

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

- A. Pertanyaan untuk pimpinan LPKNI Kabupaten Malang
1. Bagaimana sejarah dari berdirinya LPKNI Kabupaten Malang?
 2. Sejauh mana dalam melakukan pendampingan terhadap konsumen terkait memperjuangkan haknya?
 3. Bekerjasama dengan lembaga apa untuk melaksanakan perlindungan konsumen?
 4. Bekerjasama dengan lembaga apa untuk pengawasan pelaksanaan perlindungan konsumen?
 5. Bagaimana cara menyebarkan informasi terkait untuk meningkatkan tentang hak dan kewajiban konsumen?
 6. Bagaimana cara menyebarkan informasi terkait kehati-hatian dalam mengkonsumsi barang dan jasa?
 7. Dalam menanggapi pengaduan konsumen yang mempunyai perkara, sistem pelayanan seperti apa yang diberikan?
 8. Bagaimana cara menyelesaikan sengketa yang diadukan konsumen kepada LPKNI Kabupaten Malang ?
- B. Pertanyaan untuk masyarakat
1. Bagaimana LPKNI dalam menjalankan tugasnya terhadap perlindungan konsumen?

2. Sistem pelayanan seperti apa yang LPKNI terapkan dalam menjalankan tugasnya?
3. Dalam menanggapi kasus pengaduan konsumen, apakah LPKNI pernah menolak suatu kasus tertentu?
4. Apakah LPKNI pernah menyebarluaskan sebuah informasi agar dikenal oleh masyarakat terkait tugas dan fungsinya?
5. Apakah LPKNI dalam menyelesaikan suatu perkara yang diadukan oleh konsumen bersikap adil?



Bapak Mulyadi adalah pemilik bengkel asesoris mobil yang lokasinya berada di wilayah dekat dengan kantor LPKNI Kabupaten Malang, sekaligus yang melakukan wawancara dengan penulis.



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
 DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN DAN PASAR
 Jln. Trunojoyo No.Kav. 6 Telp. (0341) 391673, 391676 Fax. (0341) - 391674
 KEPANJEN MALANG - 65183

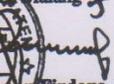
TANDA DAFTAR LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN (TDLPK)

Nomor : 510 / 618 / 421.113/2012

1. Nama LPKSM : LPKNI (Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia)
Kabupaten Malang
2. Status : LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat)
3. Alamat Kantor : Krajan I RT. 006 RW. 001
Desa Putukrejo Kecamatan Kalipare Kab. Malang
Telepon/Fax/email : 0341 - 3173150
4. Nama Direktur/Penanggung jawab : Martono
Perusahaan
5. Alamat Direktur/Penanggung jawab : Krajan I RT. 006 RW. 001 Kec. Kalipare Kab. Malang
Telepon/Fax Direktur/Penanggung : 085646523475 / 082132685759
Jawab Perusahaan
6. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) : 31.510.575.9.654.000
7. Jenis Kegiatan : Khusus LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen
Swadaya Masyarakat)
8. TDLPK ini diterbitkan dengan ketentuan :
 Pertama : Tanda Daftar Lembaga Perlindungan Konsumen (TDLPK) ini berlaku sebagai pengakuan pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk melakukan kegiatan dibidang penyelenggaraan perlindungan konsumen di seluruh wilayah Indonesia selama Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ini masih menjalankan kegiatannya dan tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku.
 Kedua : Pimpinan / Penanggung jawab Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat wajib menyampaikan laporan kegiatannya setiap setahun sekali mulai tanggal diterbitkan TDLPK.
 Ketiga : TDLPK tidak berlaku untuk kegiatan diluar ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dikeluarkan di : MALANG
 Pada Tanggal : 07 September 2012

Kepala Dinas
 Perindustrian, Perdagangan dan Pasar
 Kabupaten Malang


 Dr. Abdul Rahmat Firdaus, MSI
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19580409 198003 1 011

Tembusan Yth :

1. Menteri Perdagangan RI
Cq. Dirjen Perdagangan Dalam Negeri
2. Direktur Perlindungan Konsumen Departemen Perdagangan RI
3. Sdr. Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur

Tabel data perkara yang bukan wewenang LPKNI Kabupaten Malang

No	Tanggal	Nama	Perihal	Alamat
1	18 Juli 2012	SATINEM	Mengurus pencabutan 2 (dua) Akta Hibah Tanah kohir 2582 Persil 3 kelas D1 Luas 434	Kromengan Kabupaten Malang
2	30 Oktober 2012	LIDIA NUR HAYATI	Mengurus dan mendampingi dalam hal Gugatan Perceraian antara Lidia Nur Hayati berlawan dgn Data Tri Irwanto	Poncokusumo Kabupaten Malang
3	22 Februari	SUNARDI	Mengurus tanah sengketa letter C pethok No.334 persil No. 204, D.II 0,485 da	Selorejo Kabupaten Blitar
4	07 Juni 2013	ASDENY NUR CAHYONO	Mengurus Perceraian di Kantor Urusan Agama (KUA) Kepanjen Kabupaten Malang.	Tumpang Kabupaten Malang
5	22 Juli 2013	RENISKA	Mengurus dan mendampingi Klien atas nama Reniska yang diduga korban asusila dari seseorang yang bernama Taufik Hidayatullah	Kobun Kabupaten Kutai Timur
6	09 September 2013	TAMUJI	Mengurus mengajukan Permohonan Banding atas dasar putusan PA Kab.Malang dengan Akta Cerai nomor : 0070/AC/2012/PA/M.Kab Malang, kepada termohon Puji Astutik	Donomulyo Kabupaten Malang
7	10 September 2013	SUKARI	Mengurus & mendampingi klien melaporkan kpd pihak yang berwajib (Kepolisian RI) yang diduga korban perbuatan penggelapan uang angsuran dari seseorang yang bernama Suparman	Donomulyo Kabupaten Malang
8	24 September 2013	DEWI FATIMAH	Mengurus dan mendampingi klien atas nama Sdri.Dewi Fatimah kepada Pihak yang berwenang (Kepolisian RI)	Kepanjen Kabupaten Malang

			yang diduga korban perbuatan tidak bertanggung jawab yang mengakibatkan korban terlantar	
9	18 Oktober 2013	TIKAMI	Mengurus dan mendampingi klien menghadapi pihak yang berwenang (Kepolisian RI) a/n anak kandungnya yg bernama INDAH NURHAYATI yg diduga korban perbuatan asusila dri seseorang yg bernama Sdr. Sunyoto yang berkedudukan di Dsn. Sumberkerto Ds. Plaosan Kec. Wonosari – Kab. Malang	Wonosari Kabupaten Malang
10	13 November 2013	NURBION O/ ANDIKA F.	Mengurus dan mendampingi klien atas nama Nurbiono dan Andika Fajarudin yang diduga telah melakukan Tindak Pidana Perjudian Merpati sebagaimana yang di maksud dalam Pasal 303 ayat (1) angka 1e,2e, ayat (3) KUHP	Sumberpucung Kabupaten Malang
11	21 November 2013	SARIANT O dkk	Mengurus sengketa lahan warisan atas kepemilikan lahan dari Rakimo & Watemi yg terletak di dsn. Barisan RT/RW:013/002 Ds.Arjowilangun Kec.Kalipare-Kab.Malang yang diduga luas lahan para penerima ahli waris tidak sesuai dengan pembagian luas lahan	Kalipare Kabupaten Malang
12	07 Desember 2013	NIKE P.	Mengurus dan mendampingi klien a/n NIKE PUSPITARINI yang diduga korban perbuatan melantarkan istri yang telah	Kromengan Kabupaten Malang

			di nikahi siri dari seseorang yg bernama Bonny Stephanus Raharjo	
13	10 Desember 2013	RUMIYATI dkk	Mengurus sengketa lahan warisan dari Hj. Nur Rosul/Tuni yang diturunkan kepada Raseman (alm) yg terletak di Jl. Adikarya ds. Ardirejo kec. Kepanjen Kab.Malang dg luas ±1.500 m2 yang diduga luas tanah tersebut dikuasai oleh Mat Ngali	Kepanjen Kabupaten Malang
14	10 Desember 2013	TAJI	Mengurus dan mendampingi klien melaporkan Sdr. Temun kepada pihak yang berwajib (kepolisian RI)	Poncokusumo Kabupaten Malang

Tabel data perkara konsumen dan merupakan wewenang LPKNI Kabupaten Malang.

No	Tanggal	Nama	Perihal	Alamat
1	23 Mei 2012	MARINI	Mengurus Tunjangan Veteran Republik Indonesia berdasarkan surat keputusan DIRJEN KUATHAN KEMHAN Jakarta	Kalipare Kabupaten Malang
2	23 Mei 2012	BAHRON AMIN	Perjanjian hutang Piutang secara Kredit pada KSU. MAKMUR SEJA	Kromengan Kabupaten Malang
3	05 Juni 2012	FIANA INDAH KURNIA FITRI	Perjanjian hutang-piutang scr kredit kepada PT. SUMMIT OTO FINANCE Cab. SOF Malang	Kromengan Kabupaten Malang
4	05 Juni 2012	M. HENDRI SUBAGIO	Perjanjian hutang-piutang scr kredit kepada PT. SUMMIT OTO FINANCE Cab. SOF Malang	Donomulyo Kabupaten Malang
5	05 Juni 2012	KASIMIN	Perjanjian hutang-piutang scr kredit kepada PT. DHARMATAMA MEGAH FINANCE	Kalipare Kabupaten Malang
6	05 Juni 2012	SUDARWI	Mengurus pembiayaan kredit kendaraan bermotor (truk) yg sudah diterima oleh HERI dan YUNUS sebesar Rp. 40.000.000	Kalipare Kabupaten Malang
7	05 Juni 2012	JULIANTO	Mengurus hasil penjualan kendaraan sepeda motor merk Honda sebesar Rp. 2.100.000,- kepada SUKADI	Binangun Kabupaten Blitar
8	13 Juni 2012	TU'IN	Mengurus Hak Pemilik Tanah atas Nama : YAKUP HARIYANTO (alm) Jl. Jatirejo Ds. Kromengan	Kromengan Kabupaten Malang
9	13 Juni 2012	SUGIARTO	Mengurus dana investasi jual beli kayu sebesar Rp. 15.000.000,- (lima belas juta rupiah)	Binangun Kabupaten Malang

10	15 Juni 2012	DJASIN	Perjanjian hutang piutang secara kredit pada PT. Bank Mega Syariah,KCP. Batu Malang	Ngantang Kabupaten Malang
11	15 Juni 2012	DJASIN	Perjanjian hutang piutang secara kredit pada PT. Bank Rakyat Indonesia(Persero)Tbk,	Ngantang Kabupaten Malang
12	15 Juni 2012	DJASIN	Perjanjian hutang piutang sebesar Rp. 18.000.000,- (delapan belas juta rupiah) kepada Irfan R	Ngantang Kabupaten Malang
13	16 Juni 2012	MARKUP	Perjanjian hutang piutang secara kredit pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA, unit Donomulyo-Kab.Malang	Donomulyo Kabupaten Malang
14	16 Juni 2012	MARKUP	Perjanjian hutang piutang secara kredit pada KSP MITRA USAHA Donomulyo Kab. Malang	Donomulyo Kabupaten Malang
15	20 Juni 2012	IDA LESTARI	Perjanjian hutang piutang secara kredit pada PT. BPR SYARIAH BUMI RINJANI KEPANJEN	Donomulyo Kabupaten Malang
16	23 Juni 2012	TUMIRAH	Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) yang berkedudukan di PT. PLN Sumber Pucung	Kalipare Kabupaten Malang
17	18 Juli 2012	SATINEM	Perjanjian hutang piutang secara kredit pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA Donomulya-Kab. Malang	Kromengan Kabupaten Malang
18	18 Juli 2012	TUMIRIN	Mengurus/ mengambil BPKB di PT. SUMMIT OTO FINANCE, Cab SOF Malang	Kalipare Kabupaten Malang
19	26 Juli 2012	M. IMAM SUHADI	Perjanjian hutang piutang secara kredit pada PT. SUMMIT OTO FINANCE, Cab SOF Malang	Kromengan Kabupaten Malang
20	28 Juli 2012	INTAN SUBEKTI	Mengurus object jaminan kendaraan sepeda motor yg	Donomulyo Kabupaten

			sudah di eksekusi pada PT. Adira Dinamika Finance	Malang
21	31 Agustus 2012	TRI WIDIATM OKO	Mengurus object jaminan kendaraan sepeda motor yang sudah di eksekusi pada PT. BPR TRI DANA SAKTI	Donomulyo Kabupaten Malang
22	07 September 2012	BUDI SANTOSO	Perjanjian hutang piutang secara kredit pada PT. ADIRA DINAMIKA FINANCE, Cab. Malang	Donomulyo Kabupaten Malang
23	12 September 2012	NANANG PRIBADI	Mengurus Perpanjangan pajak kendaraan truck masa pajak tahun 2012-2013	Donomulyo Kabupaten Malang
24	08 Oktober 2012	PURNADI	Mengurus Perpanjangan pajak kendaraan bermotor masa pajak tahun 2012-2013	Wonosari Kabupaten Malang
25	16 Oktober 2012	BIBIT LESTARI	Perjanjian hutang piutang secara kredit pada CV. LKM MITRA RAKYAT, Donomulyo Kab. Malang	Donomulyo Kabupaten Malang
26	12 November 2012	HUZAINI	Mengurus Akta Jual beli Tanah atas nama kepemilikan H.Hadiri (48 tahun) beralamat di Jl. Sawo Desa Panggungrejo	Pagak Kabupaten Malang
27	20 November 2012	PARMAN	Mengurus Sertifikat Hak Milik (SHM) atas nama kepemilikan P.Widto beralamat Jl. Suko Desa Sumberpucung	Kalipare Kabupaten Malang
28	20 November 2012	ANITA NOFRAN TI	Mengurus Sertifikat Hak Milik (SHM) atas nama kepemilikan Wasit Jl. Suko Desa Sumberpucung	Tempeh Kabupaten Lumajang
29	07 Januari 2012	SUPANDRI	Perjanjian hutang piutang secara kredit pada USP.MONTANA KUSUMA ARTHA II Jl. MT. Haryono 10 – Malang	Kromengan Kabupaten Malang
30	18	ROBY	Perjanjian hutang piutang	Donomulyo

	Februari 2013	BAGUS SUGARA	kepada Suharti dan Siono yang berkedudukan di Donomulyo	Kabupaten Malang
31	18 Februari 2013	M. ALI MAHFUD	Perjanjian hutang piutang kepada PT. Toyota Astra Financial Services (TAFS)	Sumberpucung Kabupaten Malang
32	22 Februari 2013	SUNARDI	Perjanjian hutang piutang kepada PT. Toyota Astra Financial Services (TAFS)	Selorejo Kabupaten Blitar
33	25 Februari 2013	M DAHLAN	Mengurus hutang piutang secara perseorangan dengan saudara Anton (Keong Motor)	Kromengan Kabupaten Malang
34	05 Maret 2013	MARIYAM / MARSINI	Mengurus hutang piutang kepada PT. Mega Auto Finance cabang Malang dgn Jaminan BPKB atas nama Budiono	Selorejo Kabupaten Blitar
35	25 Maret 2013	M. KHAMIM	Mengurus hutang piutang kepada Koperasi Swamitra Sulfat Jl. Sulfat Kav. 1 No. 28 A	Kromengan Kabupaten Malang
36	30 Maret 2013	EVY NOVITAS ARI	Mengurus hutang piutang kepada sdr.Endro (perseorangan) yang berkedudukan di Desa Sumber Blitar	Sukorejo Kabupaten Blitar
37	30 Maret 2013	EVY NOVITAS ARI	Mengurus hutang piutang kepada sdri.Ari Sutioningsih (perseorangan) yang berkedudukan di BTN Pakunden Blok A Blitar	Sukorejo Kabupaten Blitar
38	30 Maret 2013	EVY NOVITAS ARI	Mengurus hutang piutang kepada sdr.Eko (perseorangan)yang berkedudukan di Garum- Blitar	Sukorejo Kabupaten Blitar
39	10 April 2013	YENI	Mengurus Dana Investasi Arisan kepada Purwati	Kepanjen Kabupaten Malang

40	13 April 2013	ROHAYAH	Mengurus pengajuan dan pemasangan instalasi listrik rumah di PT.PLN (persero)	Kalipare Kabupaten Malang
41	16 April 2013	SUKATMI	Mengurus hutang piutang secara perseorangan (Sujari) yang berkedudukan di Jl. Raya Donomulyo Kec. Donomulyo- Kab. Malang	Kalipare Kabupaten Malang
42	05 Mei 2013	YUNI WIDIYANTI	Mengurus hutang piutang kepada PT. BPR Kerta Artha Mandiri , yang berkedudukan di Jend. Ahmad Yani No. 16 Kec. Donomulyo Kab. Malang	Donomulyo Kabupaten Malang
43	06 Mei 2013	LUQMAN AGUS	Hutang piutang kepada PT. Adira Finance, Cab malng No.Kontrak : 030210104895 a/n Luqman Agus	Kepanjen Kabupaten Malang
44	11 Mei 2013	UGIT PIYANTO	Mengurus pembelian sebidang tanah berikut bangunan kepada kantor (KPKNL) Malang	Kromengan Kabupaten Malang
45	13 Mei 2013	BAMBANG WAHYU IRIANTO	Mengurus hutang piutang kepada PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk, cab Malang	Dau Kabupaten Malang
46	13 Mei 2013	ABDUL MALIK	Mengurus pembelian sebidang tanah berikut bangunan kepada Lukman Hakim	Dau Kabupaten Malang
47	13 Mei 2013	JAINUL MUSTOFAH	Mengurus hutang-piutang kepada PT. Summit Oto Finance, Cab Sidoarjo	Kromengan Kabupaten Malang
48	27 Mei 2013	H. M. KHOIRON	Mengurus hutang-piutang kepada PT. Koperasi Delta Mandiri Cab. Malang	Gondanglegi Kabupaten Malang
49	03 Juni 2013	GUNAWAN	Mengurus hutang piutang kepada sdri. Marni (perseorangan) yang berkedudukan di Dsn. Gobang	Wonosari Kabupaten Malang

50	04 Juni 2013	MASTUTIK	Mengurus POLIS ASURANSI Jiwa No. BLMS 1010023277 atas nama MASTUTIK PT. BNI Life Insurance yang berkedudukan di Jl. A. Yani 18 F Malang	Kedungkandang Kota Malang
51	14 Juni 2013	A.P DIDIT ADITIJANTO	Mengurus hutang-piutang kepada Sujatmiko yang berkedudukan di Tugurejo RT/RW : 05/01Kec. Wates Kab. Blitar dengan jaminan BPKB atas nama H. Muhammad Shiddiq	Blimbing Kabupaten Malang
52	15 Juni 2013	MASHURY	Mengurus biaya administrasi Pelatihan dan Bimbingan kolektif Bahasa Korea dan klerifikasi dugaan pemalsuan sertifikat	Donomulyo Kabupaten Malang
53	19 Juni 2013	SUGIONO	Mengurus hutang piutang sebesar Rp. 60.000.000,- (enam puluh juta rupiah) kepada Iwan Joko Satoto yang berkedudukan di Jl. P. Sudirman No. 129 Kec. Wajak Kab. Malang	Gondanglegi Kabupaten Malang
54	24 Juni 2013	ADI	Mengurus NPWP yang berkedudukan di Jl. Jend. Sudirman Kapanjen Kabupaten Malang	Sumberpucung Kabupaten Malang
55	01 Juli 2013	SIGIT PRASETYO	Mengurus hutang-piutang atas nama debitur Sutono (alm) kepada Koperasi Yatra Mandiri, Unit KCP Kromengan yang berkedudukan di Jl. Raya Kromengan Kec. Kromengan Kab. Malang	Bandung Jawa Barat
56	02 Juli 2013	M. EFFENDY	Mengurus hutang-piutang atas nama debitur Mochamad Effendy kepada ADIRA FINANCE Unit Malang dengan akad kredit	Karangploso Kabupaten Malang

			0902.10.200925	
57	02 Juli 2013	DWI SURYANT O	Mengurus hutang-piutang atas nama debitur Mochamad Effendy kepada ADIRA FINANCE Unit Malang dengan akad kredit 0339.12.200469	Lowokwaru Kabupaten Malang
58	09 Juli 2013	ANIK ZUHRO	Mengurus hutang piutang kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang berkedudukan di Jl. Ahmad Yani No.106-107 kepanjen Malang	Kepanjen Kabupaten Malang
59	19 Juli 2013	MARKAY AH	Mengurus hutang piutang kepada LKM MORO REJO yg berkedudukn di Jl. P. Sudirman 208 SumberPucung-Malang No.Rek. 0001/KR002/10/2012 dgn jaminan BPKB a/n Parman jenis kendaraan Kwaski KR 150L CKD dgn No.Pol 5006	Kalipare Kabupaten Malang
60	01 Agustus 2013	DARMAJI	Mengurus hutang piutang kepada PT. Sasana Artha Finance No. Rek. 929.00.116.20.100 Kab. Malang dengan jaminan BPKB atas nama Gito	Kalipare Kabupaten Malang
61	29 Agustus 2013	M. ZAINUDDI N	Mengurus hutang piutang kepada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) dengan Jaminan SHM atas nama Moch. Zainuddin yg berkedudukan di Perum Sunan Ampel Blok A No.6 Pasuruan	Bugul Kidul Kota Pasuruan
62	20 Agustus 2013	M. TAUFIK	Mengurus hutang piutang kepada Bank BTPN dengan No. Rek. 7235.8.001931	Kromengan Kabupaten Malang

63	20 Agustus 2013	M. TAUFIK	Mengurus hutang piutang kepada PT. Bank Danamon Tbk, Unit Mikro PSR Kapanjen dengan jaminan Akta Jual Beli (AJB) atas nama mokhammad Taufik	Kromengan Kabupaten Malang
64	21 Agustus 2013	HUDAYA H DWI ALAMIEN A	Mengurus hutang piutang kepada PT. PT. ASTRA SEDAYA FINANCE (ACC), Unit Malang a/n debitur Hidayah Dwi Alamiena dengan akad kredit No. 01400402001129007 No Polisi N 1135 DV.	Sumberpucung Kabupaten Malang
65	21 Agustus 2013	NURUL QAMARIY AH	Mengurus hutang-piutang kepada PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk Jl. P.Sudirman 89 Sumberpucung dgn No kontrak : 001/Add.PK.Rest/3342/1010 jaminan SHM a/n : Nurul Qomariyah	Sumberpucung Kabupaten Malang
66	21 Agustus 2013	NURUL QAMARIY AH	Mengurus hutang-piutang kepada sdr. Muali (perseorangan) Jl. Psr pangelaran Ds. Pagelaran Kec. Gondanglegi -Kab. Malang dgn jaminan 1 (satu) unit kendaraan Avanza berwarna Hitam	Sumberpucung Kabupaten Malang
67	21 Agustus 2013	NAWI	Mengurus hutang piutang kepada PT. Suzuki Finance Indonesia ya berkedudukan di Jl. Letjen S.Parman No. 54 Malang	Kromengan Kabupaten Malang
68	21 Agustus 2013	MASDUKI	Mengurus utang piutang kepada PT. Bank Mandiri Tbk yang berkedudukan di Malang dengan No. Kontrak :5126 7660 0160 0745	Kapanjen Kabupaten Malang
69	21	MASDUKI	Mengurus hutang piutang	Kapanjen

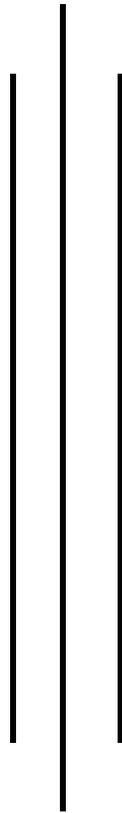
	Agustus 2013		kepada PT. Bank Bukopin yang berkedudukan di Malang dengan No. Kontrak : 4211 6701 1651 6011	Kabupaten Malang
70	21 Agustus 2013	MASDUKI	Mengurus utang piutang kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang berkedudukan di Malang dengan No. Kontrak : 5188-2842-9991-2801	Kepanjen Kabupaten Malang
71	21 Agustus 2013	MASDUKI	Mengurus utang piutang kepada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) yang berkedudukan di Malang dengan No. Kontrak : 5426-4000-0059-4702	Kepanjen Kabupaten Malang
72	21 Agustus 2013	MASDUKI	Mengurus utang piutang kepada PT. Bank Central Asia (BCA) yang berkedudukan di Malang	Kepanjen Kabupaten Malang
73	21 Agustus 2013	MASDUKI	Mengurus utang piutang kepada PT. The Hongkong and Shanghai Banking Comperation yang berkedudukan di Malang dengan No. Kontrak : 5185 3502 0095	Kepanjen Kabupaten Malang
74	21 Agustus 2013	MASDUKI	Mengurus utang piutang kepada PT. Bank Bukopin yang berkedudukan di Malang dengan No. Kontrak : 5268 5301 0001 1537	Kepanjen Kabupaten Malang
75	21 Agustus 2013	MASDUKI	Mengurus utang piutang kepada PT. CIMB Niaga card center yang berkedudukan di Malang dengan Kontrak :4599 2101 0180 7323	Kepanjen Kabupaten Malang
76	21 Agustus 2013	MASDUKI	Mengurus utang piutang kepada PT. Standard Chartered Bank yang	Kepanjen Kabupaten Malang

			berkedudukan di Malang dengan No. Kontrak 4511-9700-0056-0571	
77	21 Agustus 2013	MASDUKI	Mengurus utang piutang kepada PT. Bank ANZ Indonesia (ANZ) yang berkedudukan di Malang dengan No. Kontrak : 4157-3502-0633-1033	Kepanjen Kabupaten Malang
78	21 Agustus 2013	MASDUKI	Mengurus utang piutang kepada PT. The Hongkong and Shanghai Banking Comperation yang berkedudukan di Malang	Kepanjen Kabupaten Malang
79	11 September 2013	M. IMAM SUHADI	Mengurus hutang piutang kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ngebruk Kanca Malang Martadinata yang berkedudukan di Jl. Raya Ngebruk	Kromengan Kabupaten Malang
80	21 September 2013	ARIF MAKINUN AMIN	Mengurus hutang piutang kepada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Ngebruk Kanca Malang Martadinata yang berkedudukan di Jl. Raya Sumberpucung	Kromengan Kabupaten Malang
81	05 Oktober 2013	M. SOLICHIN	Mengurus sertifikat	Lowokwaru Kabupaten Malang
82	05 Oktober 2013	AFIFA TUNINSIH	Mengurus hutang-piutang kepada PT. ASTRA SEDAYA FINANCE (ACC), Unit Malang yang berkedudukan di Jl. J.Ag. Suprpto No. 28 Mlg a/n debitur Manaf Yuswanto(alm) dg No. Kontrak 16400402001254138	Kalipare Kabupaten Malang
83	05 Oktober	AFIFA TUNINSIH	Mengurus hutang-piutang kepada PT. Bank Bukopin,	Kalipare Kabupaten

	2013		Tbk Cab. Malang yang berkedudukan di Jl. Semeru No. 35 Mlg a/n debitur Manaf Yuswanto(alm)	Malang
84	23 Oktober 2013	MAT KOSIM	Mengurus hutang-piutang kepada Koperasi ARTHA KARYA JAYA, Unit Kapanjen-Malang yang berkedudukan di Jln. Ahmad Yani Kapanjen Kab.Malang atas nama debitur MAT KOSIM, No kredit : 12090007 dengan jaminan sebuah BPKB	Kapanjen Kabupaten Malang
85	24 Oktober 2013	SINGGIH WINARKO	Mengurus hutang piutang kepada PT. Adira Finance, yang berkedudukan di Kota Malang, atas nama : SINGGIH WINARKO dengan jaminan BPKB sebuah sepeda Mio tahun 2010 warna hijau dengan No. Polisi N 4770	Bandung RT/RW : 006/004
86	31 Oktober 2013	HARTONO	Mengurus hutang piutang kepada Koperasi Kharima Unit Lawang - Singosari dengan Jaminan SHM atas nama Hadi Sapirin	Kromengan Kabupaten Malang
87	08 November 2013	SUJATMO KO PRIBADI	Mengurus hutang-piutang kepada PT. Bintang Mandiri Finance yg berkedudukan di Jl.MT. Haryono No. 22 Kediri dgn No. Kredit : 25-1030-08-28284 & Jaminan sebuah BPKB a/n Nur Syamsiyah	Selorejo Kabupaten Blitar
88	19 November 2013	SUPADI	Mengurus Jual Beli Kendaraan roda 4 Jenis Truck Tahun 1997 BPKB a/n Eva Indriana kepada penjual sdr.Anton yang sudah terbayar Rp. 70.000.000,-	Kalipare Kabupaten Malang

			yang sampai saat ini kejelasan mengenai BPKB belum diserahkan kepada Pembeli sdr.Supadi	
89	27 November 2013	CHUDORI	Mengurus hutang piutang kepada PT. Bank Rakyat Indonesia, Unit Garum Yg berkedudukan di Jl. Raya Garum Kab. Blitar dengan jaminan sertifikat atas nama Chudori Nurindah	Garum Kabupaten Blitar
90	14 Desember 2013	CHUDORI	Mengurus hutang-piutang kepada PT. ACC Finance, Unit Kediri a/n debitur Chudori dg No. Rek. Kredit : 01.400.403.00.101853.8 dg jenis kendaraan Toyota New Dyna No. Polisi : AG 8569 UL yg diduga unit di eksekusi tanpa procedural	Garum Kabupaten Blitar
91	18 Desember 2013	IKA USWATUN K.	Mengurus & mendampingi klien menghadap pimpinan PT. Riau Mas Nusantara yg berkedudukan di Jl. Kali Buntung Kec. Gondanglegi kab. Malang yg diduga korban PHK tanpa prosedural & melanggar UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan	Donomulyo Kabupaten Malang

PROFIL



**LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN
NASIONAL INDONESIA (LPKNI)**

KABUPATEN MALANG

TAHUN 2013

BAB 1

PENDAHULUAN

LPKNI adalah Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia. Penyusunan prinsip mengenai LPKNI ini didasarkan pada banyaknya kantor LPKNI yang berhasil kita dirikan di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia yang mengacu pada sasaran, tujuan dan strategi yang telah ditetapkan, serta mengacu pada Rencana Strategi LPK Nasional Indonesia tahun 2012. Penjabaran Program kerja dirinci dalam 3 (tiga) komponen yaitu (1) Pemerataan dan Perluasan Akses, (2) Peningkatan Kualitas, dan (3) Penguatan Tata Kelola, Akuntabilitas dan Pencitraan Publik. Hal ini juga agar lebih mudah dalam pelaporan dan pengukuran akuntabilitas kinerja LPK nasional Indonesia.

Keberadaan Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia (LPKNI) harus bisa meningkatkan kualitas dan manfaat pengawasan Produk barang dan jasa bagi kepentingan masyarakat / konsumen Nasional. Jika tidak bisa melakukan hal itu, maka apa yang diupayakan Pemerintah ini menjadi sia-sia.

Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia mengacu pada UU No. 8 Tahun 1999 dan filosofi Pembangunan Nasional Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Salah satu tujuan pembangunan nasional adalah memberikan Perlindungan bagi Masyarakat Indonesia, sebagaimana yang terkandung pada pasal 44 Ayat (1) Pemerintah Mengakui Perlindungan Konsumen yang memenuhi syarat (2) Lembaga Perlindungan Konsumen dapat berperan aktif dalam Perlindungan Konsumen dengan pembentukan LPKNI harus dan tidak bisa tidak meningkatkan kualitas dan memanfaatkan pengawasan terhadap hak dan Perlindungan Konsumen bagi kepentingan masyarakat pada khususnya ditujukan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor Produk dan jasa dapat terselenggara secara teratur adil, transparan dan akuntabel. LPKNI pun diharapkan mampu untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Hal ini dilakukan melalui sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor Perlindungan Konsumen dalam melaksanakan tugas Perlindungan Konsumen, LPKNI mempunyai sejumlah tugas yang disebutkan dalam pasal 44 ayat (3) antara lain yaitu:

- a. Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan / jasa;
- b. Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukannya;
- c. Berkerjasama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan Perlindungan Konsumen;
- d. Konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e. Melakukan pengawasan bersama Pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan Perlindungan Konsumen.

Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah. Untuk mewujudkan Perlindungan Konsumen diharapkan dukungan masyarakat dan Pemerintah untuk menjalankan fungsi Perlindungan Konsumen sebagai dasar untuk menuju Indonesia agar lebih baik dan maju didalan maupun diluar negeri.

BAB II

VISI MISI DAN TUJUAN

A. VISI

Terwujudnya Perlindungan Konsumen menuju terciptanya konsumen yang bermartabat dan pelaku usaha yang bertanggung jawab.

B. MISI

1. Memperkuat landasan hukum Perlindungan Konsumen Nasional
2. Memperkuat kerangka kebijakan Perlindungan Konsumen Nasional
3. Memperkuat kapasitas kelembagaan organisasi-organisasi Perlindungan Konsumen
4. Memperkuat akses masyarakat dan stakeholder Perlindungan Konsumen atas informasi yang relevan dengan upaya Perlindungan Konsumen.

C. TUJUAN

1. Menyeimbangkan serta membangun pemberdayaan konsumen, dengan mengangkat harkat dan martabat konsumen melalui cara meminimalisir efek dan akses negatif pemakaian barang dan jasa;
2. Meningkatkan kesadaran Pelaku Usaha agar bersikap wajar, jujur serta bertanggung jawab serta menyediakan barang atau jasa yang berkualitas;
3. Menciptakan kerangka dan sistem Perlindungan Konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum, kebebasan informasi serta akses memperoleh informasi.

BAB III

PROFIL DAN STRUKTUR ORGANISASI

PROFIL

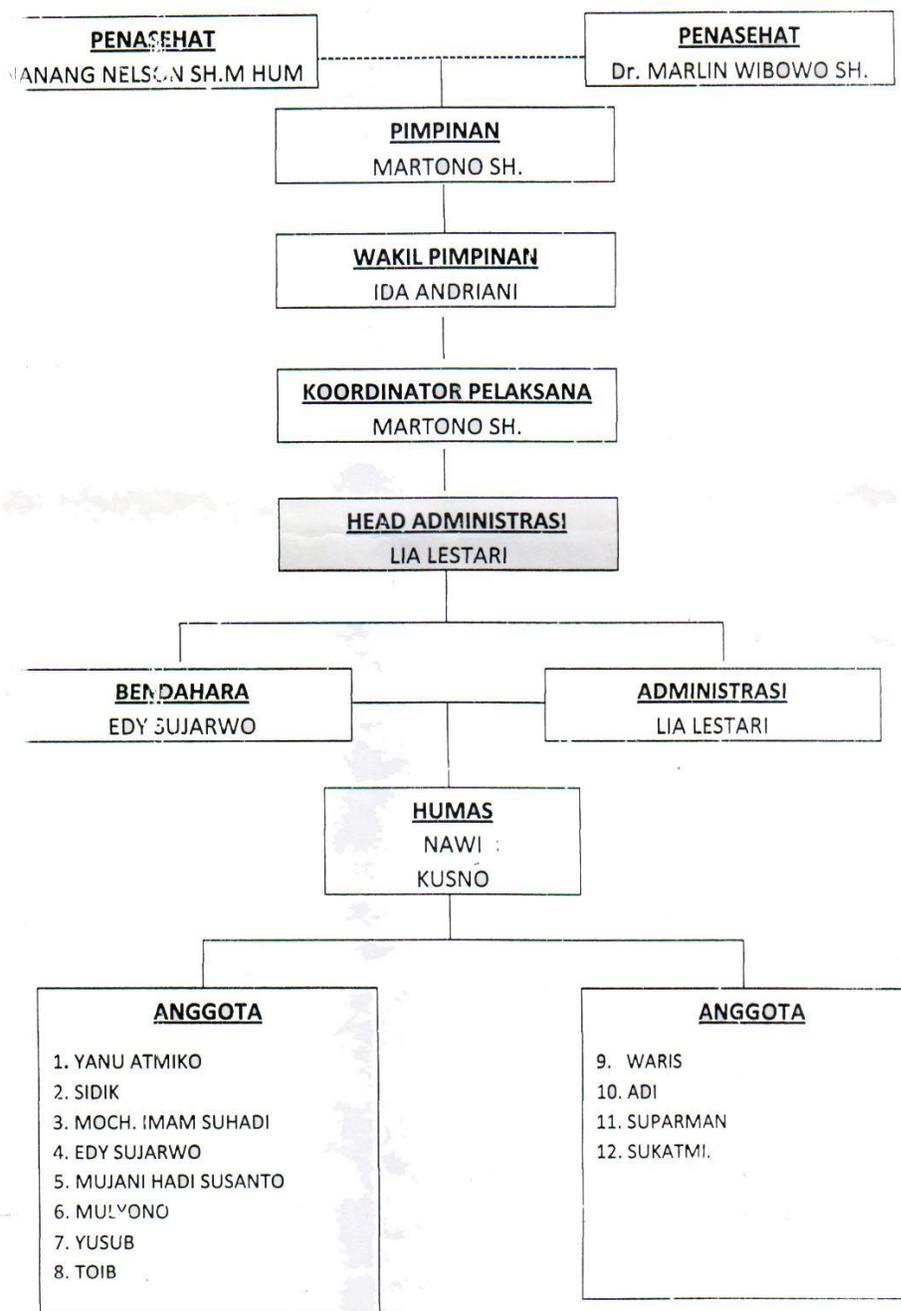
1. LPKNI KAB. MALANG

1.1 IDENTITAS

- a. Nama LPKSM : LPKNI (Lembaga Perlindungan Konsumen Nasional Indonesia)
Kabupaten Malang
- b. Status : LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat)
- c. SK Pendiri
 - 1. Nomor : 510 / 618 / 421.113/2012
 - 2. Tanggal : 07 September 2012
- d. Alamat Instansi : **Kantor I** : Jl. Putukrejo 1 RT/RW : 006/001 Desa Putukrejo
Kec. Kalipare – Kab. Malang
Kantor II : Jl. Raya Jatikerto No. 207 RT/RW : 017/002
Desa Jatikerto Kec. Kromengan – Kab. Malang
- e. No. Telp / HP : 085 646 523 475 – 082 132 685 759
- f. Nama Pimpinan : **MARTONO**
- g. Alamat : Jl. Putukrejo 1 No. 13 RT/RW : 006/001 Desa Putukrejo
Kec. Kalipare – Kab. Malang
- h. BH Nomor : C.21.HT.03.01-TH.2004
Akta Notaris : SRI RETNO MERIANI. SH, M.Hum
- i. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) : 31.510.575.9.654.000
- j. Jenis Kegiatan : Khusus LPKSM (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat)

1.2. STRUKTUR ORGANISASI

STRUKTUR ORGANISASI LPKNI KAB. MALANG



1.3. JOB DISCRPTION

1. Pimpinan

- a. Membuat program kerja
- b. Memberikan bimbingan, pengarahan serta perintah kerja pada bawahan
- c. Menilai hasil kerja bawahan / karyawan
- d. Menyusun rencana kerja LPKNI bersama wakil pimpinan
- e. Mengangkat dan memberhentikan karyawan
- f. Bertanggung jawab sepenuhnya atas aktivitas LPKNI
- g. Membuat kebijakan LPKNI
- h. Memutuskan segala sesuatu menyangkut LPKNI

2. Wakil Pimpinan

- a. Melaksanakan program kerja yang telah dibuat wakil pimpinan
- b. Bertanggung jawab atas keuangan LPKNI Kab. Malang
- c. Mewakili rapat pimpinan LPKNI Kab. Malang apabila pimpinan berhalangan hadir
- d. Bertanggung jawab atas hasil kerja bawahan
- e. Membantu pimpinan dalam menjalankan fungsi pimpinan dibidang pengawasan untuk pengamanan kekayaan kantor
- f. Menyusun rencana kerja bawahan
- g. Membuat laporan secara periodik kepada pimpinan

3. Koordinator Pelaksana

- a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan LPKNI Kab. Malang
- b. Melindungi semua staf LPKNI Kab. Malang
- c. Selalu menjaga hubungan saling menghormati antara satu sama lain
- d. Bertanggung jawab atas kegiatan dan perkembangan LPKNI Kab. Malang
- e. Memberikan laporan kegiatan LPKNI Kab. Malang setiap minggu dan bulan kepada pimpinan unit
- f. Selalu memimpin pelaksanaan apel pagi dan sore
- g. Membina dan menjelaskan kegiatan

4. Pengelola Administrasi

- a. Bertanggung jawab memberikan laporan setiap hari, minggu, bulan kepada Koordinator Pelaksana LPKNI
- b. Mengontrol semua kegiatan administrasi LPKNI
- c. Mencatat kegiatan program baik yang sudah terlaksana maupun belum
- d. Memonitoring semua pemberkasan administrasi
- e. Memegang teguh atas kerahasiaan kantor LPKNI
- f. Selalu menjaga kebersamaan dan kekeluargaan

BAB IV

PROGRAM KERJA

1. PROGRAM PENANGANAN KASUS

a. Perbankan

- Rumah di ancam lelang melalui KPKNL
- Rumah di lelang secara sepihak oleh pelaku usaha berdasarkan Hak tanggungan
- Gugatan Melalui Pengadilan (perbuatan melawan hukum)
- Bukan Bank mengaku Bank
- Terkait Akte Pembebanan Hak Tanggungan
- Debitur meninggal dunia ahli waris tetap di tagih hutang
- Utang-piutang dengan jaminan SHM dibebani bunga yang tidak lazim
- Ekonomi seret meminta Penangguhan kewajiban Pembayaran Utang
- Mengajukan pelunasan dengan keringanan
- Tagihan Kartu kredit oleh pihak ketiga (debt collector) dengan ancaman, teror, via telepon atau datang di luar jam kerja (malam hari)

b. Lembaga Pembiayaan (Finance)

- Perampasan Kendaraan di jalan dengan dalil konsumen menunggak angsuran.
- Konsumen menunggak lebih dari 3 (tiga) angsuran membayar 1 (satu) angsuran di tolak oleh pihak finance.
- Perampasan kendaraan dengan model tipu rauslihat yaitu konsumen diajak ke kantor finance dan pada akhirnya kendaraan tidak bisa dibawa pulang.
- Konsumen di laporkan pihak Finance ke POLRES dengan tuduhan penggelapan, menggadaikan kendaraan tanpa ijin Finance.
- Sertifikat jaminan Fidusia yang salah kaprah / Fidusia palsu.
- Kendaraan hilang konsumen tetap membayar
- Pengurusan Asuransi yang berbelit-belit
- Perusahaan pembiayaan manipulasi istilah Finance dengan leasing (sewa beli) kepada konsumen agar mau menyerahkan kendaraan

c. Koperasi

- Bahwa berdasarkan UU yang dapat diberi pinjaman adalah anggota / calon anggota
- Rentenir berkedok Koperasi
- Hak-hak Anggota sebagai anggota Koperasi di matikan digantikan dengan sebutan debitur supaya seakan-akan mirip perbankan
- Koperasi Simpan Pinjam merampas jaminan Anggotanya, sendiri dengan dalil pinjaman menunggak baik berupa kendaraan dengan jaminan BPKB atau mengusir pemilik rumah yang jaminannya SHM
- Bunga di Koperasi yang mencekik leher
- Koperasi liar
- Seseorang yang memiliki usaha Koperasi yang begitu banyak atau mafia Koperasi di setiap kota dengan dalil ijin (Badan Usaha) dari Pemerintah Provinsi
- Persekongkolan jahat pengurus Koperasi dengan pihak Dinas koperasi (RAT fiktif) dan anggota Koperasi fiktif

d. Makanan dan Minuman

- Terkait warung yang tidak mencantumkan daftar harga makanan sehingga merugikan konsumen dengan harga yang di mark up ketika konsumen dilihat bukan penduduk setempat
- Makanan atau minuman yang menggunakan bahan tambahan pangan yang berbahaya
- Pelaku usaha yang mengurangi timbangan dengan cara menambah beban pada timbangan
- Produk Kedaluwarsa

- Tidak menggunakan label
- Garansi produk yang ada tulisannya saja tidak pernah ada dan konsumen di tolak dengan berbagai alasan untuk menghindar dari kewajiban Garansi
- Mini market yang melanggar peraturan Kemendag RI

e. Konsumen Obat dan Pelayanan Kesehatan

- Malpraktek rumah sakit (salah dalam memberikan pelayanan kesehatan)
- Rumah sakit belum terakreditasi
- Keputusan dokter mewajibkan konsumennya untuk mengkonsumsi obat tertentu / merk tertentu dengan maksud menguntungkan pribadi dokter karena komisi dari perusahaan farmasi / dan atau dapat komisi dari pihak Apotik
- Anjuran dokter untuk melakukan operasi hanya kepentingan komersial, korbannya Ibu melahirkan anak secara operasi padahal dalam keadaan bisa lahir tanpa operasi (normal)
- Obat palsu / obat tradisional yang di campur dengan obat kimia
- Dokter yang praktek lebih dari satu tempat
- Rumah sakit yang menolak pasien miskin

f. Kategori Layanan Publik dan Jasa

- Mengalami kesulitan membayar pajak kendaraan bermotor yang kredit di finance pada posisi menunggak / tidak mendapat keterangan / di tolak pihak Samsat setempat
- Listrik di putus pihak PLN dan meterannya dibawa oleh petugas padahal meteran tersebut sudah dibeli / dibayar waktu pemasangan listrik yang pertama
- Meteran listrik yang boros dengan Kwh yang sama dengan tetangga tetapi bayarnya lebih mahal diduga dari dulu hingga sekarang tidak pernah ada tera meteran
- Terkait dengan pelayanan penerbangan, tiket hangus, kehilangan barang di bagasi pesawat, jadwal tidak tepat waktu dll.
- Bus patas yang kursinya rapat melanggar ketentuan Dishub atau Bus yang kondisinya tidak layak
- Konsumen jasa pendidikan terkait sekolah yang menjanjikan berbagai fasilitas ternyata tidak terbukti
- Terkait jasa Advokad / jasa hukum yang sudah menerima pembayaran namun di ketahui berpihak kepada lawannya pemberi kuasa dan perkara di telantarkan
- Terkait dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) berbagai layanan pada Pemerintah dan swasta
- Barang yang tidak memenuhi Standar Nasional Indonesia (SNI).

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari beberapa uraian pada bab-bab sebelumnya kiranya dapat disimpulkan bahwa dengan adanya profil LPKNI Kab. Malang dapat memberikan sekilas gambaran tentang keberadaan LPKNI Kab. Malang semua pihak sehingga mampu memberikan pemahaman dan dukungan yang positif dengan keberadaan LPKNI Kab. Malang khususnya dan LPKNI di seluruh Indonesia pada umumnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka kiranya perlu menyantumkan pion saran yang semoga dapat bermanfaat dan peningkatan kualitas LPKNI Kab. Malang khususnya dan LPKNI di seluruh Indonesia pada umumnya serta kepada semua pihak dimasa yang akan datang, adapun saran tersebut diperuntukkan kepada :

1. Pimpinan

Untuk memberikan arahan lebih lanjut kepada seluruh jajaran staf dan karyawan LPKNI Kab. Malang untuk tetap mendukung dan menjunjung tinggi visi dan misi LPKNI.

2. Staf dan Karyawan

Untuk bersinergi, berkoordinasi dan bekerjasama dengan semua elemen dalam memperlancar dan mewujudkan visi dan misi LPKNI.

Malang, 14 Oktober 2013

Pimpinan
LPKNI Kab. Malang


KARTONO, SH.

Wakil Pimpinan
LPKNI Kab. Malang


IDA ANDRIANI

Penasehat
LPKNI Kab. Malang


NANANG NELSON, SH.M Hum

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Mochamad Said panggilan Said lahir di Kabupaten Malang pada tanggal 11 Oktober 1991 dari pasangan suami istri Bapak Samsul Arifin dan Ibu Darwati. Peneliti adalah anak kedua dari dua saudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Jalan. Kendalpayak Dusun Cerme RT 06 RW 02, Kecamatan Pakisaji, Kabupaten Malang, Jawa Timur.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh peneliti yaitu SD Negeri 1 Karang Duren lulus tahun 2004, SMP Negeri 1 Pakisaji lulus tahun 2007, SMA Negeri 1 Gondanglegi lulus tahun 2010, dan mulai tahun 2010 mengikuti Program S1 Hukum Bisnis Syariah Kampus Malang sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Hukum Bisnis Syariah Fakultas Syariah Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.