



**REGISTRASI KASUS TAHUN 2020**  
**BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)**  
**KOTA MATARAM**  
**PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**



**DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)  
KOTA MATARAM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Jalan: Pejanggalik No. 12 Mataram (Gd.III Lt.II Komplek Kantor Gubernur NTB) HP: 087865989429

**REGISTRASI KASUS TAHUN 2020**

No.	No. Pengaduan/ Registrasi	Tanggal diterima	Nama dan Alamat Konsumen	Nama dan Alamat Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa	Kronologi	Majelis	Panitera	Hasil	Ket.
1	01/BPSK/II/2020	11-2-2020	<b>Rasad</b> Alamat: Batu Bokah, desa Kidang-Praya, Lombok Tengah	<b>PT. MPM Finance Cabang Praya</b> Alamat: Praya, Lombok Tengah	Jasa	Terjadi penunggakan pembayaran oleh konsumen karena factor ekonomi konsumen setelah terjadinya kebakaran terhadap usaha milik konsumen yang mengakibatkan ada penarikan kendaraan yang dilakukan oleh pelaku usaha, dimana unit kendaraan tersebut telah dilelang secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa adanya pemberitahuan kepada konsumen selaku debitur atas nama.	1. Dra. Hj. Baiq Evi Ganevia, M.Si 2. Haerani, SH.,MH 3. Yuliani, SHI, MH	Intan Syuhadaa Zain, SH	<b>Mediasi.</b> Pihak Kedua memberikan opsi kepada Pihak Pertama yaitu dengan menawarkan unit kendaraan bermotor dengan merk dan tahun yang sama dengan harga sebesar Rp. 5.000.000. Namun sampai sidang terakhir dilaksanakan Pihak Pertama tidak hadir tanpa keterangan setelah BPSK Kota Mataram beberapa kali menghubungi Pihak pertama	-
2	02/BPSK/III/2020	24-3-2020	<b>Enie Juliana Khaerani, S.Pd</b> Alamat : Jl. Lestari Moncok Karya, Pejarakan Karya-Ampenan	<b>PT. Mega auto finance</b> Alamat : Jl. Selaparang Cakranegara	Jasa	Konsumen telah menandatangani kontrak awal pada tahun 2018 dan akan berakhir pada bulan Desember tahun 2019. Pada bulan September 2019 konsumen telah melakukan pelunasan, sementara BPKB Kendaraan diberikan sekitar 3 hari setelah pelunasan. Namun	1. Dr.Mansur.,SH.,MH 2. Haerani, SH.,MH 3. Drs.H.Sahmat	Intan Syuhadaa Zain, SH	<b>Mediasi.</b> Pihak Kedua telah memenuhi kewajibannya untuk pembayaran <i>claim</i> asuransi kepada Pihak Pertama sebesar Rp. 9. 400.000,- (sembilan juta empat ratus ribu rupiah), yang ditransfer ke nomor rekening Pihak Pertama pada tanggal 26 Maret 2020.	-
3	03/BPSK/III/2020	24-3-2020	<b>Mahmud</b> Alamat: Sayang-Sayang	<b>PT. SMS Finance</b> Alamat : Jln. Sandubaya, Sweta	Jasa	Terjadi penunggakan pembayaran oleh konsumen yang mengakibatkan ada penarikan kendaraan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Konsumen meminta agar diberikan keringanan dalam hal biaya pencabutan dan denda yang timbul.	1. L. Alwan Basri, S.Pi.,M.Si 2. Drs. L. Malik Kurniawan 3. Hirsan Taqdir, SH	M. Taufik Rahman, SH	<b>Setelah BPSK melakukan komunikasi awal kepada Pihak Kedua (pelaku usaha), Konsumen menghubungi hasil komunikasinya kepada Pihak Kedua bahwa kedua belah pihak telah sepakat untuk berdamai.</b>	-

4	04/BPSK/III/2020	27-3-2020	<b>Ida Made Anggara Putra</b> <b>Alamat:</b> Jalan A.A Gd. Ngurah Nomor 121. Panaraga Selatan, Cakranegara	<b>PT. Lombok Royal Property</b> <b>Alamat:</b> Jln. W.R. Supratman Nomor 3-Mataram	Jasa	Konsumen meminta pengembalian uang muka sebesar Rp. 15.500.000,- (lima belas juta lima ratus ribu rupiah) kepada Pihak Kedua dikarenakan adanya pembatalan pemilihan kavling dengan alasan bahwa adanya ketidaksesuaian antara penawaran dari Pihak Kedua, yang awalnya menawarkan rumah subsidi dan dialihkan menjadi komersil.	1. Ir. Haryono 2. Haerani, SH.,MH 3. Drs.H.Sahmat	Ariyani Dwi Astuti, A.Md	<b>Mediasi..</b> Pihak Kedua setuju untuk membayar pengembalian uang muka sebagaimana tersebut di atas dan proses serah terimanya dilakukan paling lambat pada tanggal 29 April 2020 di kantor PT. Lombok Royal Property	-
5	05/BPSK/III/2020	31-3-2020	<b>H. Akhmad Sukri</b> <b>Alamat:</b> Graha Majapahit Blok A3, No.3 Punia, Mataram	<b>PT. Oto Multiartha</b> <b>Alamat :</b> Jln. Bungkarno 103X Pagesangan Timur, Mataram	Jasa	Bapak Sukri dengan Ade Prima selaku debitur atas nama bersama-sama berniat untuk mengajukan permohonan pengeluaran BPKB kendaraan ke kantor Pihak Kedua. Namun, karena debitur atas nama tersangkut dengan perkara pidana dan menjadi daftar pencarian orang, dan belum menandatangani dokumen terkait pengeluaran BPKB. Sehingga konsumen mencoba bantuan kepada BPSK Kota Mataram.	1. Ir. Haryono 2. Hirsan Taqdir, SH 3. Yuliani, SHI,MH	Edi Yanto, SH.,MH	<b>Mediasi.</b> Pihak Kedua telah mengeluarkan BPKB dan diserahkan langsung kepada debitur atas nama Ade Prima pada tanggal 1 April 2020 di Kantor Pihak Kedua.	-
6	06/BPSK/IV/2020	28-4-2020	<b>Benny Hartono</b> <b>Alamat:</b> Jln. ABG.Perum Kota Mataram Asri 25 Gatep- Ampenan	<b>PT. MPM Finance</b> <b>Alamat:</b> Jln. Catur Warga, Mataram	Jasa	Terjadi penunggakan pembayaran oleh konsumen yang mengakibatkan ada penarikan kendaraan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pihak Konsumen telah sepakat dengan pelaku usaha terkait dengan nominal pembayaran yang harus diselesaikan. Konsumen meminta untuk di beri keringanan dalam hal jangka waktu pembayaran kewajiban yang harus dibayarkan.	1. L. Alwan Basri, S.Pi.,M.Si 2. Haerani, SH.,MH 3. Catri Mustianti, ST	M. Taufik Rahman, SH	<b>Mediasi.</b> Kedua belah pihak sepakat bahwa pelunasan kewajiban sebesar Rp.30.000.000,- (tiga puluh juta rupiah) dengan ketentuan sebagai berikut dan serah terima dilaksanakan pada hari Senin, 8 Juni 2020 pukul 14.00 wita di BPSK Kota Mataram.	-
7	07/BPSK/IV/2020	09-5-2020	<b>Mahni</b> <b>Alamat:</b> Dusun Perampuan Timur, Desa Karang Bongkot, Kecamatan Labuapi, Lombok Barat	<b>PT. Asuransi Bumi Putera</b> <b>Alamat:</b> Jln. Pejanggik, Mataram	Jasa	Konsumen telah selesai melakukan pembayaran premi asuransi (habis kontrak) dan telah mengajukan permohonan pembayaran klaim asuransi habis kontrak tahun 2019 tetapi sampai dengan diadakan ke BPSK, klaim tersebut tidak dicairkan.	1. Dr. Mansur, SH.,MH 2. Yuliani, SHI, MH 3. Fitria, SH	Diana Yanti, SP	<b>Mediasi. Tidak tercapai kesepakatan.</b> Pihak Kedua menyampaikan bahwa terhadap permohonan pembayaran klaim asuransi yang diajukan kepada Asuransi Bumi Putera. Pihak	-

									Kedua menyatakan klaim asuransi akan tetap dibayarkan tetapi belum ada kepastian mengenai waktu pembayaran, karena belum ada jawaban dari Kantor Pusat.	
8	08/BPSK/VI/2020	28-5-2020	<b>Ria Puspitasari</b> <b>Alamat:</b> Jl. Alma Asnawi RT. 01/10 Gunung sindur, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat.	<b>PT. ACC Finance</b> <b>Alamat:</b> Jalan Serpong Nomor 90 Tangerang Selatan	Jasa	Konsumen menandatangani kontrak di Bogor. tetapi unit kendaraan ditarik di Lombok, dan unit tersebut diamankan di Polres Mataram.	1. Dr. Mansur, SH.,MH 2. Yuliani, SHI, MH 3. Prihatin Handayani, SH	Ariyani Dwi Astuti, A.Md	<b>BPSK Kota Mataram telah melayangkan surat panggilan sebanyak 3 kali kepada pelaku usaha. Tetapi pelaku usaha tidak hadir.</b>	-
9	09/BPSK/VI/2020	02-6-2020	<b>Aditya Kurniawan</b> <b>Alamat:</b> Marong Karang Baru Mataram	<b>PT. Lombok Royal Property</b> <b>Alamat:</b> Jln. W.R. Supratman Nomor 3-Mataram	Jasa	Konsumen melakukan pembelian rumah kepada perusahaan dengan kelebihan tanah 22 m <sup>2</sup> ... dimana total pengembalian uang yang harus diberikan kepada pihak konsumen sebesar Rp. 6.000.000, yang sejak November 2019 sampai dengan diadukan ke BPSK tidak ada kepastian waktu pengembalian uang tersebut.	1. Ir. Haryono 2. Drs. H. Sahmat 3. Haerani, SH., MH	Edi Yanto, SH.,MH	<b>Mediasi.</b> Pihak Kedua mengabulkan permohonan pihak pertama untuk mengembalikan kelebihan uang pembayaran sebesar Rp. 6.000.000,- ( <i>enam juta rupiah</i> ).	-
10	10/BPSK/VI/2020	04-6-2020	<b>Rizal Ardian Asri</b> <b>Alamat:</b> Gunung Sepang Kel. Denggen, Kecamatan Selong, Lombok Timur	<b>PT. Summit Oto Finance Cabang Lombok Timur</b> <b>Alamat:</b> Lombok Timur	Jasa	Konsumen telah melakukan pelunasan dan hendak mengambil BPKB kepada perusahaan. Tetapi Pihak Kedua tidak bisa mengeluarkan BPKB dengan alasan bahwa Konsumen bukan merupakan debitur yang menandatangani kontrak dengan perusahaan.	1. Dra. Hj. Baiq Evi Ganevia, M.Si 2. Drs. Lalu Malik Kurniawan 3. Prihatin Handayani, SH	Intan Syuhadaa Zain, SH	<b>Arbitrase.</b> Gugatan penggugat berkaitan dengan pengambilan BPKB sepeda motor kepada tergugat dikabulkan dan Pihak Tergugat diperintahkan untuk menyerahkan BPKB kepada Penggugat.	-
11	11/BPSK/VII/2020	08-07-2020	<b>Ni Putu Ariani</b> <b>Alamat:</b> Dusun Lamper, Kelurahan Jagaraga, Kuripan- Lombok Barat	<b>PT. MPM Finance</b> <b>Alamat:</b> Jln. Catur Warga, Mataram	Jasa	Terjadi penunggakan pembayaran oleh konsumen selama 6 bulan dikarenakan faktor ekonomi konsumen yang berkurang karena pandemic covid-19 ini, yang mengakibatkan ada penarikan kendaraan yang dilakukan oleh pelaku usaha.	1. L. Alwan Basri, S.Pi.,M.Si 2. Haerani, SH.,MH 3. Yuliani, SHI, MH	Diana Yanti, SP	<b>Mediasi tidak tercapai Kesepakatan.</b> Tidak adanya kesepakatan yang dicapai antara kedua belah pihak, maka sidang di BPSK dinyatakan ditutup dan	-

									selesai.	
12	12/BPSK/VII/2020	20-7-2020	<b>Hafsah</b> <b>Alamat:</b> Montong Krek, Darmaji, Kopang Lombok Tengah	<b>PT. Smart Multi Finance</b> <b>Alamat:</b> Jln. Selaparang Nomor 3 Sweta, Mayura, Mataram	Jasa	Terjadi penunggakan pembayaran oleh konsumen dikarenakan faktor ekonomi konsumen, yang mengakibatkan ada penarikan kendaraan yang dilakukan oleh pihak ketiga ( <i>debt collector</i> ). Konsumen meminta agar biaya denda dihapuskan. Konsumen didampingi oleh LBH Komunitas Pengawas Korupsi	1. Ir. Haryono 2. Hirsan Taqdir, SH 3. Yuliani, SHI.,MH	Edi Yanto, SH., MH	<b>Mediasi.</b> Kedua belah pihak sepakat, total pelunasan yang dibayarkan Pihak Pertama kepada Pihak Kedua sebesar Rp. 66. 210.000,- (enam puluh enam juta dua ratus sepuluh ribu rupiah), yang serah terima uang dan BPKB serta unit kendaraannya dilakukan pada hari Rabu, 5 Agustus 2020 di Sekertariat BPSK Kota Mataram.	-
13	13/BPSK/VII/2020	31-7-2020	<b>Nuriman</b> <b>Alamat:</b> Dusun Langko lauk, Lingsar, Lombok Barat	<b>PT. Summit Oto Finance</b> <b>Alamat:</b> Jln. Sriwijaya Nomor 37 Gebang , Mataram	Jasa	Konsumen telah melakukan pelunasan dan merupakan debitur yang melanjutkan kredit dan hendak mengambil BPKB kepada perusahaan. Tetapi Pihak Kedua tidak bisa mengeluarkan BPKB dengan alasan bahwa Konsumen bukan merupakan debitur yang menandatangani kontrak dengan perusahaan.	1. Dr. Mansur, SH.,MH 2. Catri Mustianti, ST 3. Fitria, SH	M. Taufik Rahman, SH	<b>Arbitrase.</b> Gugatan penggugat berkaitan dengan pengambilan BPKB sepeda motor kepada tergugat dikabulkan dan Pihak Tergugat diperintahkan untuk menyerahkan BPKB kepada Penggugat.	-
14	14/BPSK/VIII/2020	19-8-2020	<b>Sumiyati</b> <b>Alamat:</b> Lingkungan Lendang Lekong, Sandubaya, Mataram	<b>PT. MPM Finance</b> <b>Alamat:</b> Jln. Sriwijaya Nomor 256-257, Mataram	Jasa	Terjadi penunggakan pembayaran oleh konsumen dikarenakan faktor ekonomi konsumen, yang mengakibatkan ada penarikan kendaraan yang dilakukan oleh pihak ketiga ( <i>debt collector</i> ). Konsumen meminta agar diberikan keringanan untuk membayar tunggakan angsuran selama 5 bulan.	1. Dra. Hj. Evi Ganevia, M.Si 2. Drs. H. Sahmat 3. Haerani, SH.,MH	Ariyani Dwi Astuti, A.Md	<b>Mediasi. tidak tercapai Kesepakatan.</b> Pihak Kedua menolak permohonan Konsumen berupa: - Pembayaran pelunasan pertama dibayarkan sebesar Rp. 3.000.000,- (tiga juta rupiah). - Jangka waktu sisa pembayaran pelunasan sebesar Rp. 9.000.000,- akan dicicil oleh Pihak Pertama per bulan sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta) selama sembilan bulan; - Unit kendaraan	-

15	15/BPSK/VIII/2020	28-8-2020	<b>Jauhari, SH</b> <b>Alamat:</b> Jln. Dr. Soetomo Nomor 12A Perumahan Griya Praja Asri Jatisela- Lombok Barat	<b>PT. Asuransi Bumi Putera</b> <b>Alamat:</b> Jln. Pejanggik, Mataram	Jasa	Konsumen telah selesai melakukan pembayaran premi asuransi (habis kontrak)dengan nominal klaim sebesar Rp. 21. 936.100. namun setelah mengkomunikasikan dengan Pelaku usaha, tidak ada kejelasan terkait dengan waktu pelaksanaan pembayaran klaim tersebut. Dan pelaku usaha hanya menyarankan konsumen untuk menunggu sesuai dengan nomor antrian yang ada di sistem aplikasi bumi putera.	1. Ir. Haryono 2. Drs. Lalu Malik Kurniawan 3. Fitria, SH	Intan syuhadaa Zain, SH	dikeluarkan. <b>Mediasi.</b> Pihak Kedua telah mengajukan permohonan pembayaran Klaim <i>Emergency</i> Klaim Habis Kontrak kepada Kantor Pusat. Pihak Pertama mengkonfirmasi kepada BPSK bahwa klaim asuransi tersebut telah dibayarkan seluruhnya.	-
16	16 /BPSK/VIII/2020	28-8-2020	<b>Ahmad Miftahudin</b> <b>Alamat:</b> Jln. Kakatua Nomor 1 Pajang Timur, Pejanggik- Mataram.	<b>PT. Asuransi Bumi Putera</b> <b>Alamat:</b> Jln. Pejanggik, Mataram	Jasa	Konsumen telah selesai melakukan pembayaran premi asuransi (habis kontrak) dengan nominal klaim sebesar Rp. 4.560.860 (empat juta lima ratus enam puluh ribu delapan ratus enam puluh rupiah), yang jatuh tempo pada tanggal 27 November 2019. namun setelah mengkomunikasikan dengan Pelaku usaha, tidak ada kejelasan terkait dengan waktu pelaksanaan pembayaran klaim tersebut. Dan pelaku usaha hanya menyarankan konsumen untuk menunggu sesuai dengan nomor antrian yang ada di sistem aplikasi bumi putera.	1. Dr.Mansur, SH.,MH 2. Prihatin Handayani, SH 3. Catri Mustianti, ST	M. Taufik Rahman, SH	<b>Mediasi. tidak tercapai Kesepakatan.</b> Pihak Kedua menyampaikan bahwa klaim asuransi akan tetap dibayarkan tetapi belum ada kepastian mengenai waktu pembayaran. Namun, Pihak Kedua akan tetap mengupayakan pembayaran klaim tersebut dengan mengajukan permohonan pembayaran Klaim <i>Emergency</i> Habis Kontrak kepada Kantor Pusat	-
17	17/BPSK/IX/2020	21-9-2020	<b>H. Lalu Farhan Rasyd Makbul</b> <b>Alamat:</b> Manggu, Desa ganti, Praya Timur, Lombok Tengah	<b>PT. Bank BRI Kanca Praya</b> <b>Alamat:</b> Jl. Gajah Mada No. 128, Praya, Kabupaten Lombok Tengah	Jasa	Konsumen menjaminkan 4 SHM miliknya kepada Bank BRI dengan menggunakan rekening Koran, dimana total keseluruhan utang konsumen sebesar kurang lebih Rp. 1.300.000.000 (satu milyar tiga ratus juta rupiah). Namun karena keadaan ekonomi konsumen yang tidak baik akibat adanya pandemi ini mengakibatkan pembayaran kewajiban konsumen menjadi macet. Konsumen berniat ingin menebus jaminan SHM Nomor 245 dengan luas tanah 780 m <sup>2</sup> dengan total penebusan Rp. 500.000.000 sebagaimana yang disampaikan salah seorang staf BRI pada awal	1. Ir. Haryono 2. Haerani, SH.,MH 3. Drs.H. Sahmat	Intan syuhadaa Zain, SH	<b>Mediasi.</b> Para pihak sepakat nilai penebusan SHM Nomor 245 dengan luas tanah 780 m <sup>2</sup> (tujuh ratus delapan puluh meter persegi) diberikan dengan nilai penebusan sebesar Rp.700.000.000 (tujuh ratus juta rupiah), dengan ketentuan: - Proses serah terima pembayaran sebesar Rp.700.000.000 (tujuh ratus juta rupiah) dilakukan Pihak Pertama kepada Pihak Kedua dengan cara tunai/transfer, dalam	-



						tahun 2020. Namun setelah konsumen menghadap pada bulan Agustus tahun 2020, pihak bank menyampaikan penebusan terhadap SHM tersebut sebesar Rp. 845.000.000			jangka waktu paling lambat hari Rabu, tanggal 11 November 2020, pukul 15.00 Wita. - SHM Nomor 245 dengan luas tanah 780 m <sup>2</sup> (tujuh ratus delapan puluh meter persegi) diberikan Pihak Kedua kepada Pihak Pertama di Kantor Pihak Kedua. Sehingga sisa pokok utang yang masih harus dibayarkan Pihak Pertama terhadap Pihak Kedua sebesar Rp. 599.325.000 (lima ratus sembilan puluh sembilan juta tiga ratus dua puluh lima ribu rupiah).	
18	18/BPSK/X/2020	1-10-2020	<b>Rudi Darmono Kurniawan</b> <b>Alamat:</b> Jln. Anggur 04 Blok A6, Perum Lingkar Asri	<b>PT. Dasar Ilham Sakinah</b> <b>Alamat:</b> Jln. Raya Tgh. Ali Batu Nomor 1 Lingkar Selatan.	Jasa	Konsumen telah mengajukan pembelian rumah type 36 dengan luas tanah 108 m <sup>2</sup> di perusahaan PT Dasar Ilham Sakinah pada tanggal 3 Mei 2015 dan telah mengangsur selama 20 bulan dengan angsuran per bulan Rp. 2.631.000. namun sampai dengan sengketa ini dilaporkan kepada BPSK rumah tersebut tidak ada pembangunan. Sehingga konsumen meminta kewajiban yang telah dibayarkan selama 20 bulan dikembalikan.	1. L. Alwan Basri, S.Pi.,M.Si 2. Hirsan Taqdir, SH 3. Drs. Lalu Malik Kurniawan	Edi Yanto, SH., MH	<b>Tidak tercapai kesepakatan.</b> Pihak Kedua telah dipanggil sebanyak 3 (tiga) kali berturut-turut, namun tidak pernah hadir sama sekali tanpa ada alasan atau keterangan atas ketidakhadirannya. Sehingga Konsumen menempuh upaya hukum lain di luar BPSK.	-
19	19/BPSK/X/2020	5-10-2020	<b>Drs. M. Fathurrahman N</b> <b>Alamat:</b> Lekong Madi, Desa Bujak, Batukliang, Lombok Tengah	<b>Maybank Finance Cabang Mataram</b> <b>Alamat:</b> Jln. Tumpang Sari 32C, Cakranegara Mataram.	Jasa	Dikarenakan adanya pandemic Covid-19 yang mengakibatkan ekonomi konsumen lemah, konsumen terlambat membayar angsuran selama 3 x. sehingga unit kendaraan konsumen ditarik	1. Dra. Hj. Evi Ganevia, M.Si 2. Prihatin Handayani, SH 3. Yuliani, Shi.,MH	Diana Yanti, SP	<b>Mediasi. Tidak tercapai kesepakatan.</b> Pihak pertama mengajukan permohonan pelunasan secara tertulis sebesar Rp.94.000.000. Pihak Kedua menyampaikan bahwa terhadap permohonan pihak pertama hanya dapat memberikan kebijakan pelunasan sebesar Rp. 133.284.152,- (Seratus tiga puluh tiga juta dua ratus delapan puluh empat ribu seratus lima puluh dua rupiah)	-

20	20/BPSK/X/2020	27-10-2020	<b>Sudirman</b> <b>Alamat:</b> Jl Gotong Royong Mandiri Presak Tempit Ampenan	<b>Sinarmas Fina</b> <b>Alamat:</b> Jln. Pejanggih Mataram.	Jasa	Konsumen membeli mobil truk angkutan barang pada perusahaan sinarmas finance dengan cara kredit. Dimana Pelaku usaha menjanjikan akan memberikan buku KIR truk nya dalam tempo 1 bulan. Tetapi sampai dengan sengketa ini diadukan ke BPSK, nuku KIR tersebut belum diberikan sehingga konsumen tidak bisa mengoperasikan kendaraan tersebut untuk mencari biaya sebagai angsuran unit tersebut.	1. Ir. Haryono 2. Catri Mustianti, ST 3. Fitria, SH	Ariyani Dwi Astuti, A.Md	<b>Mediasi.</b> Pihak Pertama diberikan kebijakan berupa pelunasan luar biasa dengan membayar pelunasan sebesar Rp. 40.000.000. dan Pihak Kedua memberikan kebebasan kepada Pihak Pertama untuk menjual sendiri unit tersebut dengan ketentuan hasil penjualan diberikan kepada pihak Kedua sebesar Rp. 40.000.000 dan paling lambat diserahkan pada tanggal 15 Februari 2021 di kantor Pihak Kedua.	-
21	21/BPSK/XI/2020	9-11-2020	<b>Muhamad Efendi</b> <b>Alamat:</b> Bangket dalam, Desa Kediri Selatan, Lombok Barat	<b>PT. ACC Finance</b> <b>Alamat:</b> Jalan Brawijaya Mataram	Jasa	Konsumen membeli unit mobil Toyota Rush dengan cara kredit selama 2 tahun dengan angsuran Rp. 12.280.000 dan telah mengangsur sebanyak 4 kali. Karena kondisi pandemic yang menyebabkan penghasilan konsumen tidak stabil, perusahaan memberi kebijakan relaksasi, dimana angsuran relaksasi yang disetujui sebesar Rp. 3.690.000 selama 3 bulan. Konsumen telah membayar 1 angsuran relaksasi tetapi tidak muncul di print out dan terjadi tunggakan.	1. Dra. Hj. Baiq Evi Ganevia. M.Si 2. Haerani, SH.,MH 3. Drs.H. Sahmat	Edi Yanto, SH., MH	<b>Tidak Tercapai kesepakatan.</b> Pada saat pemanggilan, menurut informasi dari Pihak pertama bahwa kasus ini telah ditangani oleh pihak Kepolisian	-
22	22/BPSK/XI/2020	24-11-2020	<b>Lalu Moh. Regan</b> <b>Alamat:</b> BTN Royal Madinah Kuranji	<b>PT. Lombok Royal Property</b> <b>Alamat:</b> Jln. WR. Supratman Nomor 3 Mataram	Jasa	Konsumen membeli rumah di BTN Royal , dimana serah terima kunci dilaksanakan pada awal tahun 2020. Pada saat serah terima, pelaku usaha menjanjikan untuk pemasangan PDAM. Namun sampai dengan sengketa diadukan di BPSK, pelaku usaha belum memenuhi apa yang telah dijanjikan	1. Lalu Alwan Basri, S.Pi.,M.Si 2. Haerani, SH, MH 3. Melson Mansyur, SH	Edi Yanto, SH., MH	<b>Mediasi (Proses)</b>	
23	23/BPSK/XII/2020	07-12-2020	<b>Ni Made Kembar S.</b> <b>Alamat:</b> Jl. Swakarya II/1 Pagesangan	<b>IBox Epicentrum</b> <b>Alamat:</b> Jln. Sriwijaya Nomor 333 Kompleks Pertokoan Taman	Jasa	Konsumen membeli I Phone 11 di perusahaan Pihak Kedua dengan harga Rp. 11.999.000,- pada tanggal 14 November 2020. Tetapi pada tanggal 4 Desember 2020,	1. Ir. Haryono 2. Catri Mustianti, ST 3. M. Taufik Rahman, SH	Diana Yanti, SP	<b>Mediasi.</b> Pihak Kedua mengabulkan permohonan Pihak Pertama untuk penggantian I Phone 11 yang	



			Mataram-Kota Mataram	Baru Mataram	handphone tersebut sudah dalam keadaan mati secara tiba-tiba. Dimana penggunaan handphone tersebut dalam kondisi normal, tidak pernah jatuh, lecet dan sebagainya. Oleh karena itu konsumen meminta penggantian barang yang baru.			dibeli di perusahaan Pihak Kedua.	
--	--	--	-------------------------	--------------	---	--	--	-----------------------------------	--

Keterangan :

1. Pengaduan oleh Bapak Haerul Umam kepada PT. Telkom, dan telah mengambil formulir BPSK namun belum diserahkan kembali.
2. Pengaduan konsumen (Ibu Sumianti) terhadap PLN pada tanggal 4 Mei 2020 via telepon terkait dengan kenaikan pembayaran jasa listrik PLN (BPSK telah mengkomunikasikan kasus tersebut dengan management PLN melalui bapak Chaerudin dan Ibu Silfi. Pihak PLN langsung merespon dengan meminta foto KWH Meter nya untuk dicocokkan dengan sistem yang ada di PLN.
3. Pengaduan terhadap PT. Lombok Royal Property terkait dengan air bersih.
4. Pengaduan oleh bapak Arya Sosman terhadap PDAM karena adanya kenaikan pembayaran penggunaan air PDAM.
5. Pengaduan oleh bapak Norman terhadap Batavia Finance terkait dengan penarikan kendaraan konsumen oleh Pihak Ketiga.
6. Pengaduan bapak Michael terhadap Indomaret karena *expired* makanan, yang menyebabkan konsumen menderita sakit.
7. Pengaduan oleh Ibu Dara terhadap PT. Lombok Royal Property terkait dengan salinan kontrak yang tidak diberikan karena adanya kelebihan tanah yang dibayarkan oleh konsumen.
8. Pengaduan oleh beberapa konsumen perumahan NTB Prima. Terkait dengan kepemilikan hak atas tanah (sertifikat tanah) yang tidak ada kejelasan sampai dengan sengketa ini diadukan (tanggal 24 November 2020)

Mataram, Desember 2020

**Mengetahui**  
**Wakil Ketua**

ttd

(Haerani, SH.,MH)