-1-2022	Bono Meryadi Alamat: Jl. Rajawali 18 Selagalas, Sandubaya, Mataram	PT. ACC Finance Mataram Alamat: Jln. Brawijaya Nomor 8-9 Cakranegara, Mataram	Jasa	Telah terjadi penunggakan pembayaran oleh konsumen yang mengakibatkan unit kendaraan konsumen berupa mobil Toyota Avanza Veloz ditarik secara paksa dan sepihak oleh Pihak Kedua. Pihak Konsumen meminta agar diberikan kebijakan untuk membayar sisa angsuran sebanyak 17 (tujuh belas) angsuran/bulan secara normal dan meminta agar dibebaskan dari biaya tarik.	Mediasi	Mediasi. Tidak Tercapai Kesepakatan. Pihak kedua menolak permohonan yang diajukan oleh Pihak Pertama dan memberikan opsi kebijakan berupa pelunasan sebesar Rp. 129.402.000,- (Seratus Dua Puluh Sembilan Juta Empat Ratus Dua Ribu Rupiah) namun Pihak Pertama tidak mampu memenuhi kebijakan sebagaimana dimaksud.		
3	03/BPSK/II/2022	7-2-2022	Dev Iwana Tandri Alamat: Jl. Rumah Budaya No. 88 Sumba Barat Daya	Pegadalen Cabang Sweta Alamat: Jln. Sandubaya No.8/12, Sweta - Mataram	Jasa	Terjadi penunggakan pembayaran kewajiban oleh Pihak Pertama (selaku istri sah dari Bapak Gamellel Mandala Christanta Suprpto Putra) yang telah meninggal dunia dan mengakibatkan keadaan ekonomi Pihak Pertama menjadi lemah. Pihak Pertama meminta kebijakan kepada Pihak Kedua agar diberikan pembebasan kewajiban tertunggak Pihak Pertama.	Mediasi	Mediasi. Tidak Tercapai Kesepakatan. Pihak kedua memberikan opsi berupa pelunasan unit gadai yang total pelunasannya setelah dikurangi dengan nilai pertanggungan yaitu diperoleh sebesar Rp. 14.090.000,- (Empat Belas Juta Sembilan PuluhRibu Rupiah). Pihak Pertama tidak mampu memenuhi kebijakan sebagaimana dimaksud, dan Pihak Kedua hanya akan menyerahkan klaim asuransi Pihak Pertama sebesar Rp. 4.092.700, (Empat Juta Sembilan Puluh Dua Ribu Tujuh Ratus Rupiah).		

4	04/BPSK/II/2022	7-2-2022	Devi Ivana Tandri Alamat: Jl. Rumah Budaya No. 88 Sumba Barat Daya	Bank Muamalat Alamat: Jln. Langko No. 1 Gomong, Selaparang, Mataram	Jasa	Bahwa sejak tahun 2013 konsumen atas nama Devi Ivana Tandri (selaku istri) seh dari Bapak Gamaliel Mandala Christanta Suparapto Putra) sudah tidak mampu untuk melanjutkan angsuran karena sepekingalan suaminya mengakibatkan keadaan ekonomi Pihak Pertama menjadi jemat. Konsumen berharap agar bisa kewajiban almarhum suaminya dapat dicover dengan adanya asuransi yang diperoleh. Sehingga agunan berupa rumah di Perumahan Graha Raden Binsh blok G/1 Type 36 yang terletak di desa Tanak Awu, Kecamatan Pujut, Kabupaten Lombok Tengah dapat dikembalikan.	Mediasi	Mediasi Mediasi	Mediasi. Tercapai Kesepakatan. Bahwa para pihak sama-sama sepakat untuk melakukan penjualan aset. Apabila terdapat sisa hasil penjualan oleh Pihak Kedua setelah pelunasan kewajiban Pihak Pertama, maka akan diberikan kepada Pihak Pertama.	
5	05/BPSK/III/2022	7-3-2022	Probo Adji Sukmanto Alamat: Jl. Saleh Sungkar, Dayen Peken, Ampenan- Mataram	PT. Bank Negera Indonesia (BNI) Tbk. Alamat: Jln. Langko No. 64 Mataram	Jasa	Konsumen tidak mampu untuk membayar angsuran dan pengembalian rumah atau jaminan KPR. Konsumen memohon kebijakan agar pengembalian sebagian dari angsuran dikembalikan.	Mediasi	Mediasi	Mediasi. Tidak Tercapai Kesepakatan. Pihak Pertama meminta agar Pihak Kedua menghentikan perhitungan denda keterlambatan selama proses masih berlangsung. Tetapi Pihak Kedua menyarankan agar debitur atas nama (istri) bapak Probo Adji) datang ke kantor Pihak Kedua untuk melakukan pelunasan sebesar Rp.117.045.768,- (seratus tujuh belas juta empat puluh lima ribu tujuh ratus enam puluh delapan ribu rupiah).	
6	06/BPSK/VI/2022	29-6-2022	Dwi Septapraniti, SIP Alamat: Dusun Dasan Bara RT.09, Taman Sari, Gunung Sari- Lombok Barat	PT. WOM Finance Cabang Mataram Alamat: Jln. Sriwijaya Nomor 39-40, Mataram	Jasa	Terjadi penunggakan oleh konsumen karena keadaan ekonomi konsumen yang melemah. Sehingga konsumen diberikan kebijakan berupa relaksasi. Menurut konsumen bahwa konsumen diberikan kebijakan relaksasi untuk membayar bunganya saja sebesar Rp. 970.000,- per bulan selama 6 bulan. Namun faktanya relaksasi tersebut tidak sesuai dengan tawaran yang diberikan oleh perusahaan melalui debt collector, dimana angsuran konsumen bertambah dari angsuran awal Rp.2.500.000,- menjadi Rp.2.750.000,- dan sisa tenornya tetap 23 kali. Konsumen merasa sangat dirugikan dan tidak mampu untuk membayar.	Mediasi	Mediasi	Mediasi. Tidak tercapai kesepakatan Pihak Kedua menolak permohonan yang diajukan oleh Konsumen. Sehingga tidak tercapai kesepakatan antara kedua belah pihak	
7	07/BPSK/III/2022	15-3-2022	Ide Fitriani Alamat: Jl. Sultan Salahudin, Bendega, Tanjung Karang- Mataram	PT. JACCS MPM Finance Indonesia Alamat: Jln. Sriwijaya, Mataram	Jasa	Konsumen telah melakukan pelunasan dengan nominal Rp. 3.670.000,- (tiga juta enam ratus tujuh puluh) dan ingin mengambil BPKB. Namun setelah berkomunikasi dengan Pihak Kedua (Perusahaan), BPKB konsumen ditahan dengan alasan masih ada kontrak almarhum suami konsumen yang belum terselesaikan.	Mediasi	Mediasi	Mediasi. Tercapai Kesepakatan Permohonan Pihak Pertama (Konsumen) dikabulkan oleh Pihak Kedua yaitu membayar pelunasan sebesar Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) sesuai dengan kemampuan konsumen dikarenakan suami konsumen sudah meninggal dunia.	

8	08/BPSK/III/2022	8-3-2022	Johan Rahmatuliah Alamat: Gapuk Selatan, Desa Agung- Matararam	PT. Air Minum Giri Menang (Perseroda) Alamat: Jl. Pendidikan No.39 Dसान Agung- Matararam	Jasa	Konsumen menerangkan terjadi peningkatan pembayaran dari yang biasanya membayar kurang lebih Rp.100.000,- menjadi hampir Rp.350.000,-. Padahal berdasarkan informasi melalui akun sosial media Pihak Kedua (perusahaan) pada tanggal 9 dan 10 Februari 2022 akan dilakukan normalisasi dalam kurun waktu 1x24 jam sampai dengan 2x24 jam. Hal tersebut mengakibatkan kondisi air saat itu sangat keruh, mengalir sangat kecil bahkan sempat tidak bisa mengalir. Konsumen merasa dirugikan dan ingin penyelesaian yang baik.	Mediasi	Mediasi. Tercapai Kesepakatan Pihak Pertama (Konsumen) mengajukan permohonan pelunasan tagihan bulan Februari 2022 sebesar Rp. 329.100,- menjadi Rp.164.550,-. Pihak Kedua menyarankan agar Pihak Pertama datang langsung ke Kantor Pihak Kedua, dimana jika hasil pertemuan tercapai kesepakatan maka pembayaran dilakukan di Kantor Pihak Kedua		
9	09/BPSK/IV/2022	26-4-2022	Minayo Alamat: Dusun Burhana, Desa Sukarara, Jonggat-Lombok Tengah	PT. NSC Finance Cabang Matararam Alamat: Jl. Brawijaya No. 70B, Cakranegara- Matararam	Jasa	Konsumen melakukan penunggakan pembayaran yang mengakibatkan unit kendaraan ditarik dan konsumen dikenakan denda karena keterlambatan pembayaran selama kurang lebih 1 (satu) tahun sebesar Rp. 13.480.896,- (tiga belas juta empat ratus delapan puluh ribu delapan ratus Sembilan puluh enam rupiah). Konsumen tidak mampu membayar kewajiban tersebut dan meminta agar dapat diselesaikan dengan baik.	Mediasi	Mediasi. Tercapai Kesepakatan Pihak Kedua mengajukan permohonan Pihak Pertama yaitu memberikan kebijakan berupa: a. membayar 2 (dua) kali angsuran tertunggak, uang penarikan dan denda dengan total sebesar Rp. 5.500.000,- (lima juta lima ratus ribu rupiah) dan unit kendaraan serta BPKB dikembalikan. b. Serah terima uang pelunasan, unit kendaraan dan BPKB dilaksanakan hari Selasa, 07 Juni 2022		
10	10/BPSK/IV/2022	26-4-2022	Arifin Alamat: RT.01 Dusun Labuhan Pandan, Kec. Sembelila- Lombok Timur	PT. BCA Finance Matararam Alamat: Jl. Sandubaya, Mandalika, Matararam	Jasa	Terjadi penunggakan pembayaran oleh konsumen selama 3 kali angsuran yang mengakibatkan unit kendaraan ditarik dan konsumen diminta untuk melakukan pelunasan yang nominal pelunasannya sangat besar sehingga konsumen tidak mampu membayar. Konsumen ingin mencari solusi terbaik.	Mediasi	Mediasi. Tidak Tercapai Kesepakatan Pihak Kedua menolak permohonan yang diajukan oleh konsumen dan memberikan penawaran perdamaian berupa pelunasan sebesar Rp. 74.640.320,- (tujuh puluh empat juta enam ratus empat puluh ribu tiga ratus dua puluh rupiah) atau melakukan pelepasan terhadap unit kendaraan tersebut. Dan konsumen tidak sepakat dengan kebijakan tersebut.		
11	11/BPSK/V/2022	17-5-2022	Lalu Wawan Sugiawan Alamat: Dusun Keker, Desa Keker, Kec. Gunung Sari- Lombok Barat	PT. Birma Multifinance Cabang Matararam Alamat: Jl. Brawijaya, Cakranegara- Matararam	Jasa	Terjadi penunggakan pembayaran oleh konsumen yang mengakibatkan unit kendaraan ditarik dan konsumen diminta untuk melakukan pelunasan yang nominal pelunasannya sebesar Rp. 6.583.000,-. Konsumen mencoba untuk negosiasi pelunasan sebesar Rp. 4.000.000,- namun Pihak Kedua menyimpulkan bahwa permohonan belum tentu disetujui oleh Pimpinan.	Mediasi	Mediasi. Tercapai Kesepakatan Permohonan pelunasan konsumen dikabulkan sebesar Rp. 4.000.000,- dan serah terima unit dan uang pelunasan dilakukan di BPSK Kota Matararam.		
12	12/BPSK/V/2022	20-5-2022	Lili Heriati Alamat: Jln. Binaputra Lingkungan Gatep Timur	PT. NSC Finance Cabang Matararam Alamat: Jl. Brawijaya No. 70B, Cakranegara- Matararam	Jasa	Terjadi penunggakan oleh konsumen yang mengakibatkan unit kendaraan ditarik dan konsumen dirusuk membayar pelunasan beserta dengan denda yang nominalnya besar. Sehingga konsumen tidak mampu dan meminta agar diberikan keringanan pelunasan beserta denda.	Mediasi	Mediasi. Tercapai Kesepakatan Pihak Kedua mengajukan permohonan Pihak Pertama berupa pelunasan sebesar Rp. 4.000.000,- yang serah terima unit, uang dan BPKB dilakukan hari Selasa 31 Mei 2022		

13	13/BPSK/VII/2022	1-7-2022	Meta Humaira Dewri Alamat: Ampenan- Mataram	PT. BFI Finance Cabang Mataram Alamat: Jln. Brawijaya, Cakranegara- Mataram	Jasa	Konsumen menerima mobil dari bapak Mawardi dengan kondisi yang tidak sesuai dengan gambar, sehingga konsumen merasa dirugikan dan ingin mengembalikan unit. Tetapi karena bapak Mawardi tidak ada informasi selama berbulan bulan, konsumen mengoper unit kepada keluarga dan unit kendaraan harus ditebus sebesar Rp.20.000.000,- (dua puluh juta rupiah)	Mediasi	Mediasi. Tidak Tercapai Kesepakatan Kasus telah ditutup. Pihak Pertama tidak hadir. 2 (dua) kali berturut-turut sehingga penyelesaian sengketa diserahkan kepada Pihak Kedua.	
14	14/BPSK/VII/2022	15-8-2022	John Laurence Higson Alamat: Jln. Anggrek No. 10- Karangtaruna, Mataram	Sudamala Resort Senggigi Lombok Alamat: PT Grya Usaha Jln. Raya Senggigi, Mangsti, Ds. Layar-Lombok Barat	Jasa	Konsumen menginap di resort mulai tanggal 25 Pebruari 2022 perjanjian sewa menyewa jangka panjang dengan nilai Rp 90.000.000,- (Sembilan puluh juta rupiah) dengan periode Pebruari -Agustus 2022. Bulan Juli secara sepihak pihak kedua wanprestasi dengan menaikan harga sewa kamar menjadi Rp. 2.472.300,- permalam. Pada tanggal 8 Agustus 2022 Pihak Kedua mengusir dan memutus semua fasilitas yang diterima oleh Pihak Pertama.	Mediasi	Mediasi. Tidak Tercapai Kesepakatan Pihak Kedua menolak permohonan yang diajukan oleh Pihak Pertama berupa: 1. Permohonan pemutusan kontrak secara tertulis oleh Pihak Pertama tidak dapat kabulkan oleh pihak management; 2. Permohonan pengembalian kelebihan sewa menyewa sebesar Rp.9.677.419,- bukan akibat dari kontrak melainkan biaya penyelesaian kasus. 3. Ganti rugi atas biaya- biaya lain sesuai dengan biaya tambahan yang sebenarnya selama maupun setelah pencarian tempat tinggal baru sebesar Rp.10.000.000,- tidak dapat dikabulkan oleh pihak management. Oleh karena itu para pihak sengketa akan diselesaikan diluar BPSK.	
15	15/BPSK/VII/2022	31-8-2022	Kuswati Basuki Alamat: Jln. Gili Air 1 No. 6 Lingsungan Gatep Permai, Taman Sari- Mataram	PT. Ahmada Lombok Property Alamat: Lendang Re, Desa Sembung, Narmada- Lombok Barat	Jasa	Konsumen membeli tanah seluas 124 M ² , karena tidak adanya kepastian maka pihak Pertama memutuskan untuk membatalkan pembelian tanah tersebut dan Pihak Kedua berjanji akan mengembalikan dana yang pernah Pihak Pertama bayar dengan dicicil tetapi sampai batas waktu yang di sepakati Pihak Kedua belum menuntaskan pengembalian dana tersebut.	Mediasi	Mediasi. Tercapai Kesepakatan Pihak Kedua akan memberikan sisa pengembalian uang kepada Pihak Pertama dengan ketentuan: a. Serah terima uang pada tahap pertama akan diberikan sebesar Rp. 32.600.000,- pada tanggal 1 September 2022 di Kantor Pihak Kedua; b. Penyerahan tahap kedua sebesar Rp. 32.600.000,- pada tanggal 30 September 2022 di Kantor Pihak Kedua.	
16	16/BPSK/VII/2022	9-8-2022	Hasyim Bahweres diwakili oleh Abdullah Alamat: Lingsungan Sintung, Kel. Banjar, Ampenan- Mataram	PT. WOM Finance Cabang Mataram Alamat: Jln. Sriwijaya Nomor 39-40, Mataram	Jasa	Terjadi penunggakan angsuran selama 2 bulan oleh konsumen dikarenakan keadaan ekonomi dan istri konsumen meninggal dunia. Sehingga konsumen dibantu oleh keluarganya untuk melunasi angsuran tersebut. Pada saat pihak keluarga yang melanjutkan angsuran ingin mengambil BPKB, Pihak perusahaan tidak dapat mengeluarkan BPKB dengan alasan bahwa masih ada kewajiban yang harus dibayarkan oleh konsumen karena Konsumen (Hasyim Bahweres) telah mengajukan permohonan restrukturisasi kredit sehingga menambah jangka waktu kredit selama 9 bulan (berakhir bulan Mei 2023).	Mediasi	Mediasi. Tidak Tercapai Kesepakatan Pihak Kedua menolak permohonan yang diajukan oleh Pihak Pertama yaitu pelunasan sebesar Rp.1.500.000,-. Pihak Kedua hanya memberikan diskon denda 50% saja kepada Pihak Pertama. Sehingga total kewajiban yang harus dibayarkan sebesar Rp. 5.830.775,-.	

17	17/BPSK/VII/2022	1-9-2022	Elva Sahara Alamat: Jl. Danau Sentani No.1 Pagutan Permai, Mataram	PT. BFI Finance Cubang Mataram Alamat: Jln. Brawijaya, Cakranegara- Mataram	Jasa	Bahwa sebelum sengketa diajukan ke BPSK. Para pihak telah bersepakat berdasarkan kesepakatan awal yang dilakukan pada tanggal 15 Juli 2021, total pelunasan yang harus dibayarkan oleh Konsumen sebesar Rp. 20.588.655,-. Tetapi pada saat ini ingin melakukan pelunasan di bulan Juli 2022 ini, pihak perusahaan meminta pelunasan yang harus dibayarkan sebesar Rp. 31.920.000,-.	Mediasi	Mediasi. Tercapai Kesepakatan Para pihak secepat total pelunasan yang harus dibayarkan oleh Pihak Pertama kepada Pihak Kedua sebesar Rp.32.000.000,-. Pihak Kedua telah melakukan pelunasan sebagaimana tersebut di atas pada tanggal 15 September 2022. Dan BPKB akan dikeluarkan oleh Pihak Kedua paling lambat 1 (satu) minggu setelah pelunasan.	
18	18/BPSK/IX/2022	1-9-2022	Darhyanti Alamat: Dusun Gontar RT 001 RW 001 Kec. Alas Barat- Sumbawa	1. PT Mandiri Tunas Finance Alamat: Jln.Selaparang Nomor 47A-B, Cakranegara- Mataram 2. PT Asuransi Ciptura Indonesia Alamat: Ciptura world 1. DBS Bank Tower 14 Floor Jl. Prof.Dr. Satrio Kav 3.5-Jakarta	Jasa	Bahwa suami Konsumen atas nama Joni Susyanto telah meninggal dunia pada tanggal 30 April 2022 dikarenakan sakit. Ketika ingin melakukan klaim asuransi, Pihak asuransi menolak klaim asuransi yang konsumen ajukan karena surat keterangan yang dilampirkan oleh Konsumen dalam mengajukan lain menerangkan almarhum Joni Susyanto menderita riwayat HIV.	Mediasi	Mediasi. Tidak tercapai kesepakatan. Pihak Ketiga menolak klaim asuransi yang diajukan oleh Pihak Pertama, karena dokumen yang diminta kepada Pihak Pertama belum cukup kuat untuk mendukung pengajuan klaim. Pihak Ketiga memberikan bantuan berupa uang dua sebar Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah) kepada Pihak Pertama. Namun pihak pertama menolak bantuan tersebut.	
19	19/BPSK/X/2022	10-10-2022	Muhammed F. Helizi Alamat: Lingkungan Presak Timur Kelurahan Pagutan-Mataram	PT. Air Minum Giri Menang (Pesaroda) Alamat: Jl. Pendidikan No.39 Dasan Agung-Mataram	Jasa	Bahwa Konsumen merupakan pelanggan PDAM dengan Nomor Pelanggan 02-07-01-462, atas nama Zakaria pernah menyampaikan permohonan Investigasi oleh PDAM terkait dengan tagihan yang tidak wajar. Dimana nilai tagihan dalam 3 bulan masa penagihan yaitu senilai Rp. 683.000,- (April 2021), Rp.821.250,- (Mei, 2021), dan Rp.575.000,- (Juni 2021), namun terhadap permohonan tersebut, PDAM meminta Konsumen untuk melakukan pembayaran tunggakan sebesar Rp.4.223.550,- paling lambat tanggal 6 September 2022.	Mediasi	Mediasi. Tercapai Kesepakatan. Telah dilakukan uji bersama meteran air dirumah Pihak Pertama yang dilakukan oleh Tim Kalibrasi dari Bidang Metrologi di Dinas Perdagangan Kota Mataram dimana hasil deviasinya memenuhi syarat dan akurat.	
20	20/BPSK/XI/2022	1-11-2022	Raodah Alamat: Dusun Keker Timur, Desa Keker, Kec. Gunung Sari, kab. Lombok Barat.	PT. BFI Finance Cubang Mataram Alamat: Jln. Brawijaya, Cakranegara- Mataram	Jasa	Konsumen merasa keberatan dengan kebijakan relaksasi yang diberikan oleh pihak perusahaan. Sehingga terjadi penunggakan angsuran oleh konsumen. Konsumen ingin melunasi sisa hutang tetapi setelah relaksasi tenor diperpanjang dan jumlah angsuran bertambah.	Mediasi	Mediasi. Tercapai Kesepakatan Pihak Kedua mengabdikan permohonan Pihak Pertama untuk pelunasan sebesar Rp.20.000.000,- (dua puluh juta rupiah), yang serah terimanya dilakukan pada hari Senin, tanggal 29 November 2022 dan pengambilan BPKB oleh Pihak Pertama kepada Pihak Kedua paling lambat seminggu (Senin, 5 Desember 2022).	

21	21/BPSK/XII/2022	Abdul Hanan Alamat: Lingkungan Mantang Are Kelurahan Mandallika, Sandubaya- Mataram	PT. Permodalan Nasional Madani Alamat: Jln. Bung Hatta No. 24 A- Mataram	Jasa	Konsumen melakukan pinjaman kredit sebesar Rp.101.000.000,- dengan angsuran perbulan Rp. 4.402.000 selama 3 tahun dengan jaminan sebidang tanah seluas 1.373 m ² atas nama Abdul Hanan. Konsumen mulai membayar angsuran bulan November 2019. Namun karena semenjak pandemik covid-19 usaha konsumen tidak stabil yang mengakibatkan kredit konsumen macet sejak bulan Februari 2022. Total keseluruhan uang yang sudah disetorkan konsumen sebesar Rp. 120.354.000 dari jumlah pinjaman sebesar Rp.101.000.000, tiba tiba bulan Oktober 2022 jaminan konsumen dilelang secara sepihak dengan harga Rp.138.000.000,- padahal nilai jaminan konsumen ditaksir dengan kisaran harga 1.3 milyar.	Dalam proses	Proses (BPSK telah mengagendakan pra sidang dilakukan pada hari Senin, 19 Desember 2022. Tetapi Pihak Pelaku Usaha meminta penundaan pra sidang/reschedule sampai dengan awal tahun 2023)	
22	22/BPSK/XII/2022	Hidayat, SE Alamat: BTN Olat Rarang, Blok R, No.2 Labuhan Badas	PT. Air Minum Giri Menang (Perseroda) Alamat: Jl. Pendidikan No.39 Dasan Agung- Mataram	Jasa	Konsumen merasa keberatan dengan perusahaan karena pada tanggal 28 November 2022 rumah konsumen yang bertempat di Graha Permata Kota meteran airnya dicabut tanpa adanya konfirmasi kepada konsumen. Setelah komunikasi dengan perusahaan, hal tersebut dilakukan karena konsumen memiliki kewajiban yang belum dibayarkan sebesar Rp. 645.500,-. Sehingga perusahaan mencabut meteran air konsumen dan konsumen diwajibkan untuk membayar tunggakan tersebut beserta denda atas keterlambatan pembayaran air dengan total keseluruhan sebesar Rp.5. 651.000,-.	Dalam proses	Proses (konsumen berhalangan hadir pada saat pra sidang tanggal 30 Desember 2022 dikarenakan cuaca yang tidak memungkinkan konsumen untuk menyebrang menggunakan kapal laut sehingga proses pra sidang dijadwalkan pada tanggal 06 Januari 2023 pukul 14.00 wita)	

PENGADUAN YANG TIDAK LENGKAP DAN TIDAK DAPAT DIPROSES :

1. Pengaduan oleh Bapak Khairul Natanegara, SH.,MH melawan PT. Air Minum Giri Menang (Perseroda) pada bulan Februari 2022.
Keterangan :
Konsumen menerangkan telah terjadi kenalkan tagihan pembayaran setiap bulannya. Konsumen menerangkan bahwa masalah utama bukan soal nominal tagihan melainkan cara yang diberlakukan oleh PT. AMGM yang tidak sesuai sehingga konsumen merasa tidak nyaman namun terpaksa tetap menggunakan karena kebutuhan. Setelah menyerahkan konsumen agar mengkomunikasikan dan minta penjelasan terkait kepada PT. Air Minum Giri Menang (Perseroda), sengketa tersebut telah selesai di luar BPSK.
2. Pengaduan oleh bapak Zainal Abidin melawan Bank BTPN Cabang Praya pada tanggal 26 April 2022.
Keterangan :
Awalnya pengaduan dilakukan oleh mantan istri konsumen (BaIQ Munawarah) . Sehingga BPSK menyarankan agar yang melakukan pengaduan/pelaporan adalah debitor yang menandatangani kontrak. Tetapi sampai dengan saat ini konsumen tidak datang untuk melengkapi formulir pengaduan.
3. Pengaduan oleh bapak Surya melawan PT FIF Finance Cabang Mataram pada tanggal 27 April 2022.
Keterangan :
Unit kendaraan konsumen dibawa lari oleh Wawan Marju Wawal, sehingga konsumen telah melapor ke pihak yang berwenang untuk membuat surat keterangan kehilangan. Pihak perusahaan terus menagih angsuran kepada konsumen. Konsumen merasa dirugikan dan meminta agar perusahaan melakukan pembebasan pembayaran angsuran. Tetapi yang dilakukan perusahaan adalah orang perorang. Sehingga BPSK menyarankan agar yang diadakan konsumen di dalam formulir adalah perusahaan bukan perorang. Tetapi sampai saat ini konsumen tidak datang ke BPSK untuk melengkapi formulir pengaduan.
4. Pengaduan oleh Ibu Karmila melawan PT. Bank Mandiri (Persero)Tbk. pada tanggal 26 September 2022.
Keterangan :
Konsumen diminta untuk melakukan pelunasan setengah dari sisa hutangnya karena angsuran konsumen tertunggak dari bulan Juli sampai dengan Agustus 2022. Ketika konsumen beritikad untuk membayar tunggakan di bulan dari bulan Juli sampai September 2022 tetapi ditolak. Konsumen hanya mengangsur tunggaknya sesuai dengan kemampuan konsumen yaitu sebesar Rp. 500.000,- (lima ratus ribu rupiah). BPSK menyarankan agar konsumen terlebih dahulu mengadakan sengketa ke OJK. Tetapi sampai saat ini konsumen tidak mengkonfirmasi kembali kepada BPSK. Oleh karena itu pengaduannya belum di proses.

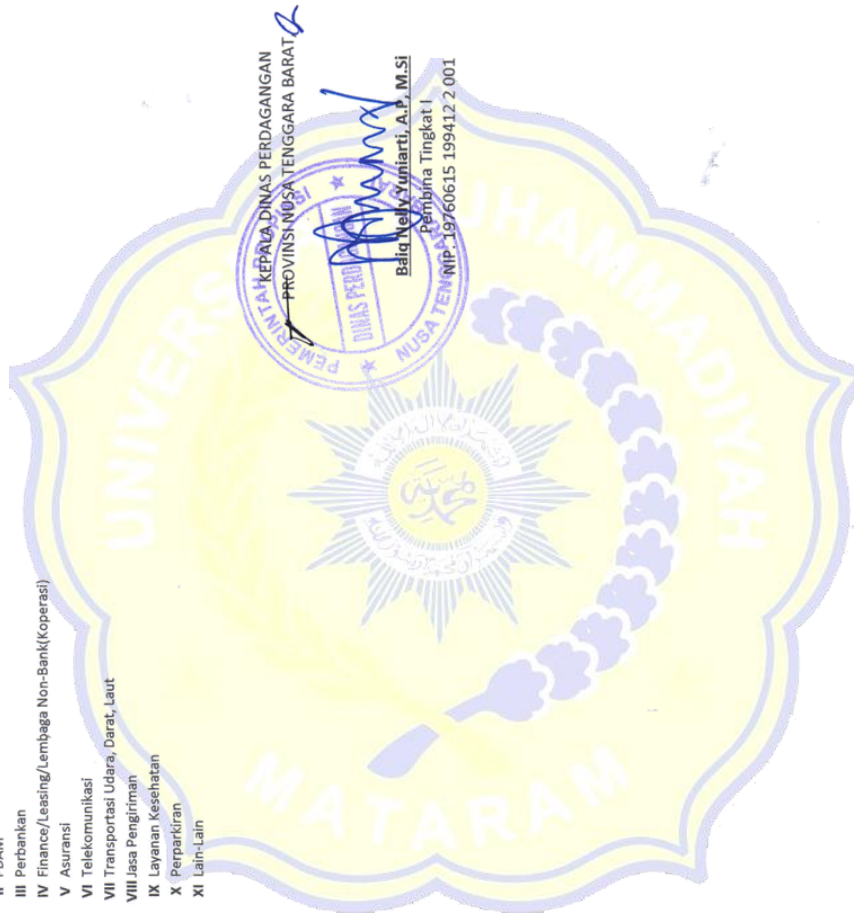
5. Pengaduan oleh bapak Hendra Irawan melawan PT. Muara Alam (Developer) pada tanggal 22 November 2022.

Keterangan :

Pihak Pertama keberatan atas besarnya pemotongan uang muka Kredit rumah yang dibatalkan oleh pemohon (dalam proses).

JENIS BARANG/JASA :

- | | |
|------------------------|---|
| * BARANG | * JASA |
| I Makan dan Minuman | I PLN |
| II Elektronik | II PDAM |
| III Perumahan/Property | III Perbankan |
| IV Bahan Bakar/Gas | IV Finance/Leasing/Lembaga Non-Bank(Koperasi) |
| V Kosmetik/Obat-Obatan | V Asuransi |
| VI Sandang | VI Telekomunikasi |
| VII SPBU | VII Transportasi Udara, Darat, Laut |
| VIII Lain-lain | VIII Jasa Pengiriman |
| | IX Layanan Kesehatan |
| | X Perparkiran |
| | XI Lain-Lain |



II. REKAPITULASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG DITANGANI BPSK
KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2022

NO.	NO PENGADUAN / REGISTRASI	TANGGAL DITERIMA PENGADUAN	NAMA DAN ALAMAT KONSUMEN	NAMA DAN ALAMAT PELAKU USAHA	JENIS BARANG/JASA	DESKRIPSI SINGKAT/ KRONOLOGIS KASUS	CARA PENYELESAIAN SENGKETA (KONSILIASI / MEDIASI/ARBITRASE)* *salah satu	SELESAI/ TIDAK SELESAI	PENGUJUAN KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN ARBITRASE	
									PENGADILAN NEGERI	MAHKAMAH AGUNG
1	001/BPSK/III/2022	28/3/2022	Fahrunnisa, BTN Baiti Jannati Blok N2 No 3, Kec. Moyo Hillir	PERUMDAM Batuanteh Jl. Lingkar Selatan Km. 4, Desa Jorok, Kec. Unter Iwes	J - II	Tanggal 25 Maret 2022, konsumen yang tinggal di Blok N2 No.3 dan beberapa blok lainnya tidak mendapat pasokan air dari PDAM, alasannya karena banjir dan kejadian tersebut sudah berulang kali terjadi, tanggal 28 Maret 2022 konsumen mendatangi kantor Perumdam untuk mengadukan permasalahannya, tetapi tidak mendapat jalan keluar terkait tidak adanya pasokan air dan kompensasi dari kekrangan air yang dialami konsumen tersebut.	MEDIASI	SELESAI		
2	002/BPSK/IV/2022	04/06/2022	Muhammad Yamin, BTN Bukit Permai Blok E2 No 26, Kel. Seketeng, Kec. Sumbawa	PT. Bank NTB Syariah Cabang Sumbawa Jl. DR Wahidin, Sumbawa Besar	J - III	Konsumen menjadi korban dan merasa terdzolimi atas ulah oknum Bendahara Pengeluaran Dinas, tempat konsumen bertugas, karena telah menggunakan namanya untuk pencairan dana sebesar Rp. 190.000.000,- melalui akad kredit di PT. Bank NTB Syariah Cab. Sumbawa, dan berdampak pada pemotongan gaji sampai saat penulsi nantinya.	KONSILIASI	Selesai di BPSK, namun konsumen akan tetap melanjutkan kasus tersebut ke jalur hukum (perdata / pidana).		
3	003/BPSK/IV/2022	04/06/2022	Eliy Minarty, BTN Bukit Permai Blok E2 No 26, Kel. Seketeng, Kec. Sumbawa	PT. Bank NTB Syariah Cabang Sumbawa Jl. DR Wahidin, Sumbawa Besar	J - III	Konsumen merasa keberatan nama dan tanda tangannya dicatut dan dipalsukan dalam akad kredit pencairan dana yang mengatas namakan Sdr. Muhammad Yamin (selaku suaminya).		Hasil rapat BPSK memutuskan pengaduan tersebut tidak dapat diproses karena yang bersangkutan bukan nasabah dari PT. Bank NTB (konsumen).		
4	004/BPSK/IV/2023	19/4/2022	Joni Johari, BTN Baiti Jannati Blok S3 No 13, Kec. Moyo Hillir	PERUMDAM Batuanteh Jl. Lingkar Selatan Km. 4, Desa Jorok, Kec. Unter Iwes	J - II	Adanya perbedaan antara jumlah tagihan di dalam aplikasi Simalar milik Perumdam yang digunakan konsumen, dengan nilai rill yang dibayar oleh pelanggan, hal ini diduga disebabkan oleh Petugas pembacaan / pemotret meteran, konsumen menuntut tanggung jawab dari pelaku usaha.	MEDIASI	SELESAI		

5	005/BPSK/VI/2022	13/15/2022	Yudi Darmawan, RT 004 RW 006 Dusun Sampar Gilar, Desa Sepakat, Kec. Plimpang	UD. Putra Sejati Jl. Bypass Nijang, Desa Nijang, Kec. Unter Iwis	B - I	Air galon merk Aqua yang dibeli konsumen di Indomaret, berwarna hijau, semula diduga pantulan dari dinding bagian luar galon, tetapi setelah dicek lebih teliti lagi rupanya airnya mengandung lumut, yang mengambang dibagian dasar galon tersebut, kemudian konsumen complain ke pihak Indomaret, oleh Indomaret diarahkan ke Perwakilan Aqua Sumbawa, konsumen menuntun apakah air Aqua yang dibeli tersebut asli atau palsu.	MEDIASI	SELESAI	
6	006/BPSK/VI/2022	13/16/2022	Ibrahim melalui Kuasa Hukum nya atas nama sdr Ibnu Hibban yang beralamat di Jl. Tenggiri No. 21, Kel. Seketeng, Sumbawa Besar	Mandiri Tunas Finance (MTF) Cabang Mataram Jl. Selaparang No. 47 A-B, Cakranegara, Kota Mataram	J-IV	konsumen sejak bulan februari 2021 sering terlambat dalam pembayaran angsuran mobilnya, sehingga MTF melalui pihak ketiga (debt collector) PT. Lima Cahaya merampas dan menyita mobilnya dijalanan, mobil kemudian dijual/dilelang, sebelum mobil dilelang MTF Cabang Mataram sudah menghubungi konsumen by phone dan memberi waktu selama 7 hari untuk pelunasan angsuran, sampai batas waktu yang ditetapkan pihak konsumen belum memberi tanggapan, akhirnya mobil dilelang.	MEDIASI	Selesai. Kasus ini selesai diproses di BPSK Sumbawa namun pihak konsumen melalui kuasa hukumnya tetap akan melanjutkan kasus tersebut ke ranah aparat penegak hukum / pengadilan baik secara perdata maupun pidana.	
7	007/BPSK/VIII/2022	19/18/2022	Okky Hervi Ananda Putra, BTN Bukit Permai Blok G No. 31, Kel. Seketeng, Kec. Sumbawa	PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (Gerai Alfamart Bukit Permai)	B - I	Sdr. Okky Hervi Ananda Putra merasa dibohongi oleh Petugas Alfamart saat belanja di gerai tersebut karena terjadi perbedaan harga antara harga yang tertera dilabel barang / produk yang ada dirak dengan harga yang harus dibayarkan di kasir.	MEDIASI	SELESAI	
8	008/BPSK/X/2022	19/10/2022	Mugiarti, S.S RT 002 RW 003 Desa Sebewe, Kec. Moyo Utara	PT. BANK NTB Syariah Cab. Sumbawa	J-III	Sdr. Mugiarti, S.S bermaksud melunasi pinjamannya di PT. Bank NTB Syariah Cab. Sumbawa, pada bulan Oktober 2022 namun terhambat karena adanya edaran dari Direktur Bank yang mengatur pelunasan pinjaman baru bisa dilaksanakan pada bulan februari 2023	Mediiasi. Adanya upaya dari pihak termohon untuk menyelesaikan kasus tersebut sebelum sidang di BPSK dilaksanakan dan disepakati oleh pihak pemohon.	SELESAI	
9	009/BPSK/XII/2022	12/05/2022	Diana Debora Perumahan Griya Samota Indah Blok B7, Kel. Brang Biji, Sumbawa Besar	PT. Samawa Nusantara Indah Jl. Bung karno, Lintas Sernu, Desa Uma Beringin, Kec. Unter Iwis	B-III	Sdr. Diana Debora membeli rumah di Perumahan Griya Samota Indah yang dibangun oleh PT. Samawa Nusantara Indah, Setelah dilakukan pelunasan maka Developer menyerahkan sertifikat atas nama Sdr. Diana Debora dengan status HGB, selanjutnya konsumen menuntun pihak Developer agar sertifikat rumahnya tersebut diubah menjadi Sertifikat hak milik (SHM).	MEDIASI	SELESAI	

JENIS BARANG/JASA :

- * BARANG
- I Makan dan Minuman
- II Elektronik
- III Perumahan/Property
- IV Bahan Bakar/Gas
- V Kosmetik/Obat-Obatan
- VI Sandang
- VII SPBU
- VIII Lain-lain

- * JASA
- I PLN
- II PDAM
- III Perbankan
- IV Finance/Leasing/Lembaga Non-Bank(Koperasi)
- V Asuransi
- VI Telekomunikasi
- VII Transportasi Udara, Darat, Laut
- VIII Jasa Pengiriman
- IX Layanan Kesehatan
- X Perparkiran
- XI Lain-Lain



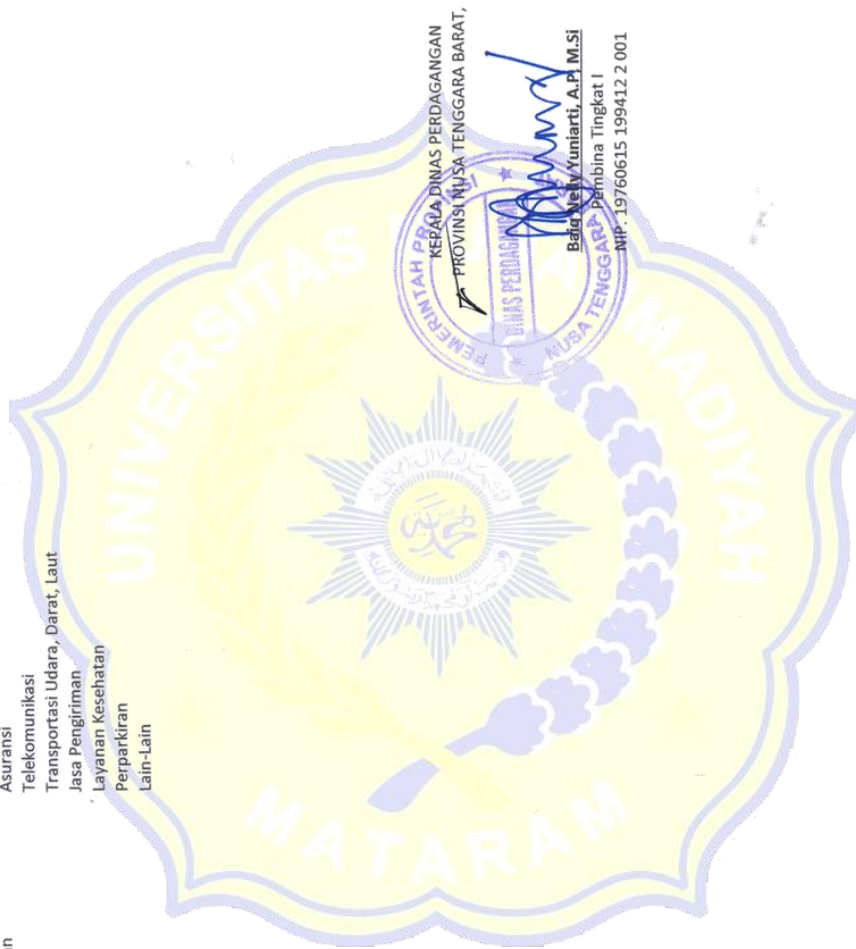
III. REKAPITULASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG DITANGANI BPSK KABUPATEN LOMBOK UTARA TAHUN 2022

NO.	NO PENGADUAN / REGISTRASI	TANGGAL DITERIMA PENGADUAN	NAMA DAN ALAMAT KONSUMEN	NAMA DAN ALAMAT PELAKU USAHA	JENIS BARANG / JASA	DESKRIPSI SINGKAT/ KRONOLOGIS KASUS	CARA PENYELESAIAN SENGKETA (KONSILIASI / MEDIASI / ARBITRASE)* *salah satu	SELESAI / TIDAK SELESAI	PENGALIHAN KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN ARBITRASE	
									PENGADILAN NEGERI	MAHKAMAH AGUNG
1	01/REG/BPSK-KLU/II/2022	17-02-2022	Arsini - Gondang KLU	Pengampas- Mataram	B-I	Konsumen kedatangan pihak kepolisian menjual soda berbahaya, pihak pelapor tidak mengetahui bahwa itu berbahaya dan belum ada sosialisasi sebelumnya. Konsumen yang selaku pedagang pasar hanya menerima titipan dagangan dari pengampas yang berasal dari mataram	Tidak dapat diselesaikan karena bukan ranahnya BPSK.	BPSK Lombok Utara mendampingi Ibu arsinini melakukan pemeriksaan ke Polres KLU hingga kasusnya selesai dan Ibu arsinini dinyatakan tidak bersalah.		
2	02/REG/BPSK-KLU/VI/2022	25-04-2022	Lilyana- Sumur Pande	JNT Cabang Tanjung	J-VIII	Barang pesanan konsumen tidak tersampaikan, dengan dalih konsumen tolak tanda terima, karyawan jnt tidak kooperatif, kurir secara sepihak meretur barang.	Sudah diselesaikan secara kekeluargaan antara ibu lilyana dan pihak jnt. Kurir JNT yang bermasalah sudah di pecat oleh pihak JNT.	Selesai.		
3	03/REG/BPSK-KLU/VIII/2022	12 Agustus 2022	Mulyadi - Bayan	Batavia Prosperindo Finance	J-IV	Pelapor tidak dapat membayar angsuran selama 3 bulan, tgl 9 Agustus 2022 kendaraan dicabut pihak batavia, kesepakatan pihak finance dan pelapor bahwa kendaraan akan diberikan setelah pelunasan tunggakan, pihak pelapor menyanggupi pelunasan keesokan harinya, tetapi pihak finance menyatakan akan meliang unit tersebut.	Mediasi oleh BPSK KLU	SELESAI, Pelapor diminta melakukan pelunasan dengan di berikan potongan untuk biaya denda sebesar maksimal sebesar 30%.		
4	04/REG/BPSK-KLU/X/2022	26 Oktober 2022	Lalu Hayadi - Tanjung	PT. Adira Finance - Mataram	J-IV	Konsumen ingin mengambil BPKB motor yang dibelinya secara kredit melalui perusahaan pembiayaan PT. Adira Finance, akan tetapi tidak diperbolehkan oleh Finance karena cicilannya belum lunas. Ketika konsumen ingin melunasi cicilan tersebut, ternyata jumlah yang harus dibayarkan cukup banyak karena ada denda keterlambatan. Karena merasa keberatan dengan jumlah pelunasan yang harus dibayarkan, maka konsumen meminta bantuan mediasi kepada BPSK KLU agar denda keterlambatan tersebut bisa berkurang.	Mediasi oleh BPSK KLU	SELESAI, Konsumen bersedia melunasi setoran denda keterlambatan dengan diberikan potongan sebesar 60% dari yang seharusnya dibayarkan kepada pihak Adira Finance.		

JENIS BARANG/JASA :

- * BARANG
- I Makan dan Minuman
- II Elektronik
- III Perumahan/Property
- IV Bahan Bakar/Gas
- V Kosmetik/Obat-Obatan
- VI Sandang
- VII SPBU
- VIII Lain-lain

- JASA
- PLN
- PDAM
- Perbankan
- Finance/Leasing/Lembaga Non-Bank (Koperasi)
- Asuransi
- Telekomunikasi
- Transportasi Udara, Darat, Laut
- Jasa Pengiriman
- Layanan Kesehatan
- Perparkiran
- Lain-Lain



IV. REKAPITULASI PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN YANG DITANGANI BPSK KABUPATEN LOMBOK BARAT TAHUN 2022

NO.	NO PENGADUAN / REGISTRASI	TANGGAL DITERIMA PENGADUAN	NAMA DAN ALAMAT KONSUMEN	NAMA DAN ALAMAT PELAKU USAHA	JENIS BARANG/JASA	DESKRIPSI SINGKAT/ KRONOLOGIS KASUS	CARA PENYELESAIAN (KONSILIASI / MEDIASI / ARBITRASE)* *salah satu	SELESAI/ TIDAK SELESAI	PENGALUAN KEBERATAN TERHADAP PUTUSAN ARBITRASE	
									PENGADILAN NEGERI	MAHKAMAH AGUNG
1	12/BPSK/LB/I/2022	4-Jan-22	Bahri, SIP Alamat : Tebao Eat Desa Peresak	Bank Bukopin Cbg.Mataram	Jasa	Konsumen akan melakukan Pelunasan Pinjaman namun sisa pinjaman tidak sesuai dengan nominal yang seharusnya	Mediasi	Dikeluarkan Putusan		
2	13/BPSK/LB/III/2022	07 Maret 2022	Sudarso, Alamat: Dusun Kerandangan Desa Senggigi Kecamatan Batu Layar Lombok Barat	Kredit Plus, Alamat: Jl. Sriwijaya Cilinaya Cakranegara Mataram	Jasa	Mobil konsumen dicabut oleh leasing	konsiliasi	Konsumen tidak melanjutkan		
3	14/BPSK/LB/2022	5-Mei-22	Hasanah, Alamat: Dusun Lendang Jae Desa Lembar, Kec Lembar Kab. Lobar	BTPN KC Mataram, Alamat:Jalan Pejanggik Pajang Mataram	Jasa	Saldo di rekening konsumen tiba tiba ditarik oleh pihak BTPN sehingga berjumlah Rp.0	konsiliasi	tidak lanjut ke sidang karna konsumen mencabut berkasnya		
4	15/BPSK/LB/IV/2022	16-Mei-22	Fendi Irawan Alamat : Gerung Sayo Indah Kelurahan Mandalika Kec. Sandubaya Kota Mataram	Wom Finance, Alamat:Jalan Sriwijaya Cilinaya Kec. Cakranegara Mataram	Jasa	Sepeda Motor Konsumen dicabut oleh Pelaku Usaha karena munggal setoran selama 6 (enam) bulan	Mediasi	dikeluarkan Keputusan		
5	16/BPSK/LB/IV/2022	20-Mei-22	Marzuki Ismail Desa Sepatek Kec. Pringgarrata Lombok Tengah	Equity Life Indonesia Cabang Mataram	Jasa	Konsumen melakukan setoran premi melalui pegawai lapangan atas nama Rahim selama 7 kali setoran dan hanya diberikan bukti pembayaran hanya 4 kali setoran selanjutnya pegawai tersebut menghilang		Kantor Cabang tidak temukan sesuai alamat		
6	17/BPSK/LB/IV/2022	23-Mei-22	Baiq Deila Anjani Alamat: BTN Bale Cemara Blok B No. 22 RT. 03 Dusun Punyahana Desa Lembar Selatan Kecamatan Lembar	Bank BRI Unit Gerung	Jasa	Kesalahan Transper Uang Oleh Konsumen	Mediasi	Sepakat : Pihak Bank sudah melakukan pemblokiran dan Uang akan dikembalikan oleh pihak Bank kepada Konsumen		

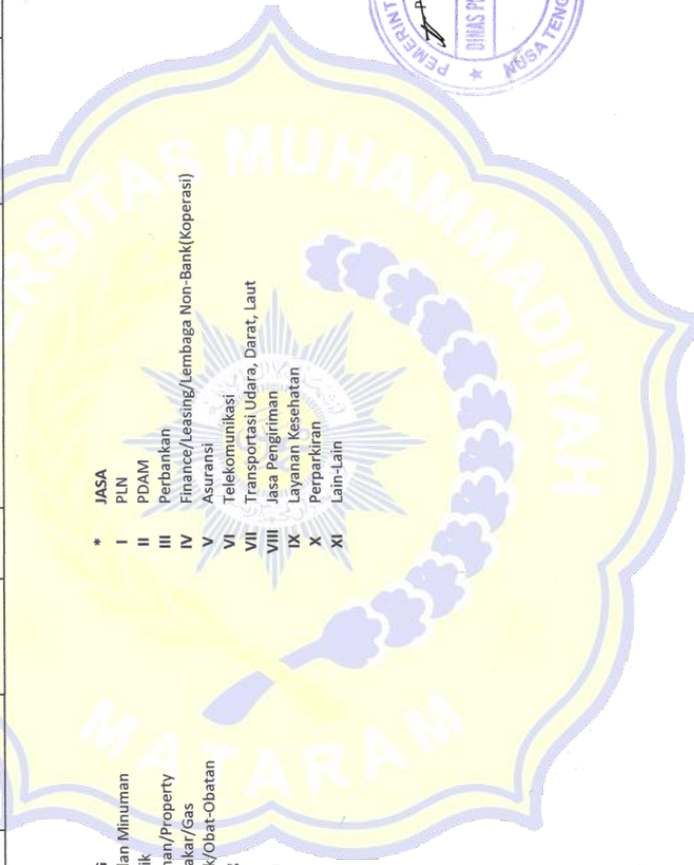
7	18/BPSK/LB/VI/2022	25-Mei-22	Tina Aprianti, SP Alamat: Rembiga Barat Kel. Rembiga Kec. Selaparang Mataram	Koperasi Mitra Lestari, Alamat: Jalan Amir Hamzah No.103 Mataram	Jasa	Th.2013 konsumen meminjam uang sejumlah 150jt, dan pada Th.2014 menambah pinjaman sebesar 100jt, namun konsumen mengalami sakit dan tidak bisa melakukan setoran pinjaman dan pada tahun 2022 Pihak Koperasi meminta konsumen melunasi tunggakan sebesar 1,5 Milyar.	Mediasi	Sepakat : Pihak Pelaku Usaha dan pihak Konsumen sepakat menyelesaikan dengan angka 400.Juta	
8	19/BPSK/LB/VI/2022	30-Mei-22	Erni Wati Alamat: Lingkungan Gatep Kelurahan Ampenan Selatan Kec. Ampenan Mataram	PT. Adira Dinamika Multi Finance, Alamat: Jalan Pejanggal No 65 A-B Cakra Negara Mataram	Jasa	Mobil Konsumen dicabut oleh pelaku usaha karena nunggak 2 bulan	Mediasi	Pelaku Usaha tidak bersedia menyelesaikan di BPSK dengan alasan karna dalam perikatan perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha sudah menandatangani perjanjian jika terjadi sengketa akan diselesaikan melalui pengadilan Negeri.	
9	20/BPSK/LB/VI/2022	10-Jun-22	Fatimah, Alamat: Dusun Batu Kuta Selatan Desa Batu Kuta Kecamatan Narmada Kabupaten Lombok Barat	PT. FIF Cabang Mataram Alamat: Jalan Sriwijaya No. 138 Blok C-F Mataram Timur	Jasa	Konsumen mendapatkan surat dari PT.FIF Cabang Mataram yang isinya tentang bonus potongan pelunasan kredit haji, kemudian konsumen segera membayar atau melunasi sesuai dengan yang tertera dalam surat tersebut. Namun selang beberapa hari pihak FIF mengatakan bahwa surat yang dikirim tersebut salah dan konsumen bukan termasuk yang mendapatkan bonus tersebut.	Mediasi	Dikeluarkan Keputusan	
10	21/BPSK/LB/VI/2022	28-Jun-22	Syafudin Zuhri, Alamat : Pembuwun Desa Buwun Sejati Kecamatan Narmada Lobar	PT. BCA Finance Alamat: Jalan Sandubaya Baertals Mataram.	Jasa	Mobil Konsumen dicabut karna nunggak	Mediasi	Pelaku Usaha tidak bersedia menyelesaikan di BPSK dengan alasan karna dalam perikatan perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha sudah menandatangani perjanjian jika terjadi sengketa akan diselesaikan melalui pengadilan Negeri.	
11	22/BPSK/LB/VI/2022	29-Okt-22	Lalu Ahmad Priatin,ST Alamat: Dusun Aq Genit Desa Senteluk Kec. Batu Layar Kab. Lobar	Wom Finance, Alamat: Jalan Sriwijaya Cilinaya Kec. Cakra Negara Mataram	Jasa	Mobil Konsumen dicabut di jalan	Mediasi	dikeluarkan keputusan	

12	23/BPSK/LB/XII	15-Des-22	Ahmad Rifa'i Alamat: Muhajirin Utara Desa Narmada Kec. Narmada Lombok Barat	PLN	Jasa	Konsumen membeli rumah dengan meter listrik 11 tahun lalu, kemudian pada tanggal 8-2-2022 listrik yang sudah lama itu dicabut oleh PLN karena nomor meter listrik tersebut bukan alamat rumah yang ditempati dan konsumen dianggap melakukan pelanggaran. Konsumen sudah mendatangi kantor PLN wilayah Kediri, ke cabang mataram namun tidak ada penyelesaian. kemudian konsumen datang ke kantor induk dan akhirnya konsumen pasang meter baru, setelah meter baru tersebut sudah dipakai oleh konsumen selama 8 bulan tiba-tiba diblokir dengan alasan tidak bayar denda sebesar 7.630.331, dan sampai hari ini sudah 2 bulan konsumen tidak menikmati listrik.			maish dalam proses
----	----------------	-----------	---	-----	------	---	--	--	--------------------

JENIS BARANG/JASA :

- * BARANG
- I Makan dan Minuman
- II Elektronik
- III Perumahan/Property
- IV Bahan Bakar/Gas
- V Kosmetik/Obat-Obatan
- VI Sandang
- VII SPBU
- VIII Lain-lain

- * JASA
- I PLN
- II PDAM
- III Perbankan
- IV Finance/Leasing/Lembaga Non-Bank(Koperasi)
- V Asuransi
- VI Telekomunikasi
- VII Transportasi Udara, Darat, Laut
- VIII Jasa Pengiriman
- IX Layanan Kesehatan
- X Perpajakan
- XI Lain-Lain



PEMINTAAN KELOMPOK PERDAGANGAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,
DINAS PERDAGANGAN
Baig Nully Yuniarti, A.P, M.Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19760615 199412 2 001