

**BADAN 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 2021

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/I/2021	6-1-2021	Nirwana Rayan Utama Alamat: Belanting, Desa Belanting, Kec.Sambeli a	PT. Pegadaian Cabang Aikmel (Konvensional) Alamat: Jl. Raya Labuhan Lombok No. 47- Aikmel, Lombok Timur	Jasa	Terjadi penunggakan pembayaran oleh konsumen karena faktor ekonomi konsumen melemah setelah terjadinya pandemic covid 19 ini, sehingga usaha milik konsumen memburuk dan konsumen tidak dapat melanjutkan membayar sisa angsuran (tersisa 5 kali angsuran)	1.Dra. Hj. Baiq Evi Ganevia, M.Si 2.Haerani, SH.,MH 3.Yuliani, SHI	Ariyani Dwi Astuti, A.Md	Mediasi. berdasarkan jawaban tertulis nomor 28/12057/4/2021 atas permohonan yang diajukan konsumen kepada perusahaan, perusahaan menyetujui total pelunasan yang harus dibayarkan konsumen kepada perusahaan sebesar Rp. 11.359.428,- (sebelas juta tiga ratus lima puluh Sembilan ribu empat ratus dua puluh delapan rupiah)	-
2	02/BPSK/I/2021	20-1-2021	I Nengah Dharma S.Pd.H Alamat : Batu gole ng lingkungan baru anyar, Gerung Utara, Lombok Barat	PT. BFI Finance Indonesia Tbk Alamat : Jln. Brawijaya, Cakranegara, Mataram	Jasa	Terjadi penunggakan pembayaran angsuran oleh konsumen sebanyak 4 kali angsuran yang mengakibatkan unit kendaraan yang dijaminkan akan ditarik oleh perusahaan. Konsumen hanya mampu membayar 2 kali angsuran, tetapi perusahaan tidak menerima. Konsumen meminta agar diberikan tenggang waktu untuk penyelesaian pembayaran kewajibannya tersebut kepada perusahaan.	1.Dra. Hj. Baiq Evi Ganevia, M.Si 2.Drs.L.Malik Kurniawan 3.Hirsan Taqdir, SH	Edi Yanto, SH.,MH	Mediasi. Tidak tercapai kesepakatan. pihak perusahaan telah memberikan kebijakan kepada konsumen untuk membayar tunggakan pokok. Namun karena konsumen tidak melaksanakan kewajibannya maka kebijakan diserahkan kepada pihak perusahaan. konsumen mengajukan permohonan kepada perusahaan untuk diberikan kebijakan menyelesaikan	-

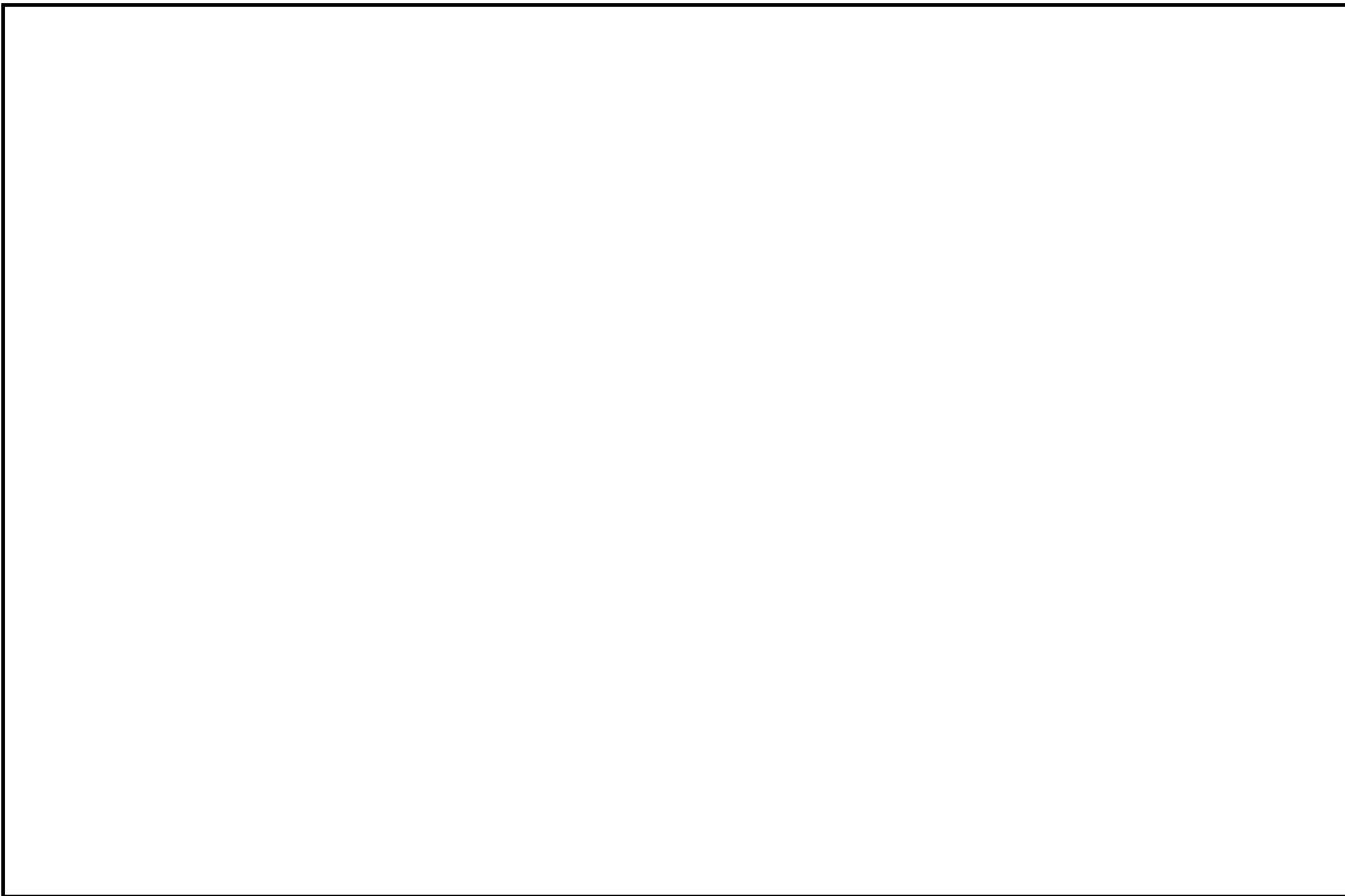
									kewajibannya paling lambat tanggal 25 Februari 2021 di kantor Pihak Kedua (Pihak perusahaan)	
3	03/BPSK/I/20201	20-1-2021	Kamarudin Alamat: Griya taman sari blok BB.07 Kebun Sudak, Labuapi	PDAM Giri Menang Alamat : Jl. Pendidikan No. 39 Dasan Agung, Mataram	Jasa	Terjadi lonjakan nilai meter PDA< dirumah subsidi yang ditempati konsumen. Pada wal Januari 2020 sampai dengan Juli 2020, penilaian normal 10 m3 per bulan. Namun, tagihan bulan Agustus 2020 melonjak menjadi 255 m3, dengan kewajiban membayar sebesar Rp. 1.497.250. sehingga total tunggakan yang harus dibayarkan konsumen sebesar Rp. 2.389.750	1.Drs. H.Fathurrahman, M.Si 2.Drs. H.Sahmat 3.Haerani, SH.,MH	Intan Syuhada Zain, SH.,M.K n	Mediasi. Kedua belah pihak sepakat penyelesaian total tunggakan konsumen yang harus dibayarkan sebesar Rp. 2.389.750 (dua juta tiga ratus delapan puluh Sembilan ribu tujuh ratus lima puluh rupiah) dilakukan dengan cara dicicil selama 15 (lima belas) bulan dengan angsuran per bulan sebesar Rp. 135.000,- (seratus tiga puluh lima ribu rupiah).	-

4	04/BPSK/II/2021	27-1-2021	Abdurrahman Alamat: Pagutan Batukliang, Lombok Tengah	PT. Mega Auto Finance Alamat: Jl. Selaparang Cakranegara, Mataram	Jasa	Konsumen telah membayar angsurannya sebanyak 14 kali setoran, namun sejak pandemi konsumen kesulitan membayar karena tidak ada pemasukan. Karena keterlambatan pembayaran tersebut, unit kendaraan konsumen ditarik	1.H.Moh.Saleh, SH.,M.Hum 2.Catri Mustianti, ST 3.M.Taufik Rahman, SH	Diana Yanti, SP	Mediasi. para pihak sepakat total pelunasan yang dibayarkan konsumen kepada perusahaan sebesar Rp.6.100.000 dan serah terima biaya pelunasan, unit beserta BPKB nya akan dilakukan di kantor Pihak Kedua (pihak perusahaan).	-
5	05/BPSK/II/2021	3-2-2021	H.Nur Sahaidi, ST Alamat: Jl. Gili menong 69 Garuda I.IV Karang Baru, Mataram	Ahsanta Tour & Travel Alamat : Jl. Gunung pengsong nomor 43 Dasan Agung,	Jasa	Konsumen telah menyetorkan pembayaran paket umroh untuk pemberangkatan bulan Maret 2020 sebesar Rp.27.500.000. tetapi sepanjang tahun 2020, pemerintah Arab Saudi menghentikan umroh karena pandemi covid 19. Namun tertanggal 1 Januari 2021 umroh dibuka kembali dengan ketentuan usia 18-50 tahun. Sehingga konsumen tidak termasuk dalam klasifikasi usia yang diperbolehkan.	1.Ir. Haryono 2.Haerani, SH.,MH 3.Melson Mansyur, SH	Diana Yanti, SP	Mediasi. Pihak Kedua sepakat mengembalikan dana umroh yang sudah disetorkan oleh pihak pertama sebesar Rp 27.000.000 (dua puluh tujuh juta rupiah) paling lambat pada hari Rabu, 24 Februari 2021 setelah dikurangi dana yang sudah dikeluarkan.	-

6	06/BPSK/II/2020	11-2-2021	Lalu Syamsul Hidayat Alamat: Dusun Mambalan, Gunung Sari	PT. Mega Auto Finance Alamat: Jln. Selaparang, Cakranegara, Mataram	Jasa	Terjadi penunggakan pembayaran oleh konsumen yang mengakibatkan adanya penarikan kendaraan yang dilakukan oleh pelaku usaha.	1.L. Alwan Basri, S.Pi.,M.Si 2.Drs. H. Sahmat 3.Prihatin Handayani, SH	Intan Syuhada a Zain, SH.,M.K n	Mediasi. Kedua belah pihak sepakat bahwa pelunasan yang harus dibayarkan oleh konsumen sebesar Rp. 9.500.000,- (Sembilan juta lima ratus ribu rupiah), yang pelunasannya telah dipenuhi pada hari Kamis, 18 Februari 2021, dan serah terima unit beserta BPKB nya	-
									dilaksanakan pada hari Jum'at 26 Februari 2021.	

Keterangan :

1. Pengaduan oleh Dra. Hj.Ika Fauzika Hamim, MH melawan PT. Perumahan NTB Prima pada hari Rabu, 20 Januari 2021.
2. Pengaduan oleh Samsul Ihsan melawan Adira pada bulan Februari 2021. Tetapi setelah BPSK Kota Mataram mengkomunikasikan sengketa tersebut kepada BM nya diperoleh kesepakatan, yang awalnya konsumen harus membayar kewajibannya sebesar Rp. 14.500.000,-, sisa pokok kewajiban yang harus dibayarkan menjadi Rp. 9.000.000,-
3. Pengaduan oleh Hendro melawan Bank Mitra Bukopin pada hari Selasa, 23 Februari 2021. Konsumen telah mengisi form pengaduan tetapi berkas lengkap beserta formnya belum dikembalikan (dalam proses



**1. NIRWANA RAYAN MELAWAN PT. PEGADAIAN CABANG AIKMEL (KONVENSSIONAL)
INDONESIA TBK**



2. I NENGAH DHARMA S.PD.H MELAWAN PT. BFI FINANCE



3. KAMARUDIN MELAWAN PDAM GIRI MENANG



4. ABDURRAHMAN MELAWAN PT. MEGA AUTO FINANCE



5. H.NUR SAHAIDI, ST MELAWAN AHSANTA TOUR & TRAVEL



6. LALU SYAMSUL HIDAYAT MELAWAN PT. MEGA AUTO FINANCE



REGISTRASI KASUS APRIL 2021

No	No. Pengaduan/ Registrasi	Tanggal diterima	Nama dan Alamat Konsume n	Nama dan Alamat Pelaku Usaha	Jenis Baran g/ Jasa	Kronolog i	Majeli s	Paniter a	Hasil	Ket .
7	11/BPSK/IV/2021	8-4-2021	Januar Adeka Putra Alamat: Perumahan Royal Zam- Zam 2 Blok L21 Labuapi	PT. Bank NTB Syari'ah Cab. Alamat: Jln. Ahmad Yani, No.1 Gerung	Jasa	Konsumen ingin melakukan pelunasan kredit, dimana setelah dikomunikasikan kepada Pihak Bank, total pelunasan yang harus dibayarkan konsumen sebesar Rp.130.000.000,- dengan catatan aka nada diskon/ potongan pelunasan menjadi Rp. 99.000.000,-. Namun total pelunasan yang dihitung konsumen berdasarkan ketentuan pelunasan kredit yang termuat dalam perjanjian kredit yang ditandatanganinya tidak sesuai. Sehingga konsumen mengajukan sengketa tersebut ke BPSK	-	-	Proses (pihak konsumen telah mengajukan usulan keringanan pembayaran pelunasan kepada manajemen pusat)	-
8	12/BPSK/IV/2021	-	Musakir Salat Alamat: Barajulat, Jonggat Lombok Tengah	Duta Mobil Alamat: Jln. Brawijaya No.37, Cakranegara	Jasa	Konsumen meminta agar pihak Kedua memberikan STNK dan pas jalan, tetapi sampai dengan diadukan ke BPSK STNK dan surat jalan tidak dikeluarkan.	-	-	Proses (pihak kedua menyampaikan bahwa per tanggal 24 April 2021 STNK telah diberikan kepada konsumen)	-
9	13/BPSK/IV/2021	21-4-2021	Mariadi Alamat: Lombok Utara	MPM Finance Cabang Mataram Alamat: Jln. Catur Warga, Mataram	Jasa	Konsumen (pihak pertama) telah mengalihkan unit kendaraannya kepada pihak ketiga secara lisan dan telah diketahui oleh pihak kedua (perusahaan). Tetapi konsumen tidak diarahkan untuk mengalihkan unit tersebut secara tertulis. Karena pihak yang menerima pengalihan tidak membayar kewajiban (angsuran) nya, pihak kedua meminta pertanggungjawaban pihak pertama dan unit tersebut akan ditarik.	-	-	Proses (pihak pertama menyampaikan unit tersebut telah ditarik dan telah dilakukan pelepasan sehingga kewajiban yang seharusnya dibayarkan pihak ketiga kepada pihak kedua sudah dibayarkan)	-
10	14/BPSK/IV/2021	26-4-2021	Muhram Alamat:	PT. PLN Rayon Cakra	Jasa	Konsumen menyampaikan bahwa token/pulsa listrik yang digunakan	-	-	Proses	-

				Alamat:						
			Tohpati, Cakra Utara	Kediri, Lombok Barat		<p>tiap bulannya hanya sebesar Rp.20.000.</p> <p>konsumen menyampaikan bahwa sehari hari hanya menggunakan tiga titik lampu. Pihak kedua menduga konsumen telah memanipulasi meter listrik sehingga konsumen dinyatakan bersalah dan diberikan sanksi. Pihak kedua (perusahaan) tidak memberikan jawaban yang diharapkan oleh konsumen.</p>				-

REGISTRASI KASUS MEI 2021

No.	No. Pengaduan/ Registrasi	Tanggal diterima	Nama dan Alamat Konsumen	Nama dan Alamat Pelaku Usaha	Jenis Barang /Jasa	Kronologi	Majelis	Panitera	Hasil	Ket
11	15/BPSK/V/2021	6-05- 2021	Widia Khaerani Alamat: Dusunendut, Batu Mekar, Lingsar Lombok Barat	FIF Cabang Mataram Alamat: Jalan Sriwijaya Mata ram.	Jasa	Konsumen melakukan penunggakan suran karena kondisi ekonomi konsumen tidak stabil semenjak terjadi pandemic covid 19 ini. Sehingga unit kendaraan ditarik dan konsumen harus melunasi hutangnyasebesar Rp. 28.271.112.	1. H. Moh. Saleh, SH., M. Hum 2. Drs. L. Malik Kurni awan 3. Prihatin Handayani , SH	Ariyani D wi Astuti, A. Md	diiasi. Tercapai kesepakatan. Pihak Kedua memberikan kebijakan keringanan pembayaran hutang yang tadinya harus dibayarkan sebesar Rp. 28.271.112. menjadi Rp. 12.500.000,-.	
12	16/BPSK/V/2021	7-05- 2021	Moh. Suryadi Alamat: BTN Seganteng Indah Blok A 20, Karang Monjok- Cakra Selatan	PT. BFI Finance Indonesia, Tbk Alamat: Jln. Brawijaya, Cakranegara, Mataram	Jasa	Konsumen melakukan penunggakan suran selama kurang lebih 2 tahun karena konsumen dalam keadaan paillit sejak tahun 2018 dengan tahun 2021. Sehingga unit kendaraan ditarik dan konsumen harus melunasi hutangnyasebesar Rp. 100.797.754,27,-.	1. L. Alwan Basri, S. Pi., M. Si 2. Drs. H. Sahmat 3. Haerani, SH., MH	Intan Syu had a Zai n, SH., M. K n	diiasi. Tercapai kesepakatan. Pihak Kedua memberikan kebijakan kepada Pihak Pertama dengan melakukan pelunasan pembayaran hutang/kewajiban sebesar Rp. 40.000.000,- dan serah terima dilakukan di Kantor PT. BFI Finance Cabang Mataram pada tanggal 15 Juni 2021.	

REGISTRASI KASUS JUNI 2021

No.	No. Pengaduan/ Registrasi	Tanggal diterima	Nama dan Alamat Konsumen	Nama dan Alamat Pelaku Usaha	Jenis Barang/ Jasa	Kronologi	Majelis	Panitera	Hasil	Ket.
13	17/BPSK/VI/2021	15-6-2021	Widari Atma Yunita Alamat: Jl.Senopati Raya Nomor 9 Abian Tubuh Baru , Sandubaya, Mataram	PT. BFI Finance Cab. Gerung Alamat: Jln. Raya Lembar, Beleke, Gerung- Lombok Barat	Jasa	Konsumen melakukan penunggakan angsuran sehingga unit kendaraan ditarik dan konsumen diharuskan melakukan pelunasan oleh pihak perusahaan.	-	-	Proses (BPSK telah melayangkan panggilan kepada kedua belah pihak)	-



DATA KASUS PENGADUAN KONSUMEN TAHUN 2021

No.	No. Berkas	Tanggal	Nama & Alamat Konsumen	Nama & Alamat Pelaku Usaha	Jenis Barang / Jasa	Kronologi	Majelis	Panitera	Hasil	Ket
<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c</i>	<i>d</i>	<i>e</i>	<i>f</i>	<i>g</i>	<i>h</i>	<i>i</i>	<i>j</i>	<i>k</i>
14	001/BPSK/I/2021	19/01/2021	Joni Johari, Alamat : BTN Baiti Jannati, Sumbawa Besar	Perumdam Batulanteh, Jl. Bypass Sering, Desa Pungka, Kec. Unter Iwis	Jasa / PDAM	Konsumen meminta kepada Perumdam agar merolling jadwal pendistribusian air saat terjadi banjir dan meminta kualitas air bersih yang disalurkan ke konsumen dapat ditingkatkan lagi sehingga layak dikonsumsi	Ridwan Yasin, SE, MT Muhammad Yudi, SH Endang Sulastri, S.Pd	Deni Darmansyah	Sidang Mediasi, Perumdam bersedia memenuhi permintaan pemohon yakni mengatur jadwal (rolling) pendistribusian air bersih bila terjadi banjir dan bersedia meningkatkan kualitas air yang disalurkan ke konsumen	
15	002/BPSK/III/2021	08/03/2021	Sri Sumarni, Alamat : RT 001 RW 011 Kelurahan Brang Biji, Sumbawa Besar	Koperasi Nusantara Cabang Sumbawa, Jl. Garuda, Sumbawa Besar	Jasa Keuangan / Lembaga Non Bank	Konsumen meminta kebijakan berupa keringanan untuk pelunasan pinjamannya di Koperasi Nusantara, agar jaminan SK almarhum suaminya dapat diserahkan kepadanya sehingga dapat digunakan untuk melakukan peminjaman baru dilembaga keuangan /			Sidang Mediasi, Koperasi Nusantara Cabang Sumbawa bersedia memenuhi permintaan pemohon dengan mengajukan permohonan tersebut ke kantor pusat di Jakarta selambat-lambatnya 30 hari sejak Berita Acara ditandatangani	

					Bank lainnya				
--	--	--	--	--	--------------	--	--	--	--

1. JONI JOHARI VS PERUMDAM BATULANTEH





1

2. SRI SUMARNI VS KOPERASI NUSANTARA CABANG SUMBAWA

**DATA RINCIAN PENGADUAN SENGKETA KONSUMEN
PADA BPSK KABUPATEN LOMBOK BARAT
BULAN APRIL S/D JUNI 2021**

No	No.Pengaduan/ Registrasi	Tanggal diterima	Nama dan Alamat Konsumen	Nama dan Alamat Pelaku Usaha	Jenis Barang / Jasa	Kronologi	Hasil	Kabupaten / Kota	Jenis Penyelesaian Sengketa	BPSK yang Menangani
16	01/BPSK/LB/IV/2021	26-Apr-21	Desi Arisandi Alamat : Dusun Batu Kumbang Desa Batu Kumbang Kecamatn Lingsar Kab. Lombok Barat	PT. Smart Multi Finance Alamat : Jl. Selaparang No. 1 Lingk. Sweta Timur Kel. Mayura Kec. Cakranegara - Mataram	Jasa	Sepeda Motor Konsumen dicabut oleh Pelaku Usaha	Sepakat. Konsumen melakukan pelunasan pinjaman dengan nominal Rp. 8.100.000 dan motor dikembalikan oleh Pelaku Usaha	Lombok Barat	Mediasi	BPSK Kabupaten Lombok Barat
17	02/BPSK/LB/IV/2021	26-Apr-21	Nina Vitta Lestari Alamat : Jl. Sriwijaya No. 6 B Taman Mataram Kel. Pagesangan Timur Kec. Mataram	PT. Lombok Royal Property Alamat : Jl. WR Supratman No. 3 Mataram	Barang	Sertifikan Rumah yang tidak diberikan kepada konsumen oleh Pelaku Usaha selama 2 tahun	Sepakat. Pelaku usaha bersedia akan memberikan sertifikat kepada konsumen paling lambat pada tanggal 30 september 2021	Lombok Barat	Mediasi	BPSK Kabupaten Lombok Barat
18	04/BPSK/LB/IV/2021	28-Apr-21	H. Muliadi Alamat : Jl. Pengsong Raya RT. 001 Desa Karang Bongkot Kec. Labuapi Kab. Lobar	PB. BPR NTB Cabang Labuapi Alamat : Jl. K.H.A Dahlan No. 100 Perampuan Kab. Lobar	Jasa	Asuransi Jiwa dan jaminan berupa sertifikat yang belum diberikan oleh Pelaku Usaha	Sepakat. Sisa angsuran konsumen lunas dengan asuransi dan jaminan sertifikat akan diberikan oleh pelaku usaha paling lambat pada tanggal 27 Agustus 2021	Lombok Barat	Mediasi	BPSK Kabupaten Lombok Barat
19	05/BPSK/LB/V/2021	31-Mei-21	Durhayadi Alamat : Dusun Tato Barat Desa Sandik Kec. Batu Layar Kab. Lobar	Bank Syariah Indonesia KC. Mataram Alamat : Jl. Sriwijaya Ruko 5/6 Mataram - NTB	Jasa	Kehilangan Uang sejumlah Rp.5.000.000	Sepakat. Uang dikembalikan ooleh pelaku usaha kepada konsumen	Lombok Barat	Konsoliasi	BPSK Kabupaten Lombok Barat

20	06/BPSK/LB/V/2021	09-Jun-21	Muhammad Sukri Hasim Alamat : Dusun Batu Kuta Selatan Desa Batu Kuta Kec. Narmada Kab. Lobar	BRI Unit Narmada Alamat: Jl. Ahmad Yani Narmada	Jasa	BPKB konsumen yang menjadi jaminan pinjaman tidak dikembalikan setelah pinjaman dilunasi	Sepakat. BPKB Konsumen yang Menjadi Jaminan dikembalikan oleh pihak Bank	Lombok Barat	Konsoliasi	BPSK Kabupaten Lombok Barat
21	07/BPSK/LB/VI/2021	09-Jun-21	Rahman Rasidi Alamat : Dusun Sama Jaya Desa Montong Are Kec. Kediri kab. Lobar	SMS Finance Alamat: Jl. Barwijaya No 15 Kec. Cakranegara, Kota Mataram	Jasa	Mobil Truk Konsumen dicabut oleh pelaku usaha				
22	08/BPSK/LB/VII/2021	05-Jul-21	Isnawati, S.Pd Alamat:Penangke, Desa Seaut Kec.Narmada	PT. BPR SOWAN UTAMA Alamat: Jln.TGH. Ibrahim Khalidi 9 X Bengkel-Labuapi -lombok Barat	Jasa	Asuransi Jiwa yang belum dibayar				

