

**Laporan kegiatan Advokasi Pengaduan Konsumen ke YLPK Jawa Timur  
Tahun 2010, 2011, 2012 ,2013, 2014, 2015 dan s/d Desember 2016**

No.	Pelaku Usaha/Tergugat	Nama Konsumen	Permasalahan	Waktu Kejadian	Jenis Tuntutan	Penyelesaian
<b>PENGADUAN TAHUN 2010</b>						
1	Kontraktor PDAM Surabaya C V MELATI, Jl. Pucang Anom No 51 Surabaya	Akim Tjanora, Jl. Kepotin Tegal No. 60 Sby.	Harga pasang meteran PDAM Surabaya tidak sesuai dengan tarif resmi	7 Pebruari 2010	Menghentikan praktik terselubung & mengembalikan uang lebihnya	Non Litigasi (NLT)
2	PT. SURYA KARSA UTAMA, Jl. Pucang Anom Timur III/35 Sby.	Umar Kasyanto	Rumah belum di bangun	17 Pebruari 2010	Mengembalikan seluruh uang muka yang telah saya serahkan kepada pihak Perumahan Graha Suryanata.	NLT
3	PT. SUMIT OTO FINANCE, Jl. Mayjen Sungkono, Sby.	Endarto. T	Sudah lunas tapi BPKB tidak keluar	3 Mei 2010	Mengembalikan BPKB sepeda motor Honda Supra NR 125 SD	NLT
4	PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DELTA TIRTA, Jl. Pahlawan No.1 Sidoarjo.	Ibu Endang Rahayu, Jl. Candra Mas No.35	Informasi tidak sama antara tagihan pelanggan dengan rekening yang ada	20 Juni 2010	Meminta informasi sesuai dengan pemakaian yang ada.	NLT
6	PT. Indofood Sukses Makmur	Agus Yahya, Kepala Desa Tanggulangin Kec. Kejayan Kabupaten Pasuruan	Peredaran mie instan di desa yang kadaluwarsa	25 Juni 2010	Minta klarifikasi, penarikan produk dan ganti rugi pembelian mie instan	NLT
7	Rumah Sakit Muhammadiyah, Lamongan.	Makinun Amin, Jl Sugihan Solokuro Lamongan.	Bahwa bapak H. Makinun Amin di amputasi tanpa persetujuan keluarga dan informasi dari pihak medis yang lengkap.	14 Juli 2010	Minta ganti rugi Rp. 200 juta dan dari pihak Rumah Sakit meminta maaf.	NLT
8	GRIYA SARANA PERKASA, Jl. Raya kali judan 58 A Sby.	Dutowinahyo, Jl. Jojoran F14 Surabaya.	Dikecewakan hasil kerja kerusakan & tidak mentaati aturan perjanjian pembangunan perumahan.	29 Juli 2010	Kerusakan diganti & ijin usaha ditinjau kembali.	NLT

9	RS. UD. Muhamad Anwar Sumenep.	Zainal Arifin, Sumenep.	Malpraktek dokter RSUD Sumenep	30 Juli 2010	Gugat ganti kerugian.	NLT
10	Bank Benta, Pondok candra blok TC 26-27 Pengelola Cito, Jl. Ahmad Yani Sby.	Pak Yasian, Jl. Kel. Waru gunung. No. 15 Asosiasi Pedagang CITO (City Tomorrow)	Pengenaan prosentase bunga mencekik. Pengelola tidak menepati janji atas pembangunan tenan	1 agustus 2010 8 Agustus 2010	Adanya tindakan dari tegas BI (Bank Indonesia) Janji atas pembangunan tenan harus ditepati.	NLT
11	Upaya banding dan kasasi kriminalisasi masalah TUN menjadi pidana	Agus Yahya, Kepala Desa Tanggulangin, Kec. Kejayan Kabupaten Pasuruan	Bantuan hukum penyusunan nota banding dan kasasi	10 Agustus 2010	Adanya tindakan kriminalisasi dari kepolisian dan kejaksaan	Litigasi
12	PT. DYNATAMA INTERNUSA, Jl. Ngagel Jaya Selatan Ruko RMI Blok 6 31-32 Sby	Edy Swatan, Simbang Darmo Permai Utama II/45 Surabaya	Membeli HP merek TITAN, manun setelah di bawah Casing HP belakang pecah.	27 Agustus 2010	Mendapatkan ganti rugi sesuai standart(kesing belakang)	NLT
13	PT. TELKOMSEL	Ivone Sutrisna, Jl. Klampis Semolo timur 1	Tagihan pemakaian , melonjak dengan jumlah fantastis.	11 Oktober 2010	Tagihan sesuai dengan pemakaian rasional.	NLT
14	HONDA MOTOR 99, Jl. Mayjen Sungkono No. 20 Sby.	Wiwin Arfidah, Gedung Rowo RT.3 RW.1 Kec. Prambon Krian SDA	Pembelian sepeda motor Honda secara Tunai, tapi waktu mengambil BPKB pembeli kesulitan mengambil BPKB.	14 Oktober 2010	Berharap BPKB bisa keluar tanpa mengeluarkan biaya lagi.	NLT
15	PT. LANCAR SENTRA LOBISTIC, Jl. Raya Kali Jaten No.96/98, Taman Sepanjang Sidoarjo.	H. Suseno Partowijono, BA, Desa Cangkir, Kec. Driyorejo, Kab. Gresik.	Pembelian barang tidak sesuai dengan perjanjian.	1 November 2010	Barang dikembalikan atau diganti sesuai dengan jumlah kebutuhan.	NLT
16	PT. Pelindo III (Persero) & PT. SMC Surabaya	9 orang ABK Kapal Asing Tanjung Perak Surabaya	Tidak mau dipublikasikan identitasnya	6 November 2010	Mengharap distribusi air minum bukan air bersih, bukan air minum	Litigasi
17	PT. GRASINDO SURYA UTAMA, Sidoarjo.	Fajar Purnomo, Banyu Urip Lor Gg 6/103 Surabaya	Pengelola tidak menepati perjanjian atas pembangunan rumah.	12 November 2010	Meminta uang muka kembali dan tidak dibangun rumahnya.	NLT
18	PLN dan Pengelola Perumahan Royal Residence, Wiyung, Surabaya	Hariono S.H	Konsumen keberatan dengan tarif yang dikenakan dengan membeli listrik secara curah dan menjual ke konsumen dengan harga tinggi.	26 November 2010	Meminta agar harga tarif listrik sesuai dengan kebutuhan.	NLT

19	Bank Mandiri, Cabang Genteng Kali Surabaya.	Zaid Wahyudi, Griya Permata Gedangan, Sidoarjo	Pemblokiran pihak Bank tanpa persetujuan dari pemilik rekening.	10 Desember 2010	Penjelasan dari Bank & permintaan maaf secara resmi secara lisan maupun tulisan.	NLT
<b>JUMLAH PENGADUAN DAN PENYELESAIAN PERKARA TAHUN 2010</b>						<b>NLT (Non Litigasi) = 17, Litigasi = 2</b>
<b>PENGADUAN TAHUN 2011</b>						
<b>NO</b>	<b>Pelaku Usaha/Tergugat</b>	<b>Nama Konsumen</b>	<b>Permasalahan</b>	<b>Waktu Kejadian</b>	<b>Jenis Tuntutan</b>	<b>Penyelesaian</b>
1	NOKIA, Plaza Marina, Sby.	Yoo Hans Yonathan, Puri Indah, Sidoarjo.	Membeli HP masih garansi, berulang kali di service tapi masih rusak.	17 Januari 2011	Dapat penggantian HP baru.	NLT
2	PT. SHARP ELECTRONICS INDONESIA, Jl. S Parman 74-Raya, Waru.	Rudy Iwan Susanto	Service LCD, barang yang rusak tidak ada kabar dari PT SHARP.	20 Januari 2011	Penjelasan yang detail mengenai barang tersebut.	NLT
3	Leasing B.F.I, Ngagel Jaya.	Ignatus Prayoga, Rungkut Mejoyo Selatan, Sby.	Sudah lunas, tapi bunga terlalu mencekik tidak rasional	24 April 2011	Meminta agar jaminan BPKB bisa segera diambil dengan hitungan bunga wajar	NLT
4	Bupati Pasuruan	Agus Yahya, Kepala Desa Tanggulangin Kec. Kejayan Kabupaten Pasuruan	Kesewenang-wenangan beda politik sehingga memecat tanpa dasar hukum	27 April 2011	Menggugat agar masalah obyek sengketa KTUN dibatalkan	Litigasi
5	Bank Mandiri, Cab. H R. Muhammad, Darmo Permai, Samping OCEAN.	Pdt. Janri Hutang Alung, Jl. Ahmad Yani No. 35 Samarinda Kalsel	ATM tidak bisa dipergunakan setelah monitor ATM blank.	16 Mei 2011	Meminta uang kembali, karena bukan kesalahan nasabah.	NLT
6	INDOSAT	Dimas nur kholbi, Jl. Melati. Pasuruan.	Kartu IM3 trobel.	30 Mei 2011	Pelayanan ingin baik.	NLT
7	PT. BSNK DANAMON, Jl. Panglima Sudirman - Surabaya	A.Laurend Sugiyanto, Pondok Maritin Indah Surabaya	Pengenaan bunga dan pinalti tidak sesuai dengann peraturan perbankan	6 Juni 2011	Ingin bebas dari denda dan pinalti yang melanggar aturan yang berlaku	NLT

8	Bank Saudara / Western Union, Jl. KH Mukmin Sby.	Beti Sukmawati, Jl. Sekardangan indah B 10, Sidoarjo.	Mengirim uang melalui Wester Union, tapi tidak sampai ke alamat penerima.	13 Juni 2011	Ingin kembali uang senilai yang saya kirim.	NLT
9	PT. KUMALA HAYATI ABADI, Jl. Ogan No12 Surabaya.	Ester Agustina Anugrah, Jl. Putat Gede barat II / 28 Surabaya.	Kredit sudah lunas hampir satu tahun, tapi bangunan rumah belum ada dan tidak ada kepastian informasi kapan membangun	4 Agustus 2011	Pertanggung jawaban dari PT Kumala Sari Hayati dengan memenuhi hak informasi konsumen berupa kepastian pembangunan.	NLT
10	PPID PN Bangil Pasuruan	Agus Yahya, Kepala Desa Tanggulangin, Kec. Kejayan Kabupaten Pasuruan	Sengketa informasi antara pengertian ancaman maksimal 5 tahun dalam KUHP dengan ancaman minimal 5 tahun dalam Perda, PP dan UU Pemerintah Daerah	11 Agustus 2011	Pelurusan informasi public yang benar, jelas dan tidak menyesatkan melalui sengketa informasi Komisi Informasi Provinsi Jawa Timur	NLT
11	Toshiba Indonesia Cabang Surabaya	Robertus Susanto, Graha Famili P.97 Surabaya	Membeli Laptop Toshiba, tetapi tidak bisa dipakai untuk memutar video, begitutombol ON ditekan, layar langsung mati.	23 Agustus 2011	Penggantian Laptop.	NLT
12	LION AIR	David YM Sabath. SH, Taman Pucang Indah Blok D7 No.27, Sidoarjo.	Kehilangan barang di pesawat LION AIR	14 September 2011	Mohon barang-barang yang hilang diganti	NLT
13	Bupati Pasuruan, BPD dan Panitia Pilkades Tanggulangin Kec. Kejayan Kab. Pasuruan	Agus Yahya, Kepala Desa Tanggulangin, Kec. Kejayan Kab. Pasuruan	Sengketa penetapan peserta pilkades yang statusnya tersangka pidana	25 September 2011	Mohon pembatalan hasil pilkades	Litigtasi
14	PT. FIF, Jl. Rajawali No. 68 A-15 Sby.	Hananta Prayoga, Jl. Kembang Kuning 37 Sby.	Penarikan sepeda motor dan dilelang tanpa pemberitahuan dan pernyataan .	21 oktober 2011	Penjelasan + kronologis prosedur pelelangan, penggantian kerugian baik secara materi maupun non materi.	NLT
15	Bank Mandiri, Jl. Genteng Kali - Surabaya	H, Moch soleh, Jl. Wisma Tengger.	Debet uang tidak dikenal	29 September 2011	Uang tabungan saya kembali segera.	NLT
16	PLN Sby. Utara , Jl. Embong Wungu Sby.	H. Abdul Gani alias Basir (ahli waris) Jl. Keputran No.23 Sby.	Pencabutan MCB	24 November 2011	Meminta agar MCB di pasang kembali sesuai yang dulu.	NLT

17	TELKOMSEL	Edy Budiono, Randugung RT.2 RW.3 Kebomas, Gresik.	Promo yang menyesatkan seringkali masuk ke HP tanpa diminta	11 Oktober 2011	Meminta kejelasan dan telkomsel bisa melindungi konsumen	NLT
18	PT. Telkom Surabaya, Telepon online / telepon Rumah	Martaqi, Tanjung Karang 37.	Pembayaran telepon tidak wajar / berlebihan	12 Oktober 2011	Ingin dapat pelayanan yang jelas dengan sewajarnya tidak perlu dlebihkan dalam membayar.	NLT
19	PT. SURYA BUMI MEGAH SEJAHTERA, Jl. Maijen Sungkono 127 Surabaya.	Toni GEA, Ngagel Timur No.9 Surabaya.	Revisi PPJB, IMB belum keluar, cicilan I-VI dimasukkan dalam PPJB, IMB kapan keluar? Sertifikat kapan dipecah?	18 Oktober 2011	Kekurangan administrasi hak konsumen yang diharapkan jangan sampai menunggu apartemen terjual.	NLT
20	PT. GIGIH ANDIKA SANTOSO, Jl. Mulyodadi WonoayU, Sidoarjo.	Adji Rahayu Winanti, Jl. Ngagel Tirto.	Pembelian 1 unit rumah, surat keteranganya akan segera di bangun tapi gak ada pembangunanya.	5 Desember 2011	Pengen uangnya kembali dan pembayaranya diminta lagi.	NLT
21	BPR Benta Surabaya, Jl. Palem Pondok Candra Blok TC 26-27 Surabaya.	J.a. Junianto, Kebraan Manis, Surabaya.	Bunga mencekik dan tidak rasional tidak sesuai dengan perjanjian awal	6 Desember 2011	Saya hanya bersedia membayar pokok kredit dengan alas an akad kredit belum selesai sampai dengan berakhirnya masa kredit.	NLT
22	PT.KUMILA HAYATI ABADI, Jl. Oejan No.12 Surabaya.	R. Aguhs Wibowo Santoso, Jl. Margorejo 153 Surabaya.	Membeli rumah, padahal uang muka lunas, tapi pembangunan rumah belum selesai.	13 Desember 2011	Pembangunan Rumah secepatnya/kembikan uang muka seluruhnya.	NLT
23	PT. TELKOM INDONESIA, Dinoyo, Malang.	Charles, Dukuh Kupang.	Penyedotan Pulsa serta pemblokiran nomer telepon	8 Desember 2011	Nomer telepon+ pulsanya dikembalikan.	NLT
24	OTTO FINANCE JKT & SBY, Jl. Genteng kali - Surabaya	Santoso Wijaya, Jl. Citra 3 Jakarta Barat	Pengambilan unit kendaraan di tengah jalan dengan 6 orang seperti mau merampok.	21 Desember 2011	Penagihan dengan cara yang terbaik untuk konsumen karena kami bukan pengemplang	NLT
<b>JUMLAH PENGADU DAN PENYELESAIAN SENGKETA TAHUN 2011</b>						<b>NLT(Non Litigasi) = 22, Litigasi = 2</b>

PENGADUAN TAHUN 2012						
NO	Pelaku Usaha/Tergugat	Nama Konsumen	Permasalahan	Waktu Kejadian	Jenis Tuntutan	Penyelesaian
1	PT. Pelindo III (Persero)dkk.	Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur	Bahan baku air bersih dari sungai kelas C untuk perikanan dan peternakan	7 Januari 2012	Perbaiki teknologi, bahan baku air minum, teknologi pengelolaan air menjadi air minum	Litigasi
2	PT. KUMALA HAYATI ABADI, Jl. Ogan No. 12 Sby	Ester Agustina A, Perum Green River Park A1/16 Sby	Rumah tidak kunjung dibangun	09 Januari 2012	Segera rumah dibangun	NLT
3	PT. KUMALA HAYATI ABADI, Jl. Ogan No. 12 Sby	R. Agung Wibowo Santoso, Jl. Margorejo 153 Sby	Rumah tidak segera dibangun	13 Januari 2012	Segera rumah dibangun atau uang muka kembali seluruhnya	NLT
4	PT. AMERTA DIRJA PUTRA, Jl. Raya Pandugo 210 Rungkut Sby	Warga Griya Amerta, Medayu Utara Rungkut Sby	Tidak ada pembangunan fasum dan infrastruktur lainnya	20 Januari 2012	Realisasi pembangunan fasum dan infrastruktur pendukung	NLT
5	Davit Sulianto, Jl. Rangka II/No. 33C Surabaya	Toko Bagus, Kompleks Plaza Marina, Jl. Raya Margorejo No. 2-4 Surabaya	Transfer uang untuk pembelian barang di tokobagus.com namun barang tidak dikirim	13 Pebruari 2012	Rek BRI 506001004253531 an. Abd Jabbar mohon diblokir saja agar tidak ada korban lainnya	NLT
6	Graha Family Surabaya	Tina, an. Sorman, Kemayoran Baru No. 59 Sby	Pihak agensi telah menerima tanda jadi pembelian Kavling Graha Family I-12 tanpa persetujuan pihak pemilik, dan pihak agensi mengharuskan membayar fee sesuai perjanjian	27 April 2012	Kejelasan pembayaran tanda jadi sebelum menuntut pembayaran fee	NLT
7	Walikota Surabaya dan Dirjen Perhubungan Darat kementerian Perhubungan RI.	25 orang penumpang bus AKAP Terminal Bungurasi jurusan Pantura	Tidak mendapatkan pelayanan armada sehingga masyarakat terlantar karena trayeknya dipindah secara sepihak	8 Mei 2012	Batalkan pemindahan bus pantura dari terminal Bungurasi ke terminal Tambak Osowilangun (TOW), dan tambah di trayek di TOW	Litigasi
8	PT. BFI Finance Indonesia Tbk. Jl. Kebon Sirih No. 17 Jakarta pusat	Iqnatus Prayugo, Jl. Rungkut Mejoyo Selatan 9/32 Surabaya	Penetapan bunga pinjaman tidak masuk di akal, mohon dihitung kembali disaksikan YLPK Jatim	10 Mei 2012	Mohon dimediasi oleh nYLPK Jatim, jika tidak berhasil dilanjutkan ke BPSK Surabaya	NLT

9	KSU ARTHA MAS, Penjaringan Sari 11B, Surabaya	Endro Wasis Wahyono, Ngagel Tirto No. 21 Surabaya	Resah dengan ulah debt collector yang menagih tanpa aturan dengan pengenaan bunga selangit	19 Mei 2012	Mohon mediasi dengan YLPK Jatim untuk tidak sewenang-wenang dalam nagih karena sanggup melunasi	NLT
10	Universitas Narotama, Jl. Arif Rhman Hakim No. 51 Surabaya	Denny Nur Indra, Komplek Korpri No. 14 Desa Taman Sari, Kelurahan Gunung Sari Lombok – Barat	Melakukan pembayaran uang kulian namun tidak mengikuti kuliah karena ada masalah keluarga	30 Mei 2012	Mohon kebijaksanaan rektorat uang kuliah yang batal dapat dikembalikan karena dibutuhkan	NLT
11	PO. Sandy Putra, Jl. Dr. Hamka No. 18 Wonoasih, Probolinggo	Edy Tri Maryono, Jl. Pisang Agung No. 32 Lumajang	Pengembalian sewa bus pariwisata yang mogok di tengah jalan Rp. 3.900.000,-	1 Juni 2012	Mohon YLPK Jatim dapat menyelesaikan pengembalian uang kerugian sewa bus	NLT
12	PT. Pelindo III (Persero)	Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur	Sengketa informasi dasar keekonomian dan dasar hukum kenaikan tarif air bersih	5 Juni 2012	Tidak layak tariff dinaikkan karena kualitas air bersih bukan air minum	NLT
13	Astra Credit Company, Cabang Surabaya	I Ketut Meli, Darmo Permai Selatan 10/42 Surabaya	Mobil dirampas di tengah jalan tanpa memperhatikan hak-hak konsumen	7 Juni 2012	Mohon keadilan perlakuan karena kami tidak pernah bermasalah dalam melunasi kredit kendaraan	NLT
14	PT. Asuransi Ramayana dan Bengkel Raja di Malang	Hidayat Maman, Randu Agung – Kejayan - Pasuruan	Tidak puas terhadap pekerjaan klaim asuransi mobil di bengkel	10 Juni 2012	Mohon perbaikan kembali dang anti kerugian karena kendaraan tidak bisa dipakai	NLT
15	PT. Adira Finance Cabang, Jl. Bengawan 45 Surabaya Surabaya	Maria Putri Perdana, Simokerto Tebasan 01 01/12 Tambakrejo Simokerto Surabaya	Klaim asuransi motor hilang tidak dilayani	20 Juni 2012	Mohon mediasi YLPK Jatim untuk melakukan mediasi dengan PT. Adira Finance	NLT
16	Nurhamim HA., Jl. Dharmawangsa Barat 54B Surabaya	MTRONIK ?MKIOS, Plasa Semanggi Lt. 9 Blok H3 No. 33-34 Jakarta Selatan	Penipuan penawaran jadi agen pulsa	27 Juni 2012	Mohon YLPK Jatim melacak dan supaya dibongkar jaringan sindikat penipuan pulsa via sms	NLT
17	Bank Mandiri KK Bandara Surabaya	Rully Budiono, Jl. Amarta Barat RT 22 RW 06 Semambung, Kec. Gedangan, Sidoarjo	Debet uang Rp. 7.940.000,- tanpa ada pemberitahuan	3 Juli 2012	Mohon YLPK Jatim bisa melakukan mediasi dengan pihak Bank Mandiri	NLT

18	Permohonan Nomor Perkara : 28/PUU-X/2012, Pengujian Undang - Undang: - Pasal 45A Ayat (2) huruf c. Undang - Undang Nomor 5 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung RI., Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1985 Tentang Mahkamah Agung RI. - Pasal 30 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Kejaksaan RI.	Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur	Jaksa Pengacara Negara harus ditiadakan karena akan berhadapan dengan rakyat dalam masalah-masalah sengketa pelayanan publik, sehingga kekuatannya tidak sebanding	10 Juli 2012	Putusan ditolak	Litigasi
19	Andrian Perkasa, Manyar Tirta Asri IV/24 Surabaya	Cyber One, Plasa Marina Lt. II, Blok H No. 226-227 Jl. Raya Margorejo – Surabaya	Beli BB tidak mendapatkan garansi seperti yang dijanjikan	17 Juli 2012	Mohon dimediasi agar mendapatkan garansi karena BB-nya berumur 1 hari	NLT
20	Apartemen Puncak Permai, Jl. Mayjend Sungkono 127 Sby	Perhimpunan Pemilik & Penghuni Puncak Permai Apartemen, Jl. Darmo Permai III No. 1 Sby	Fasilitas parkir tidak memadai dan bangunan lainnya tidak mendukung	18 Juli 2012	Pelaku pembangunan segera menyerahkan pengelolaan benda bersama, dan tanah bersama kepada PPPSRS.	NLT
21	Titipan Kilat (TIKI) Kendangsari Surabaya	S. Terryanto, Jl. Ambengan Batu VI/27A Surabaya	Pengiriman barang tidak sampai/hilang	20 Juli 2012	Mohon ganti rugi karena isi barang pengiriman sangat berharga dan ohon agar dimediasi	NLT



22	PT. KAI Gubeng Surabaya	Sidiq Purwanto, Perumahan Puri Indah Blok E/26 RT 027 – RW 008 Kelurahan SUKO – Sidoarjo	KA datang terlambat di stasiun gubeng sehingga ditinggal kereta lanjutan, akibatnya 10 orang terlantar dan dirugikan	20 Agustus 2012	Mohon penjadwalan KAI yang tepat waktu sehingga tidak merugikan konsumen yang sudah beli tiket kereta lanjutan	NLT
23	Bank HSBC, Jl. Diponegoro No. 8 Surabaya	Ibu Nurlaela, Griya Kebraon Selatan No. 7 BA/31 RT/RW: 001/004, Karang Pilang – Surabaya	Sudah lunas tagihan kredit tapi ditagih terus oleh debt collector	7 Oktober 2013	Mohon YLPK Jatim melakukan advokasi agar Bank HSBC tidak melakukan tindakan yang meresahkan	NLT
24	SAKTI MEUBEL, Jl. Raya Sedati GEDE No. 23c Sidoarjo.	Kusuma Wiyanto, Jemundo RT.10 RW. 02 Kec. Taman Sidoarjo.	Sofa yang dikirim tidak sesuai dengan desain, meja dan sofa belum dikirim.	13 Oktober 2012	Di ganti sesua dengan pesanan awal atau uang sofa dikembalikan karena sofa belum dikirim.	NLT
25	FIF Surabaya, Jl Rajawali No.68 Surabaya.	ArifRahmat Setyawan, Bolodewo 22 Surabaya.	Denda terlalu tinggi, perhitungan tiap hari tidak rasional.	20 Oktober 2012	Informasi perhitungan denda yang akurat dan benar.	NLT
26	PT. Adhi Manunggal Perkasa, Sidoarjo	Wardoyo, mewakili 26 KK perumahan Putri Juanda	Pembangunan fasum dan fasos tidak ada bahkan lahannya akan dijual untuk perumahan	26 Oktober 2012	Mohon advokasi dari YLPK Jawa Timur melalui jalur pengadilan	
27	PT. ADHI MANUNGGAL PERKASA, Pertokohan Gateway Aloha kantor pemasaran diperum. Putrid Juanda.	Warnoto, Perum. Putri juanda blok c9/03 desa pepe Kec. Sedati Kab. Sidoarjo.	Lahan fasum dan fasos di pakai untuk di bangun unit rumah untuk komersil. Tidak sesuai dengan site plan awal yang di janjikan ketika di pasarkan.	29 Oktober 2012	Fasum dan fasos harus diperuntukan sesuai dengan keperuntukan site plan.	NLT
28	PT. (Persero) Pembangunan Perumahan di Jakarta	10 konsumen PDAM Surabaya di daerah Pasar Kembang dan Jl. Diponegoro mewakili pelanggan PDAM 100 orang	Pada 15 Agustus 2012 dan pada 29 Nopember 2012 distribusi air PDAM terganggu oleh pembangunan flyover Pasar Kembang yang mengakibatkan sekitar 20 ribu lebih pelanggan PDAM Kota Surabaya tidak mendapatkan distibusi air PDAM selama 3 hari.	25 Agustus - 29 November 2012	Jangan sampe pembangunan merusak infrastruktur public dan minta ganti rugi biaya distribusi air minum	Litigasi

JUMLAH PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA TAHUN 2012						NLT(Non Litigasi = 24, Litigasi = 4
PENGADUAN TAHUN 2013						
NO	Pelaku Usaha/Tergugat	Nama Konsumen	Permasalahan	Waktu Kejadian	Jenis Tuntutan	Penyelesaian
1	Koperasi Tunas Mulya, Ds. Purworejo Kec Ngunut Tulungagung.	Mahfudz, Dsn Tarjung Ds Sambijajar, Kec Sumber Gempol Tulungagung.	Terjadi pembekakan angsuran yang tidak wajar oleh pihak koperasi.	12 Pebruari 2013	Bisa diselesaikan secara baik-baik dengan pembayaran yang sesuai dengan jumlah kekurangan saya.	
2	PT. TITIAN SAMUDRA SINGGASANA, Jl. Ogan No. 12 Sby, Pemasaran Jl. A. Yani No. 54 Bangil (Ruko Jalan Raya)	As'ari, Perum Lembah Kolursari Indah F3 Kec. Bangil, Kabupaten Pasuruan	Janji enam bulan realisasi pembangunan rumah, tapi sudah 1,5 tahun belum ada realisasi	13 Pebruari 2013	Mohon segera relaisasi pembangunan rumah atau semua uang muka dikembalikan	NLT
3	PT. MENTARI ESTATE	Rahmad, Perumahan Graha Mentari I, Desa Tambak Rejo Kec. Waru Sidoarjo, <a href="mailto:rahmad.moh69@gmail.com">rahmad.moh69@gmail.com</a>	Sulit mengurus sertifikat rumah yang menjadi hak pemilik rumah kepada developer	18 Pebruari 2013	Segera berikan dan permudah mendapatkan sertifikat rumah	NLT
4	PLN DUKUH KUPANG, Jl Dukuh Kupang No. 197 SBY.	Suliwicaksono, Dukuh Pakis Gg II/5C SBY.	Sebelum pergantian meteran listrik, tagihan Rek. Listrik tidak ada masalah, setelah ada pergantian, baru timbul masalah dalam Rek. Listrik.	18 Pebruari 2013	Diadakan perbaikan sesuai komplain konsumen karena ada kesalahan teknis di pihak PLN	
5	PT. KUMALA HAYATI ABADI, Jl. Opak No. 24 Sby	Agus Riyadi, Perumahan Green Menganti Blok D10/9 (sementara)	Rumah idaman di Perumahan Green Menganti Blok D2/22 Tipe 30/66 tidak segera dibangun. Menunggu di rumah sementara sampai ambruk	11 Maret 2013	Minta rumah segera dibangun karena uang muka Rp. 17jt sudah lunas	NLT
6	PLN Dukuh Kupang, Jl. Dukuh Kupang No.157 Sby.	SULIWICAKSONO, Jl. Dukuh Pakis GGII/56 Sby.	Tagihan Listrik naik setelah ada pergantian meteran.	18 Pebruari 2013	Jangan sampai terjadi kejadian ini lagi.	NLT

7	PLN, Jl. Ngagel Timur 14-16 Sby.	Rudy Sumanto, Pertokohan darmo park I blok 3A.	Pemakaian listrik tidak sesuai dengan pembayaran listrik terlalu mahal.	6 Maret 2013	Mengembalikan Uang yang telah terbayar ke PLN.	NLT
8	Adicipta Desaign, Jl Ruko villa Bukit Mas RQ-2 Surabaya.	Wiwin, Jl. Gayung Kebonsari LVK V/5 SBY.	Pengembalian barang yang lebih tidak ditepati	16 Maret 2013	Ada penyelesaian tentang sisa wallpaper dan biaya yang tidak jadi dipasang.	NLT
9	PT. Pelindo III (Persero)	Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur	Sengketa informasi kenaikan tarif air bersih bukan air minum	25 Maret 2013	Pengajuan sengketa ke PTUN Surabaya setelah putusan komisi informasi pusat.	Litigasi
10	PDAM Surya Sembada- Kota Surabaya, Jl. Mayjen: Prof DR. Moestopo No.2 Sby.	Erfan Jamil.S.H, Jl. Rungkut industry 2/27 Sby.	Penaikkan Tarif dengan alasan yang tidak jelas.	3 April 2013	Supaya agar tarif tetap,tidak naik. Karena perusahaan kami posisi tidak beroperasi.	NLT
11	PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE. Jl.Kayon 26-D	Aries Febriyanto, Karang Pilang Gg Mawar I No.16.	Kendaraan yang di beli melalui pembayaran Adira Finance ditarik dan dikenakan biaya tarik serta biaya pelunasan.	3 April 2013	Agar sekiranya diberi kesempatan menyelesaikan tunggakan dan meneruskan angsuran dan kendaraan kembali.	NLT
12	Rencana aksi: Uji materiil UU Pelayaran Pasal 90 ayat (3) huruf b. penyediaan dan/atau pelayanan pengisian bahan bakar dan pelayanan air bersih	Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur	Kewajiban penyediaan dan/atau pelayanan pengisian air minum	1 Mei 2013	Agar penyediaan dan/atau pelayanan kebutuhan air minum bagi konsumen jasa pelayaran kapal niaga maupun pesiar memenuhi standar kesehatan manusia	Litigasi
13	PT. ACC (Astra Credit Companies) Jl. JEMURSARI SURABAYA	Sdr. Faisal Rizal Griya Samudra Asri A IV/22 SIDOARJO	Sdr. Faisal Rizal pemilik kendaraan DAIHATSU TERIOSWARNA SILVER Nopol.:W 979XM, yang "dipaksa" oleh orang yang mengaku petugas ACC (Astra Credit Companies) ketika pada tanggal 23April 2013,	3 Mei 2013	PT. ACC untuk dapat mengembalikan uang admin collateral in sebesar Rp. 3juta tersebut kepada konsumen atau setidaknya sebesar Rp. 2.500.000,- (dua juta lima	NLT

			kemudian dikenakan pembayaran penarikan kendaraan (collecteral) Rp.2juta, padahal konsumen datang sendiri dengan membawa kendaraan dimaksud untuk menaungi kewajibannya.		ratus ribu rupiah) karena sebelumnya ada kesepakatan antara konsumen dengan Sdr. Yopy sebesar Rp. 500 ribu.	
14	<b>HONDA JEMURSARI PT. MADALA MANDIRI MOTOR Jl. RAYA JEMURSARI NO. 213 SURABAYA 60237</b>	Sdr. Ir.H. MusaWachdin Jl. KH. Agus Salim 7B Pamekasan – Madura dkk.	Pihak para konsumen telah memenuhi kewajibannya selaku konsumen dalam melakukan transaksi pembelian beberapa unit kendaraan bermotor/mobil dan telah membayar lunas sesuai dengan harga yang telah disepakati bersama di kantor Honda Jemursari PT. MANDALA MANDIRI MOTOR, tapi pihak Honda Jemursari PT. MANDALA MANDIRI MOTOR belum melaksanakan kewajibannya yaitu menyerahkan BPKB-nya	16 Mei 2013	Menyerahkan BPKB 6 unit kendaraan yang sudah lunas	NLT
15	Sdr. Widjojo Sukanto/Pimpinan PT. Mandiri Visi Properti/Mandiri Land Ruko G Walk W1 No. 22 Citriland SURABAYA	Sdr. Drg. Philipus Rudijanto K/David Buntoro Kamadjaja Kertajaya Indah Timur 8/47 SURABAYA	PT. MANDALA MANDIRI VISI PROPERTI/MANDIRI LAND yang berkewajiban melaksanakan Surat Perjanjian Pengikatan Jual Beli Tanah Kavling Siap Bangun Nomor: 042/MVP/KSB/WM-GAT/II/04 tidak hadir. Padahal konsumen telah membayar lunas melalui Bank BCA Cabang Jl. Raya Darmo Surabaya An. PT. Mandiri Visi Properti No/Ac: 088-47-66-008.	27 Mei 2013	Mengabulkan pengembalian uang cicilan yang telah lunas sebesar Rp. 300.000.000,- (Tiga ratus juta rupiah).	NLT

16	Bank Mandiri Kartu Kredit Cabang Pemuda Surabaya Jl. Pemuda - SURABAYA	Sdri. Relita Maulin Jl. Wonocolo Pabrik Kulit No. 80 Surabaya 60237	Sehubungan dengan pengaduan masalah produk jasa kartu kredit Mandiri	05 Juni 2013.	Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan	NLT
17	Pimpinan PT. Sinar Jamrud Jl. Raya Mawar No. 01 Sidadadi – Taman SIDOARJO	Sdr. Didin Agusthy S. Jl. Hasanuddin Gg. III/24 Sidoarjo	Konsumen perumahan PT. Sinar Jamrud belum terpenuhi hak-haknya sebagaimana seperti diatur dalam UUPK	05 Juni 2013	Ingin mendapatkan hak-hak normatifnya seperti yang dijanjikan sebagai konsumen perumahan	NLT
18	1. Pimpinan Bank BRI Syari'ah 2. Pimpinan Kanwil DJKN Jawa Timur Kantor Pelayanan Kekayaan Negera dan Lelang Sidoarjo	Sdr. KUSNADI Dsn Patung RT/RW: 003/002 Desa Pungging Kec. Pungging – Kab. Mojokerto	Pengaduan konsumen pengguna jasa Pembiayaan Murabahah pada Bank BRI Syari'ah tidak mendapatkan pelayanan seperti yang dijanjikan	05 Juni 2013	Ingin mendapatkan pelayanan seperti yang dijanjikan dalam akad pinjaman Murabahah BRI Syari'ah	NLT
19	1. Sdr. Pimpinan PT. WIN-WIN REALITY CENTRE 2. Sdr. Pimpinan Property Manajemen The Via & The Vue Apartments Di SURABAYA	Sdr. IWAN SUGIONO PUTRA, Margorejo Indah Raya A-214 SURABAYA	Konsumen Pemilik VUE2303 The Via & The Vue Apartments Ciputra World Surabaya yang beralamat di Mayjen Sungkono 87 Surabaya, karena konsumen yang bersangkutan tidak mendapatkan pemenuhan hak-hak konsumen seperti yang dijanjikan.	27 Juni 2013	Konsumen ingin mendapatkan hak-haknya seperti yang dijanjikan dan dibebaskan dari denda	NLT
20	DTC Mall/ Bpk Lim Tirta, PT. Arwinto Intan Wijaya, Jl Raya Wonokromo.	Antonie Kusbandi, Jemur Andayani XIV/17 Surabaya.	Ada dugaan diskriminasi harga sewa Stand.	9 oktober 2013	Minta harga sewa stan disamakan/tidak ada doskriminasi.	NLT
<b>JUMLAH PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA TAHUN 2013</b>						<b>NLT (Non Litigasi) = !8 Litigasi = 2</b>

PENGADUHAN TAHUN 2014						
NO	Pelaku Usaha/Tergugat	Nama Konsumen	Permasalahan	Waktu Kejadian	Jenis Tuntutan	Penyelesaian
1	<b>PT. BANK MEGA SYARIAH Cabang Larangan, Jl. Sunandar Priyo Sudarmo RK. A-5 SIDOARJO</b>	Intimidasi cara penagihan cicilan padahal selalu mencicil tepat waktu	Hamdani, Desa Kloposepuluh, Kecamatan Sukodono, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo	6 Januari 2014	Agar melakukan penagihan secara sopan sesuai aturan yang berlaku karena pihak konsumen tetap akan melunasi dengan itikad baik	<b>NLT</b>
2	Moch. Ilyas. Owner/Pimpinan PT. CHALIDNA INTI PERMATA, Jl. Raya Wiyung 101 Surabaya.	Hanes P. Pangestu, Jl Wonokitri Besar 49 b, Surabaya.	Pembelian Rumah di PT. CHALIDANA INTI PERMATA dengan DP Rp. 70.000.000. Kemudian mengajukan KPR ke Bank di tolak oleh Bank, dan karena dalam PJB apabila ada penolakan dari Bank maka uang yang kami serahkan akan dikembalikan 100% kecuali booking free.	9 Januari 2014	Pengembalian uang DP sebesar Rp. 70.000.000,-	<b>NLT</b>
3	PT. PANCA KARTIKA JAYA SENTOSA, Jl. Pahlawan Surabaya.	Sudarmono, SH, Perum Bumi Citra fajar Blok SS- A1, Sidoarjo.	Tidak dapat realisasi akad kredit karena sertifikat tanah yang dijual tidak siap.	17 Januari 2014	Pihak PT melaksanakan jual beli normal dengan pengadu dengan cara tunai dan pengadu bersedia membayar kekurangan pembayaran.	<b>NLT</b>
4	PT. SUMMIT OTO FINANCE, Jl. Mayjen sungkono.	Marlina A, Lidah Kulon III/33/ Sememi Baru Vi/35	BPKB motor tidak bisa diambil dikarenakan atas nama (ayah) meninggal dunia sedangkan ibu&saudara masih ada tapi tetap tdk bisa diambil, padahal kami sudah memenuhi kewajiban kami untuk mengangsur&melunasi kendaraan tapi pihak OTO masih mempersulit kami.	21 Januari 2014	Kami hanya ingin BPKB kendaraan kami dapat diambil karena kewajiban kami sudah terpenuhi.	<b>NLT</b>

5	FIRS MEDIA, Jl. Raya Gubeng No 19 Surabaya	Nur Chalim, SH, Jl. Wisma Tengger 4/3 Tandes-Surabaya	Sejak pemasangan FIRST MEDIA saya belum bisa menikmati siarannya yang telah dijanjikan oleh selesnya dan saya hanya menikmati beberapa siaran TV saja.	22 Januari 2014	Hanya ingin menikmati siaran TV yang dijanjikan oleh selenya saja.	NLT
6	PT. PELNI CAB. SURABAYA, Jl. Pahlawan 112 Surabaya.	1. Mursalin Sani, Bau-Bau, 081245669295 2. H. La Ode, Bau-Bau, 081341706122	1. Pengangkutan kelebihan bagasi supaya disesuaikan dengan klausula baku pada tiket 50 kg/per konsumen 2. Keluhan air kran minum tidak sehat mengakibatkan sakit perut	28 Januari 2014	Bahwa peraturan yang berlaku ditiket ada kepastian tidak berubah-ubah, Pelayanan prima, barang bawaan kalau bisa seperti dulu lagi, harus diterapkan sesuai dengan syarat-syarat perjanjian	NLT
7	H. Mulyadi, PT. MEGA KARYA GRAHA, Jl. Gunung anyar lor (Rungkut Madya) No.08-Surabaya.	Agus Fadly, Perum wisma penjarangan sari Kec Rungkut Surabaya.	Meminta foto copy sertifikat untuk kemudian rencananya akan saya cross check ke BPN untuk mengetahui validasi & legalitasnya dan permintaan saya ditolak oleh PT. MEGA KARYA GRAHA.	12 Pebruari 2014	Pengembalian booking free RP.10.000.000,- secarah penuh.	NLT
8	CIMB NIAGA OUTO FINANCE, Ruko Mega Galaxy, Jl. Kartajaya lidah timur 16 A-5 Surabaya.	Dwiantoro, Lebak Rejo No.100 A Surabaya.	Penarikan mobil honda Stream tahun 2002 oleh bapak wagih(Collector Niaga), selanjutnya bapak miko (pembawa Mobil) sanggup untuk oper kredit dengan telah membayar 3 kali tunggakan dan biaya tarik. Tapi beban kredit masih dibebankan ke konsumen	28 Pebruari 2014	Di bebaskan dari tanggung jawab cicilan karena mobil telah dibawah oleh pihak Niaga pada tanggal 6 Januari 2014 dan diserahkan kembali ke bapak Miko oleh pihak Niaga.	NLT
9	<b>1. Sdr. Djony Tanumihardjo Head of Surabaya Tunjungan Office PT. ASURANSI WAHANA TATA</b>	Kelvin Sanjaya, Jl. Margorejo Indah C-343 Surabaya	<b>Klaim asuransi mobil tidak dikabulkan karena melewati batas waktu yang tertera dalam klausula baku</b>	3 Maret 2014	Pemberian asuransi sebesar 75% dari total nilai asuransi yang seharusnya dibayarkan kepada tertanggung	NLT

	<b>2. Pimpinan PT BCA Finance Surabaya II BCA Cabang Galaxy Lt. 3 SURABAYA</b>					
10	Abdul Aziz Bin Sukarti, Desa Poro Deso RT.3/RW.01 Kec. Sekaran Kab. Lamongan.	Nur Huda, Ngagel Dadi I-C/4-A Surabaya.	Alat tidak bekerja maksimal tidak sesuai apa yang dijanjikan saudara Abdul Aziz, Alat sering mengalami kerusakan.	13 Maret 2014	Saudara Abdul Aziz harus membeli alat-alat tersebut sesuai dengan harga semula karena apa yang sudah dijanjikan tidak sesuai sama sekali.	<b>NLT</b>
11	Ananta/ Wisnu Wardana, BIG TV KABEL, Jl. Di Ponegoro 70	OEI SWIE FANG, Puri Asri PA 36 Pakuwon City Surabaya.	Tidak ada pemasangan dan hanya dijanjikan saja.	17 Maret 2014	Minta maaf di Koran Jawa Pos sebanyak 3 kali dan uang dikembalikan.	<b>NLT</b>
12	<b>PT. AXA Mandiri Financial Service AXA Tower Jl. Prof. Dr. Satrio Kav 18, Kuningan City JAKARTA 12940</b>	Ahli waris konsumen yaitu istri alm. Agus Sumadak	Berdasarkan visum dokter FS. Sridadi Agus M., dari Rumah Sakit Selaras Tangerang Banten tanggal 24 Juni 2012 mengklaim asuransi jiwa yang tidak dibayarkan	18 Maret 2014	Mohon ada kebijakan dari AXA Mandiri untuk bisa mengabulkan sebesar Rp. 100juta.	<b>NLT</b>
13	Danual Simanjutak, BNI CARD CENTER, TBK. Surabaya, Jl. Kedung Doro 81-87 Surabaya.	Nunung Setia Ningrum Pertiwi, Jl. Putat indah tengah I No.12 Surabaya.	Kartu kredit sudah ditutup, masih ada tagihan sehingga diblacklist Bank Indonesia	25 Maret 2014	Menghapus seluruh kolek 5 pada SID (Sistem Informasi Debitur) Bank Indonesia, Mengembalikan transfer sebesar Rp. 5.000.000,- yang tidak terbuku beserta bunga.	<b>NLT</b>
14	Donny Gunawan, PT MULTI BANGUN SARANA, Jl. Raya Darmo No.54 Gedung Doro-Surabaya.	Edison Leonardo L. Tobing, SE, Jl. Gadel Sari Madya III No.11	Penyelesaian pembangyunan Perumahan di oasis selatan II/10 yang tidak kunjung ada kepastian.	26 Maret 2014	Pemberian kompensasi kontrak rumah dari developer	<b>NLT</b>
15	Didit Adtya H, SH, Mkn., PT. EKA PERMATA SURYA SENTOSA, Perum Mandiri Residence C1/24-25 Krian Sidoarjo.	Galih Mahendra, Ds. Kauman No.9 Kedung cangkring, Sidoarjo.	Keterlambatan developer membangun pesanan rumah tidak sesuai dengan janjinya	14 April 2014	Mengganti biaya sewa rumah dan transportasi sebesar Rp. 20.000.000,-	<b>NLT</b>
16	PT. ANUGRAH BERKAH AGUNG, Perum Galaxy Suci	Nanang agung sujeno, Jl. Sulawesi I No.22 Gresik.	Membeli rumah di perum galaxy suci Residence dan sampai saat	17 April 2014	Sesuai dengan Uang muka yang diberikan agar	<b>NLT</b>



	Residence, Jl. KH Syafii 15 Gresik.		ini belum ada realisasi.		dikembalikan penuh.	
17	AXIOO INDONESIA	Bambang, Perum Krian Indah Regency Blok A4 No.5 Krian-Sidoarjo.	Produk tidak sesuai dengan spesifikasi yang tercantum pada box kemasan produk tersebut.	2 Juni 2014	Diberikan barang yang sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan atau diganti dengan tipe yang lain yang lebih tinggi.	NLT
18	PT. SMART MULIA ABADI, Jl. Waru No.92 Aloha, Sidoarjo.	Drg. Tty Purwanti, Kutisari selatan XV 149, Surabaya.	Penggelapan uang muka inden mobil Rp. 20 juta oleh sales dealer mobil chevrolet	6 Juni 2014	Mohon uang pembayaran DP untuk pemesanan mobil dikembalikan jika proses pembelian tidak bisa dilanjutkan	NLT
19	<b>Rumah Sakit Siloam Surabaya Jl. Raya Gubeng No. 70 SURABAYA</b>	Sdr. Hendry Gianto Taman Internasional 2 H-6/20 Citra Raya SURABAYA	Informasi tarif bersalin yang menyesatkan dari Rp. 18 juta menjadi Rp. 25 juta	11 Juni 2014	Ada pengembalian dari manajemen RS Siloan sebesar Rp. 5 juta lebih.	NLT
20	PT. Astra Sedaya Finance/PT. Astra Credit Companies, PT. Summit Oto Finance dan PT. Indo Mobil Finance	Sdr. Y.A. Djatmiko Sdr. Siswanto Sdr. Supriyono	Mohon keringan pengembalian cicilan/pinjaman akibat bencana gunung kelut	16 Juni 2014	Reschedule cicilan pinjaman dan kredit kendaraan bermotor	NLT
21	<b>PT. AJ. Sequis Life Sequis Center Lt. Dasar, Jl. Jend. Sudirman No. 71 JAKARTA 12190</b>	<b>Sdr. Leonardo Saputra &amp; Sdri. Naomy Merry Perumahan Royal Residence B-09/157 Surabaya</b>	Klaim asuransi tidak dikabulkan sesuai dengan yang dijanjikan	4 Agustus 2014	Tidak ada titik temu penyelesaian, para pihak akan melanjutkan sengketa ke PN	NLT
22	<b>drg. Darjanki, Sp. Ort. Jl. Bali No. 7 SURABAYA</b>	<b>Ibu Ly Amilia Ongkowijoyo Jl. Mojopahit Blok H/12 JEMBER</b>	Pemasangan gigi tanpa informasi dan konfirmasi tentang kualitas gigi sehingga hasilnya mengecewakan	12 Agustus 2014	Tidak ada titik temu karena pihak dokter gigi tidak menghadiri klarifikasi dan diduga tidak punya itikad baik	NLT
23	Romi, Eksekutif Home Shopping, Kaza Mall-kapas krampung, Surabaya.	Jessica Leoni/ Ellen Dewi Wijaya, Setro Timur 12.	Pembelian Inductor Cooker tidak sesuai dengan kualitas karena ada beberapa fungsi yang bermasalah& informasi yang diberikan tidak benar.	25 Agustus 2014	Dikembalikan uang pembelian tersebut.	NLT

24	<b>Sdr. Erwin Nugroho Pimpinan IPV Production, Video Graphy &amp; Foto GraphyJl. Ubi 4/7 SURABAYA</b>	<b>Sdr. Djohanes / Lauren Jl. Semarang 678, Dsn. Jenbel, RT/RW: 03/07, Kec. Jenu TUBAN - JATIM</b>	Pesanan video tidak sesuai perjanjian kontrak	01 September 2014	Masih dalam proses penyelesaian sengketa dengan penawaran pengembalian ongkos dua kali lipat dari nilai ongkos Rp. 6.500.000,- menjadi Rp. 13 juta	<b>NLT</b>
25	Mini Market Alfa Mart PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk., beralamat di Jl. Sukodono No. 45, Desa Keboan Sikep Kec. Gedangan Sidoarjo	LIS ZURAIDA beralamat di Jl. Kedung Cowek No. 60 Surabaya	Dirugikan karena tidak dapat hadiah Rp. 8 Juta dalam mengikuti undian promo belanja berhadiah	25 September 2014	Dokabulkan hak hadiahnya sebesar Rp. 8 juta pada hari selasa, 14 Okrober 2014	<b>NLT</b>
26	<b>Sdr. Erwin Nugroho Pimpinan IPV Production, Video Graphy &amp; Foto Graphy Jl. Ubi 4/7 SURABAYA</b>	<b>Sdr. Djohanes / Lauren Jl. Semarang 678, Dsn. Jenbel RT/RW: 03/07, Kec. Jenu TUBAN - JATIM</b>	Dirugikan karena video rekamannya tidak jadi. Sudah komplain tapi janji-janji terus menerus	<b>01 September 2014.</b>	Terjadi kesepakatan ganti rugi sebesar Rp. 15 juta	<b>NLT</b>
27	<b>Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kadis Komunikasi dan Informasi Provinsi Jatim Jl. Rajawali 6-8 SURABAYA</b>	Bp. Ir. Himawan Wicaksono Kel. Kalisari RW/RT: 08/09 Mulyorejo SURABAYA	Merasa dirugikan oleh klausula baku pajak kendaraan bermotor yang seharusnya belum kena denda tapi didenda	14 Oktober 2014	Dalam mediasi telah dihadiri oleh manajemen PT. Jasa Raharja Surabaya, Kadis Kominfo Jatim dan Dispenda Jatim. Konsumen belum terkena denda tapi ada kesalahan pada teks klausulan baku yang akan segera diluruskan	<b>NLT</b>
28	<b>Pimpinan PT. KARUNIA ALAM SEGAR Jl. Raya Sukomulyo Km24, Gresik 61151</b>	Ibu Arifah, Dusun Klompang Desa Tanggulangin RT/RW: 004/04 Kec, Kejayan Kabupaten Pasuruan	Produk mie instan bau apek padahal belum kadaluwarsa. Waktu beli dikira produk dari Indofood karenan kemasannya mirip tapi ternyata bukan tapi kemasannya mirip	<b>14 November 2014</b>	Mediasi gagal karena kedua belah pihak tidak datang	<b>NLT</b>

29	<b>Pimpinan PT. SUPRAADI BANGUN PERSADA (DIAN ISTANA) JL. JOHAR NO. 6 - 8 SURABAYA</b>	Sdr. Freddy Mutiara, Wonorejo Permai CC-567, Surabaya	Konsumen dipaksa mentandatangani persetujuan spek bahan bangunan rumah yang swaktu-waktu dapat diganti secara sepihak oleh developer tanpa pemberitahuan konsumen	08 Desember 2014.	Mediasi gagal karena pihak developer tidak datang ke kantor YLPK Jatim tapi langsung menemui konsumen untuk menjalin komunikasi penyelesaian kedua belah pihak	NLT
<b>JUMLAH PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA TAHUN 2014</b>						<b>NLT (Non Litigasi) = 29</b>
<b>PENGADUAN TAHUN 2015</b>						
<b>NO</b>	<b>Pelaku Usaha/Tergugat</b>	<b>Nama Konsumen</b>	<b>Permasalahan</b>	<b>Waktu Kejadian</b>	<b>Jenis Tuntutan</b>	<b>Penyelesaian</b>
1	<b>Pimpinan EXTREME HIPNOTIS JL. REWIN, KEC. WARU SIDOARJO - JATIM</b>	<b>Muhammad Arif Tebel Barat RT/RW: 02/02 Tebel – Gedangan Sidoarjo</b>	Sdr. Muhammad Arif, bahwa konsumentersebut telah melaksanakan kewajibannya membayar RP. 1.200.000,- (Satu Juta Dua Ratus Ribu Rupiah) untuk jasa belajar hipnotis yang berpraktek di Hotel Remaja Jl. Darmo Kali No. 35 Surabaya, namun tidak mendapatkan manfaat sebagaimana yang dijanjikan.	28 Januari 2015	Mediasi gagal karena kedua belah pihak tidak datang ke kantor YLPK Jatim tapi	NLT
2	<b>Pimpinan PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA Tbk. Jl. Sukodono No. 45, Desa Keboan Sikep, Kec. Gedangan SIDOARJO 61254</b>	<b>Ibu LIS ZURAIDA Jl. Kedung Cowek No. 60 SURABAYA</b>	Konsumen Alfamart tertarik terhadap promo point terbanyak produk SOKLIN tapi pengumuman promonya diduga <u>menyesatkan konsumen</u>	27 Pebruari 2015.	<b>Pihak Alfamart menerima tuntutan konsumen tentang hadiah yang telah menjadi haknya tersebut, diserahkan pada hari Selasa, tanggal 14 Oktober 2014.</b>	NLT
3	Pimpinan FedEx Pusat RPX Center Jl. Ciputat	Sdr. Hendry Gianto Taman Internasional 2	<b>FedEx dalam pelayanan kepada konsumen tidak menjalankan kewajibannya selaku pelaku</b>	27 Pebruari 2015	Mediasi gagal karena pihak pelaku usaha tidak bersedia hadir dalam klarifikasi	NLT

	Raya 99 Jakarta 12310	H-6/20 Citra Raya SURABAYA	usaha yaitu beritikad baik dalam melakukan usahanya, dan memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur sehingga konsumen diharuskan membayar melebihi dari pembayaran yang seharusnya dengan selisih kelebihan bayar sebesar Rp. 783.036,-.		sampai ketiga kali	
4	Pimpinan Bank Mandiri (Persero), Tbk. Jl. Irian Barat No. 1 SURABAYA 60281	Ibu Dyah Soelistyowati Bumi Intan Permai E-20 SIDOARJO	Konsumen menjadi korban kebijakan OJK yang mencabut izin usaha asuransi jiwa milik PT Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya (AJBAJ) sejak 18 Oktober 2013 akibat pailit sehingga hak konstitusional kepastian hukum tercabut sebagai ahli waris Drs. Ec. Soemanto, yaitu Ibu Dyah Soelistyowati warga Kabupaten Sidoarjo Jawa Timur yang harus menghadapi peringatan dari Bank Mandiri Jl. Irian Barat No. 1 Surabaya yang kesulitan mengangsur cicilan pinjaman karena klaim asuransi almarhum suaminya tidak ada realisasi.	12 Pebruari 2015	Mediasi berhasil, konsumen mendapatkan keringan 50% dari kewajiban yang seluruhnya dengan alasan suaminya meninggal dunia	NLT
5	Menteri Sosial RI. Jl. Salemba Raya No. 28 JAKARTA 10430	Sdr. SISWANTO Desa Pelangwot RT/RW: 002/010 Kecamatan Laren LAMONGAN	Saudara Siswanto, pemuda Kabupaten Lamongan, Desa Pelangwot RT/RW: 002/010. Kecamatan Laren, mantan TKI yang sekarang tergolek takberdaya karena sakit keras dan dalam keadaan ekonomi tidak mampu seperti tidak mendapatkan jaminan sosial dari pemerintah	24 Pebruari 2015.	Permohonannya dikabulkan oleh pemerintah	NLT

6	Direktur Utama PT. PERTAMINA Jl. Medan Merdeka Timur 1A Pertamina 5 <sup>th</sup> Floor DKI Jakarta 10110	Sdr. Ahmad Yani Amrillah Jl. Setro Baru Utara 3/76 Dukuh Setro – Tambaksari SURABAYA	LPG 3kg meledak, tapi <b>hak untuk didengar pendapat dan keluhannya</b> , tidak mendapatkan repons dengan baik oleh Pertamina	20 Marer 2015	Gagal karena pihak konsumen mencabut pengaduannya	NLT
7	Pimpinan PT. OTO MULTI ARTHA JL. GENTENG KALI NO. 77-79B SURABAYA	Sdr. Ashari & Suhartatik Simorejo I/19, RT/RW: 001/002 Simomulyo – Simomanunggal SURABAYA	Karena konsumen yang bersangkutan telah melunasi semua kewajibannya setelah mengambil alih akad kredit Mobil APV GX (Grand) 1.5 M/Tahun 2004 Nopol: M 451 GC atas nama Abdur Rahman yang diketahui oleh manajemen OTO di kantor PT. OTO di Jl. Genteng kali No. 77-79B Surabaya bernama Pak Alim dan Pak Ardi sekitar bulan Mei 2013 namun ketika konsumen mengambil BPKB di PT. OTO Multiartha ditolak, padahal konsumen memiliki bukti pembayaran asli dari awal pengambilalihan hingga pelunasan akhir dan memegang surat kuasa mengambil BPKB dari Abdur Rahman pemilik mobil asal yang telah mengalihkan akad kreditnya.	22 April 2015	Gagal karena pihak PT. OTO tidak mau hadir dalam klarifikasi	NLT
8	Pimpinan PT. METSUMA ANUGRAH GRAHA (MAG) PERUM CERME INDAH BLOK K/04 GRESIK	<b>Sdr. Oky Ramadianto</b> <b>Konsumen PT. METSUKA ANUGRAH GRAHA (MAG)</b> <b>Duren RT 3/RW 1 No. 22 Karangpuri Wonoayu - Sidoarjo</b>	Sdr. Oky Ramadianto, sebagai konsumen developer PT. METSUMA ANUGRAH GRAHA (MAG) yang telah melaksanakan kewajibannya memesan sebuah rumah dengan tanda jadi sebesar Rp. 11.000.000,- (Sebelas juta	17 April 2015	Tidak bisa dilanjutkan karena kedua belah pihak tidak datang	NLT

			rupiah) namun tidak diberikan tanda bukti pembayaran aslinya dan tidak mendapatkan informasi yang jelas, benar dan jujur tentang harga rumah dengan <i>system in house</i> (tunai bertahap) atau dengan system harga KPR sehingga merugikan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK.			
9	Pimpinan BCA Finance Jl. Kertajaya Indah No. 37 – 39 (BCA Galaxy) <b>SURABAYA</b>	<b>Dr. Muhammad Kurjum, M.Ag. RT. 6/2 Masangan Wetan Sukodono SIDOARJO</b>	Dr. Muhammad Kurjum, M.Ag., yang telah melunasi seluruh kewajibannya namun merasakan ada ketidakadilan sebagai konsumen yang dapat diduga melanggar melanggar UU No. 8/1999 Tentang Perlindungan Konsumen karena konsumen tidak mendapatkan hak informasi yang benar, jelas dan jujur tentang rincian jumlah pembayaran, dan tidak mendapatkan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya sehingga kendaraannya pernah ditahan secara sepihak selama 12 hari di kantor BCA Finance yang sesungguhnya bertentangan dengan Permenkeu Nomor: 130/PMK:010/2012, Pasal 3.	04 Mei 2015	Gagal karena pihak BCA Finance tidak hadir	NLT
10	Pimpinan PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE JL. KAYOON 2C-D SURABAYA	Sdr. Eddy Hariyanto di Surabaya	Karena konsumen yang bersangkutan telah meneuainya semua kewajibannya dan kemudian mengalihkan akad kredit Mobil Daihatsu Terros Tahun 2007 L 1523 GB	20 April 2015	Selesai antara konsumen dengan pihak Adira	NLT

			sepengetahuan karyawan di kantor PT. Adira di Jl. Kayoon Surabaya bernama Bapak Arif sekitar bulan Desember 2014 namun belakangan ditagih oleh juru tagih yang mengatasnamakan PT. Adira dengan cara-cara yang tidak patut.			
11	PT. SOFTEX INDONESIA Jl. Taman Kebon Sirih II No. 30A Tanah Abang Jakarta Pusat	Sdri. MIRNA ADISTYA Kedung Cowek No. 60 SURABAYA	Konsumen PT. SOFTEX INDONESIA yang mengikuti pengumpulan poin belanja terbanyak sehingga mendapatkan hadiah kedua berupa sepeda motor atas nama MIRNA ADISTYA. Tapi sekitar 5 bulan sejak penerima hadiah diumumkan sampai bulan Mei 2015 ini belum ada kejelasan penyerahan hadiahnya, dan begitu juga jenis sepeda motor yang menjadi hadiahnya. Bahkan konsumen mendapatkan informasi, bahwa penerima hadiah pertama didiskualifikasi. Jika hal ini benar, maka pengumpulan poin tertinggi menjadi hak penerima kedua dan seterusnya.	14 Mei 2015	Selesai dengan memberikan hadiah seperti yang dijanjikan	NLT
12	<b>Sdr. Muhammad Yunu / Mochlis</b> Pimpinan Developer PT. MENARA AGUNG SEHAJTERA (MAS) / ISTANA KEBON WARIS PANDAAN Jl. Praban 55 Surabaya	Sdr. Andy Wahyudi - Surabaya	Sdr. Andy Wahyudi, sebagai konsumen developer PT. MENARA AGUNG SEHAJTERA (MAS) / ISTANA KEBON PANDAAN KABUPATEN PASURUAN yang telah melaksanakan kewajibannya	14 Mei 2015	Selesai dengan kompensasi kerugian yang diderita konsumen	NLT

			memesan sebuah rumah di kompleks perumahan Istana Kebon Waris, Balok C – Kavling 12, dengan <i>system in house</i> (tunai bertahap) sampai batas waktu yang dinantikan tanggal 20 Oktober 2014 rumah tersebut selesai dan layak huni ternyata sampai sekarang belum selesai dan tidak dapat dihuni.			
13	Pimpinan PT. GRAHA DAMAI PUTRA (GDP) Ruko Delta Sari Indah Blok AN-17A Waru SIDOARJO	Sdr. WIDIJANTO Kapaslor Wetan IV/15 SURABAYA	Sdr. Widiyanto, warga kota Surabaya sebagai konsumen developer PT. GDP yang beralamat di Kabupaten Sidoarjo. Konsumen telah melaksanakan kewajibannya memesan sebuah rumah dengan tanda jadi sebesar Rp. 48.500.000,- (Empat Puluh Delapan Juta Lima Ratus Ribu Rupiah) namun dinyatakan hanya membayar sebesar Rp. 23.500.000,- (Dua Puluh Tiga Juta Lima Ratus Ribu Rupiah), bahkan pembeliannya dinyatakan batal tanpa ada pengembalian seperti klausula yang dijanjikan dengan potongan 10% dari total uang konsumen sehingga merugikan hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK.	06 Mei 2015	Selesai karena diakui oleh pelaku usaha salam bentuk surat tagihan pada konsumen	NLT
14	Direktur Utama BCA Menara BCA, Grand Indonesia Jl. MH Thamrin No. 1, Jakarta 10310.	DONNY SUTIJONO Jajar Tunggal Utara 5/J8 Darmo Sentosa Raya SURABAYA	Pengaduan konsumen <b>BCA</b> , sebagaimana kronologis yang disampaikan ke kami, yaitu masalah transaksi asing melalui kartu kredit sebesar Rp. 11.028.312,- seperti	21 Agustus 2015	Selesai, manajemen BCA mengembalikan uang konsumen sesuai tuntutan	NLT



			pengaduan copy terlampir yang sampai pengaduan ini disampaikan ke YLPK Jatim belum mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur dari pihak manajemen BCA dan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya belum diakomodasi sebagaimana mestinya.			
15	Direktur Utama PT. AJB Bumiputera 1912 Wisma Bumiputera Lt. 17 – 21 Jl. Jend. Sudirman Kav. 75 JAKARTA	Neo Semeru Brata - Surabaya	Konsumen PT. AJB Bumiputera 1912, pemegang polis No. 97180299 sebagaimana kronologis yang disampaikan ke kami melalui email seperti copy terlampir, maka selain dalam praktik usaha jasa asuransi tersebut dapat diduga terdapat pelanggaran UUPK juga terdapat petunjuk ada dugaan tindakan pidana sebagaimana diatur dalam KUHP. Kasus ini tidak menutup kemungkinan masih banyak konsumen PT. AJB Bumiputera 1912 yang menjadi korban.	14 Agustus 2015	Selesai dengan klaim yang diajukan konsumen	NLT
16	1. Pimpinan PT. DIANA BUMI PERTIWI Graha Family M-56 SURABAYA 2. Pimpinan Bank Muamalat Mas Mansyur Jl. KH. Mas Mansyur 147 SURABAYA	<b>Sdri. NOVA AYU ANGGRAINI Jl. Kanwa 10 SURABAYA</b>	Sdr. NOVA AYU ANGGRAINI, warga kota Surabaya sebagai konsumen developer PT. DIANA BUMI PERTIWI (DBP) yang beralamat di Graha Family Surabaya:1. Konsumen telah melunasi uang muka pemesanan rumah sebesar Rp. 100.000.000,- (Seratus juta rupiah). 2. Pengajuan Fasilitas Pembiayaan	26 Agustus 2015	Gagal, karena pihak pelaku usaha tidak hadir, sehingga dilaporkan ke polisi karena ada indikasi penipuan	NLT

			<p>Kepemilikan Rumah Muamalat iB tidak dikabulkan oleh Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya. 3. Konsumen kesulitan untuk meminta kembali uang muka Rp. 100.000.000,- (Seratus juta rupiah) kepada developer. 4. Konsumen dipaksa menandatangani surat pernyataan pembatalan pemesanan rumah yang tidak terdapat klausul jaminan uang muka Rp. 100.000.000,- (Seratus juta rupiah) tersebut di atas akan dikembalikan oleh developer. Akibatnya konsumen dirugikan akibat praktik usaha developer tersebut yang dapat dikualifikasikan melanggar hak-hak normatif konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK.</p>			
17	<p>1. Direktur Utama Bank CIMB Niaga 2. Direktur Utama Bank Mandiri</p>	<p>Sdr. Ong Wongso Soebagio Jl. Bongkaran 2N SURABAYA</p>	<p>Terkait dengan pelayanan Bank Mandiri, yaitu masalah transaksi asing melalui rekening tabungan sebesar Rp. 24.505.000,-. Sampai dengan pengaduan ini disampaikan ke kami, konsumen belum mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur dari pihak manajemen Bank CIMB Niaga dan hak untuk didengar pendapat dan keluhannya belum diakomodasi sebagaimana mestinya.</p>	<p>15 September 2015</p>	<p>Gagal, karena pihak pelaku usaha tidak hadir</p>	<p>NLT</p>
18	<p>Kadis Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur</p>	<p>Konsumen angkutan umum bus trayek</p>	<p>1. Menindaklanjuti hasil rapat pada hari Selasa, 06</p>	<p>Surabaya, 09 Oktober 2015.</p>	<p>Tindak lanjut pelaksanaan survey dan pendirian halte</p>	<p>NLT</p>

	<p>Jl. Jend. A. Yani No. 268 SURABAYA</p>	<p>Tuban, Lamongan, Jombang, Batu dan Malang.</p>	<p>Oktober 2015, di kantor Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur dalam rangka perwujudan asas kenyamanan, keterjangkuan dan asas keteraturan angkutan umum sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang pada prinsipnya para peserta rapat ingin pemerintah membangun halte pemberhentian dan penurunan penumpang bus AKDP Ekonomi dan Non Ekonomi trayek Tuban, Lamongan, Jombang, Batu dan Malang.</p> <p>2. Mengingat bahwa peserta rapat yang dihadiri oleh para pemangku kepentingan angkutan umum, yaitu pemerintah kota/kabupaten (dari Dinas Perhubungan Malang, Batu, Jombang, Lamongan dan Tuban), para operator Bus AKDP Ekonomi &amp; Non Ekonomi, YLPK Jatim mewakili masyarakat konsumen, dan Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur, maka YLPK Jatim berharap pendirian pembangunan halte</p>		<p>pemberhentian bus</p>	
--	---	---	--	--	--------------------------	--

			<p>tersebut nantinya harus mengakomodasi ketiga pemangku kepentingan tersebut.</p> <p>3. Guna mencapai hasil yang maksimal dalam mengakomodasi ketiga pemangku kepentingan tersebut, maka YLPK Jatim mengusulkan dalam pembangunan halte tersebut harus berdasarkan hasil survey ekspektasi para pemangku kepentingan yaitu pemerintah kota/kabupaten dalam lintasan trayek, operator dan masyarakat konsumen.</p>			
19	<p>1. Kapolda Provinsi Jawa Timur</p> <p>2. Kajati Provinsi Jawa Timur</p>	<p>Agus Yahya, Desa Tanggulangin, Kec, Kejayan, Kab. Pasuruan</p>	<p>1. Menindaklanjuti laporan warga dari hasil demo Warga Desa Tanggulangin, Kec. Kejayan, Kab. Pasuruan Jawa Timur pada Rabu, 16 September 2015 seperti copy berita terlampir, merupakan ibarat <b>"bara api dalam sekam"</b> yang di kemudian hari tidak menutup kemungkinan akan terjadi seperti kasus di Desa Awar-Awar, Kabupaten Lumajang yang telah menelan korban dengan pembunuhan</p>	<p>12 Oktober 2015</p>	<p>Laporan kepada aparat penegak hukum yang berwenang</p>	<p>NLT</p>

			<p>secara sadis terhadap Salim Kancil.</p> <p>2. Mengingat bahwa setelah pelaksanaan demo warga kemudian berkumpul di Balai Desa, dan di hadapan Muspika, salah seorang warga Desa setempat bernama Agus Yahya mengklarifikasi surat ijin penambangan dan lain sebagainya, ternyata pihak penambang Sdr. TRI MARGIYATMO telah memberikan uang kompensasi kepada Kades, Ketua BPD beserta anggota seperti bukti copy terlampir yang dapat dikualifikasikan perbuatan pidana dalam jabatan, karena mereka telah menerima upah dari APBD Kab. Pasuruan.</p> <p>3. Selain itu YLPK Jatim menimbang bahwa lokasi penambangan pasir tersebut di atas awalnya merupakan lahan pertanian, maka berdasarkan <b>Pasal 73 Undang-Undang Nomor 41 Tahun 2009 Tentang</b></p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p><b>Perlindungan Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan,</b> menegaskan bahwa setiap pejabat pemerintah yang berwenang menerbitkan izin pengalihfungsian <b>Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan</b> tidak sesuai dengan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44 ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling singkat 1 (satu) tahun dan paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling sedikit Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah) dan paling banyak Rp5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).</p> <p>4. Guna perlindungan lahan pertanian pangan berkelanjutan, YLPK Jatim mendesak pihak aparat penegak hukum dalam hal ini POLRI dan Kejaksaan agar segera melakukan penyelidikan dan penyidikan secara tuntas terhadap dugaan</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			adanya tindakan pidana dalam prosedur mengalihfungsikan lahan pertanian pangan berkelanjutan menjadi lahan penambangan dan kemungkinan dugaan tindakan pidana dalam jabatan sebagaimana copy bukti-bukti petunjuk terlampir.			
20	Pimpinan PT. Pakuwon Permai Jl. Puncak Indah Lontar Villa Pakuwon Trade centre Lt LG 47, Lontar - Surabaya	Sdr. Hwang Sukhyun & Sdr. Kyungbum Pyo Dusun Glatik, Desa Watesnegoro, Kec. NgoroKabupaten Mojokerto (WNA Korsel)	Pengaduan Sdr. SUKHYUN HWANG dan Sdr. KYUNGBUM PYO, sebagai konsumen developer PT. PAKUWON PERMAI tentang: 1. Konsumen tersebut telah membayar cash (kontan) pemesanan 4 unit apartemen Tang Lin dan 2 unit Unit Orchard Mansion sebesar Rp. 2.399.419.000,- ( <i>Dua miliar tiga ratus sembilan puluh sembilan juta empat ratus sembilan belas ribu rupiah</i> ) kepada PT. PAKUWON PERMAI. 2. Apartemen tersebut dijanjikan 3 tahun berikutnya selesai layak huni, tapi sampai November 2015 ini belum bisa dihuni/belum jadi. 4. Konsumen tidak mendapatkan haknya atas informasi yang benar, jelas dan jujur tentang prosedur maupun pengurusan dokumen yang diperlukan pasca transaksi dan informasi tentang pengembangan apartemen baru	12 November 2015	Mediasi gagal karena pihak pakuwon ingin jalur pengadilan	NLT

			yang menyebabkan menutup view apartemen yang sudah dibeli oleh konsumen tersebut. Akibat praktik usaha PT. PAKUWON PERMAI yang dapat dikualifikasikan melanggar UUPK tersebut maka konsumen mengalami kerugian materiil maupun immaterial			
21	Pimpinan PT. Jawa Nusa Wahana Jl. Abdul Latief No. 2 SURABAYA	Sdr. Go Gondo Swandono Jl. Gading Pantai I/29 SURABAYA	Pengaduan Sdr. Go Gondo Swandono, warga Kota Surabaya sebagai konsumen developer PT. JAWA NUSA WAHANA tentang: 1. Konsumen tersebut telah membayar cash (kontan) untuk pemesanan 2 unit Unit rumah di Blok DD2-16 dan Blok DD2-17 sebesar Rp. 4.371.729.545,- ( <i>Empat miliar tiga ratus tujuh puluh satu juta tujuh ratus dua puluh sembilan lima ratus empat puluh lima ribu rupiah</i> ) agar dibangun menjadi satu bangunan rumah. 2. Sampai November 2015 ini ternyata PT. JAWA NUSA WAHANA tidak membangun rumah sesuai pesanan konsumen. 4. Konsumen tidak mendapatkan haknya yaitu uang pengembalian sesuai dengan kesepakatan sebagaimana klausula baku yang tertera pada bukti tanda terima pembayaran tanggal 22 September 2015. Akibat praktik usaha PT. JAWA NUSA WAHANA yang dapat	12 November 2015.	Berhasil mediasi dengan memotong PPh dan PPh	NLT



			dikualifikasikan melanggar UUPK tersebut sehingga konsumen mengalami kerugian materiil maupun immaterial			
22	Pimpinan PT. KAHYANGAN CITRA MANDIRI. Guntur No. 17, Kweni – Anggaswangi (Depan SMPN 1) Sukodono SIDOARJO	<b>Sdr. M. Ridwan Darmawan Siwalankerto Selatan 4/5 SURABAYA</b>	Pengaduan Sdr. M. RIDWAN DARMAWAN, warga Kota Surabaya sebagai konsumen developer PT. KAHYANGAN CITRA MANDIRI berdomisili di Kabupaten Sidoarjo tentang: 1. Konsumen tersebut telah melunasi uang pemesanan 1 unit unit rumah type 36/90 Blok C No. Kavling 15 sebesar Rp. 58.200.00,- ( <i>Lima puluh delapan juta dua ratus ribu rupiah</i> ). 2. Sampai November 2015 ini ternyata PT. KAHYANGAN CITRA MANDIRI tidak membangun rumah sesuai pesanan konsumen. 3. Sdr. Rifa'I Dirut/Owner PT. KAHYANGAN CITRA MANDIRI sanggup mengembalikan uang konsumen 100% pada tanggal 18-06-2015 sebagaimana tertuang dalam surat pernyataan tanggal 07-04-2015, tapi sampai sekarang belum dikembalikan. Akibat praktik usaha PT. KAHYANGAN CITRA MANDIRI yang dapat dikualifikasikan melanggar UUPK tersebut sehingga konsumen mengalami kerugian materiil maupun immaterial	17 November 2015	Tidak berhasil, karena pihak developer tidak hadir. Sedangkan konsumen tidak mau melapor ke polisi	NLT

23	Direktur Utama Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera Wisma Bumiputera Lt. 17-21 Jl. Jend. Sudirman Kav. 75 JAKARTA	Ahli Waris Konsumen AJB Bumiputera Ny. Margaretha Rantung Di - Surabaya	Pengaduan ahli waris almarhumah NY. MARGARETHA RANTUNG, PEMEGANG Polis Nomor: 213101613751, warga Kota Surabaya sebagai salah satu konsumen Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera yang telah melaksanakan kewajiban asuransinya tapi ketika mengajukan klaim asuransi almarhumah NY. MARGARETHA RANTUNG tidak mendapatkan respons seperti yang dijanjikan, sehingga konsumen mengalami kerugian moril maupun materiil sebagaimana copy pengaduan terlampir.	15 Desember 2015	Mediasi berhasil, uang setoran asuransi konsumen dikembalikan 100%	NLT
24	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan Bank BTN Syari'ah Diponegoro Surabaya</li> <li>2. Kepala OJK Perwakilan Jawa Timur</li> </ol>	Ibu Hesti / A. Ismanto H. Grand Semanggi Residence Blok A-12 SURABAYA	Konsumen Sdr. A. ISMANTO HARTONO yang dikuasakan kepada Sdr. ANDRI/HESTI tentang sengketa konsumen sebagaimana tersebut dalam pokok surat, karena Pasal 4 huruf d UUPK menegaskan bahwa salah satu hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakannya berkaitan dengan beban bunga KPR (Kredit Perumahan Rakyat) terlalu tinggi (copy terlampir) sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf d UUPK yang mengakibatkan konsumen mengalami kesulitan melaksanakan kewajibannya, padahal konsumen masih mempunyai itikad baik untuk	02 Desember 2015	Tidak berhasil karena pihak konsumen mencabut pengaduannya	NLT

			memenuhi semua kewajibannya.			
25	Direktur Utama PT. PERTAMINA Di – Tempat	Konsumen LPG 3 Kg Ibu Cholilah Jl. Hamzah Fansyuri 18 Surabaya	Pengaduan konsumen LPG 3 kg, bahwa produk tabung LPG 3 kg yang baru (foto terlampir) yang dibeli oleh konsumen di di Jl. Hamzah Fansyuri Surabaya ternyata mempunyai spesifikasi <u>Valve yang terbuat dari bahan kuningan atau bronze</u> berdiameter luar 2 cm, sehingga sulit dipasang regulagor dibanding dengan tabung LPG 3 kg yang lama (foto terlampir) yang spesifikasi <u>Valve atau bronze</u> berdiameter 9 milimeter.	31 Desember 2015	Cuma laporan pemberitahuan kepada manajemen PT. Pertamina	NLT
<b>JUMLAH PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA TAHUN 2015</b>						<b>NLT (Non Litigasi) = 25</b>
<b>PENGADUAN TAHUN 2016</b>						
NO	Pelaku Usaha/Tergugat	Nama Konsumen	Permasalahan	Waktu Kejadian	Jenis Tuntutan	
1	BCA Finance Jl. Kertajaya Indah No. 37 – 39 (BCA Galaxy) SURABAYA	Ike Sashanti dan Y. Wendy H.	Perampasan Kendaraan dan Hak Informasi dan Pemilikan Dokumen Sertifikat Jaminan Fidusia Bagi Konsumen di Kemenhukum dan HAM RI	05 Januari 2016	Dikembalikannya Mobil Daihatsu Xenia Tahun 2014 Silver Metalik Nop.Pol.: W1046XW	NLT
2	Perusahaan Asuransi Great Eastern Life Menara Karya 5 <sup>th</sup> Floor Jl. H.R. Rasuna Said Blok X-5 Kav 1-2 JAKARTA SELATAN 12950	Leonardo Saputra	tidak mendapatkan manfaat klaim seperti yang dijanjikan dalam perjanjian polis pasal 2.12	12 Januari 2016	Ingin mendapatkan manfaat klaim seperti yang dijanjikan dalam perjanjian polis pasal 2.12	NLT

3	Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 Wisma Bumiputera Lt. 17-21 Jl. Jend. Sudirman Kav. 75 JAKARTA	Ahli waris konsumen Ny. Hj. NI LUH SENIRI bernama LULUT MUSTIHENINGSIH	mengajukan klaim asuransi almarhumah, ahli warisnya tidak mendapatkan respons seperti yang dijanjikan	19 Januari 2016	Ingin mendapatkan klaim asuransi yang dijanjikan dari awal	NLT
4	PT. Bakrie Telecom, Tbk. Wisma Bakrie 1, Lt. II. Jl. HR. Rasuna Said Jakarta Selatan 12920	Miftahul Huda	tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur, dalam produk jasa telekomunikasi	22 Januari 2016	Mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur, dalam produk jasa telekomunikasi	NLT
5	CV. Zentrum (Pailit) & Kurator Endang Srikarti Handayani, SH.MH.	Didik Purnomo.	Proses Penjualan 3 (Tiga) Unit Bus Dalam Sita Ek CV. Zentrum (Pailit) & Kurator Endang Srikarti Handayani, SH.MH.	01 Pebruari 2016	Dikembalikanya 3 (Tiga) Unit Bus	NLT
6	Rumah Sakit Mitra Keluarga Darmo Satelit Surabaya Jl. Satelit Indah II Darmo Satelit Surabaya	Urip Suharto	tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kepastian biaya sebelumnya sehingga biaya operasi dan pengobatan lainnya melampaui dari kemampuannya sebagaimana pengaduan terlampir, dan pasien "ditahan" tidak boleh pindah rumah sakit	25 Pebruari 2016	Mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kepastian biaya dan transparansi biaya operasi dan pengobatan	NLT
7	PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.	Idris Santoso	tidak mendapatkan haknya atas informasi yang benar, jelas dan jujur serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya	06 April 2016	Ingin mendapatkan haknya atas informasi yang benar, jelas dan jujur serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya	NLT
8	CIMB Niaga Auto Finance Ruko Mega Galaxy Jl. Kertajaya Indah Timur No. 16A-5 SURABAYA	Ghofur Rokhim	Pengalihan pembiayaan dari KITA – KENCANA INTERNUSA FINANCE ke CIMB NIAGA AUTO FINANCE tanpa sepengetahuan dan pemberitahuan konsumen	19 April 2016	Dikembalikan sesuai dengan perjanjian awal yaitu dengan KITA – KENCANA INTERNUSA FINANCE ke CIMB NIAGA AUTO FINANCE	NLT

9	KOPERASI SAKTI MOTOR JL. KERTAJAYA NO. 1 SURABAYA	Rusnoto Sutran	Adanya dugaan system perdagangan jasa yang tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan cara memperdagangkan jasa tanpa ikatan perjanjian dan penetapan denda serta penganaan bunga-berbunga secara sepihak.	19 April 2016	Mohon tidak menetapkan denda atau penganaan bunga berbunga secara sepihak	NLT
10	Peusahaan NUR PISISIFC	Novi Setiawati	membuat klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila: menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen,	03 Juni 2016	Menginginkan pengembalian uang pemesanan yang telah dibayarkan sebagaimana copy bukti pembayaran senilai Rp. 8.000.000,- dan berkas pengaduan terlampir.	NLT
11	PT. Prisma Tirta Kusuma dan Maskapai Lion Air	Putri Alia	Tidak mendapatkan manfaat sebagaimana mestinya sehingga mengalami kerugian sebagaimana pengaduan terlampir.	24 Juni 2016	Ganti rugi 100% sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen	NLT
12	PT. ASTRA SEDAYA FINANCE SURABAYA	Ir. WIRAWAN BUDI TANOYO	Perampasan yang tidak sesuai standar prosedur peraturan peraturan perundang-undangan yang berlaku	25 Juli 2016	Bersedia membayar keterlambatan dan dikembalikan mobil TOYOTA ALL NEW AVANZA	NLT
13	PT. MANDIRI TUNAS FINANCE	PRAYUDHA CITA RHELIS	Perampasan yang tidak sesuai standar prosedur peraturan peraturan perundang-undangan yang berlaku	25 Juli 2016	Bersedia membayar keterlambatan dan dikembalikan mobil DAIHATSU-GRAN MAX PU-1.3	NLT
14	BANK BI JATIM, BANK BRI Unit Banyu Urip Surabaya & Bank Mandiri Cab. Surabaya Gubeng	IDRIS SANTOSO	tidak memberikan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang dan/jasa yang telah	26 Juli 2016	Mohon diberikan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang dan/jasa	NLT

			dimanfaatkannya			
15	PT. BINTANG KARYA SAMA & BANK BTN Cab. Sidoarjo	ACHMAD EFFENDI	Rumah tidak sesuai dengan kondisi, jaminan barang dan/jasa tersebut dan tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam keterangan penjualan barang dan/jasa tersebut dan klausula baku memberi hak kepada pelaku usaha mengurangi manfaat	26 Juli 2016	Mohon realisasi sesuai dengan perjanjian awal dan realisasi sertifikat rumah	NLT
16	PT. SURYA PEMBANGUNAN INDONESIA	YUDI WIDSMAN DRAHTA	tidak mendapatkan Surat Perjanjian Jual Beli sebagaimana mestinya sehingga tidak mengetahui tentang hak-hak apa saja yang didapat dan manfaat dari transaksi jual beli tersebut	16 Agustus 2016	Mohon kiranya memberikan informasi yang jelas jujur dan benar dan agar mendapatkan surat perjanjian jual beli	NLT
17	PT. SURYA BUMIMEGAH SEJAKTERA, JL. MAYJEN SINGKONO NO. 127 di SURABAYA	Kolonel Laut Birawa Budijuwana	Dalam transaksi jual beli apartemen pelaku usaha belum ada IMB. Akibatnya konsumen kehilangan kepercayaan kepada PT. SBS untuk tidak meneruskan angsurannya dan pihak PT. SBS menyatakan uang angsuran yang sudah masuk dinyatakan hangus berdasarkan klausula baku.	27 Agustus 2016	Ganti rugi sesuai kerugian material dan immaterial yang masih dalam proses pengadilan	Litigasi
18	PT. Kereta Api Indonesia, DAOP VIII PT. Kereta Api Indonesia	HAKIM ABDUL AZIZ	Memberikan informasi yang tidak jelas dan berbeda antara petugas stasiun dan call center mengakibatkan tiket hangus	03 Oktober 2016	Menganti tiket sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen	NLT
19	PT. BTN Cabang Sidoarjo Pihak ke-3 (tiga) GIOVANI	EMY SUDARMI	Konsumen tidak pernah menerima surat pemberitahuan bahwasanya telah dilakukan <i>Cessie</i> yaitu pengalihan kredit KPR ke pihak ke-3 (tiga) Sdr. GIOVANI	12 Oktober 2016	Mengembalikan kepihak pertama atas nama konsumen Emy Sudarmi lagi	NLT

20	PT. DIANA BUMI PERTIWI, BANK MUAMALAT Surabaya	SUKARIYADI, SE dan YUDHA SUSILO BUDIUTOMO	Belum diteruskannya sertifikat tanah dan bangunan tidak layak huni	28 Oktober 2016	Menberikan sertifikat dan segera merealisasikan rumah agar dapat dihuni	NTL
21	PT. HANATA AUTO	HANA EMA MARIA	Memberikan keterangan janji kepada konsumen bahwa STNK dan KIR dijanjikan oleh petugas Sales akan diberikan 2-3 (dua sampai tiga) bulan setelah pick-up datang pada bulan Maret 2016 namun dalam kenyataannya sampai sekarang PT. HANATA AUTO tidak memberikan STNK dan KIR yang dijanjikan	1 Desember 2016	Segera diterbitkannya STNK dan KIR	NTL
22	PT. LG ELECTRONICS INDONESIA, Jln. Tegal Sari No. 41 Surabaya	ANDI AHMAD SUKARNO	Konsumen dijanjikan dalam tempo 2-3 hari akan diganti unit baru oleh Pak Imam sebagai Kepala Teknisi, setelah 3 hari konsumen mendatangi CUTOMER SERVICE LG untuk pengambilan TV unit baru yang telah dijanjikan sebelumnya, tapi barang yang dijanjikan tidak ada. Konsumen hanya dijanjikan saja tanpa memberikan kepastian waktu kapan TV tersebut diganti	14 Desember 2016	Pengantian TV sesuai yang dijanjikan.	NTL
<b>JUMLAH PENGADUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA TAHUN 2016</b>						<b>NLT (Non Litigasi) = 21 Litigasi = 1</b>

Surabaya, 21 Pebruari 2017.

Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) Jawa Timur

Ttd.

M. SAID SUTOMO

Ketua

(c) YLPK Jatim