

## IKK Outcome : Persentase Penanganan Pengaduan Konsumen

$$\frac{\text{Jumlah pengaduan konsumen yang ditangani dan diselesaikan Dinas Provinsi dan BPSK sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam tahun berjalan}}{\text{Jumlah pengaduan konsumen yang diterima dalam tahun berjalan}} \times 100\%$$

$$\frac{43}{43} \times 100\% = 100\%$$



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

Kompleks Perkantoran dan Pemukiman Terpadu  
Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Kelurahan Air Itam Pangkalpinang 33148  
Telp/Faks : (0717) 439093 Email : [perindag@babelprov.go.id](mailto:perindag@babelprov.go.id), Website : <http://perindag.babelprov.go.id>

**PENGADUAN KONSUMEN YANG DITANGANI**  
**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**  
**TAHUN 2022**

NO.	NAMA PELAPOR	TANGGAL	NO. HP	ISI PENGADUAN	LOKASI PENGADUAN	TINDAK LANJUT	KET.
1.	Najwa	11-03-2022	-	Ada pertanyaan dari salah satu konsumen mengenai kejadian di Seperadik Mart yang mengharuskan konsumen belanja minimal Rp. 50.000 baru bisa membeli minyak goreng 2 liter?	Hypermart Pangkalpinang	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li><li>- Jawaban : Jika hal itu tidak boleh, sudah ditindak lanjuti dengan memberikan peringatan lisan kepada Seperadik Mart untuk tidak melakukan hal tersebut lagi.</li></ul>	Pengaduan Pribadi
2.	Martin	25-04-2022	-	Ada pertanyaan dari konsumen mengenai pembelian pertalite di SPBU apakah boleh menggunakan jerigen?	Pasar Murah Kampung Kramat - Pangkalpinang	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li><li>- Jawaban : Dijawab bahwa pembelian pertalite di SPBU dilarang menggunakan jerigen.</li></ul>	Pengaduan Pribadi

3.	Heru	25-04-2022	-	Pertanyaan berikutnya dalam rangka hari raya idul fitri, banyak sekali dijual parcel yang masa kadaluarsanya sudah hampir habis, apakah boleh menjual barang yang hampir kadaluarsa?	Pasar Murah Kampung Kramat - Pangkalpinang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Dijawab masa kadaluarsa suatu barang berlaku sampai tanggal yang tertera di barang, jadi selama masih berlaku masih boleh dijual.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
4.	Dewi	27-04-2022	-	Pertanyaan mengenai apakah boleh menjual minyak goreng curah di atas harga eceran tertinggi (HET) yang telah ditetapkan pemerintah?	Mega Mart Sungailiat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Bahwa minyak goreng curah harus dijual sesuai harga HET yang ditetapkan pemerintah yaitu Rp. 14.000,- perliter atau Rp. 15.500,- perKg. Pertanyaan berikutnya Dijawab jika konsumen dirugikan silakan mengadu ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
5.	Ani	27-04-2022	-	Jika kita dirugikan kemana harus mengadu?	Mega Mart Sungailiat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Jika konsumen dirugikan silakan mengadu ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung atau whatsapp 08117109666 atau bisa langsung mengadu di Pos layanan Pengaduan Konsumen.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
6.	Imam	27-04-2022	-	Menanyakan apakah semua produk makanan wajib menggunakan tanda HALAL, dan bagaimana jika produk makanan tidak mempunyai HALAL.	Mega Mart Sungailiat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Jawaban atas tersebut adalah bahwa saat ini di Indonesia HALAL masih bersifat sukarela, sehingga belum ada kewajiban dan pelaku usaha untuk mendapatkan sertifikasi HALAL. Oleh karena ini selaku konsumen kita harus menjadi konsumen cerdas untuk memilih dan membeli barang-barang tersebut.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi

7.	Eka	27-04-2022	-	Menanyakan tentang bagaimana tentang promo yang ada kata-kata selama persediaan masih ada dan kadang barang sudah tidak ada lagi?	Mega Mart Sungailiat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Jawabannya adalah tidak boleh ada kata-kata selama persediaan masih ada, karena jika barang sudah tidak ada lagi maka promo harus dicabut</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
8.	Roy	09-06-2022	-	Menanyakan tentang apakah benar toko tidak boleh menjual LPG 3 Kg ?	Toko Bintang Jaya Toboali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Dijelaskan bahwa untuk distribusi LPG 3 kg berakhir di pangkalan jadi dari pangkalan harus langsung ke konsumen tidak boleh dijual lagi di toko.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
9.	Septa	09-06-2022	081379019919	Konsumen komplain terhadap ketersediaan penukaran uang nominal kecil (receh) yaitu Rp. 500, Rp. 200, dan Rp. 100 di Bank BUMN maupun Bank swasta di wilayah Kabupaten Bangka Selatan (Toboali).	Toko Bintang Jaya Toboali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN.</li> <li>- Sudah diselesaikan.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
10.	Eni Susanti	09-06-2022	-	Konsumen yang dirugikan meminta pengembalian uang atau penggantian produk ke toko tapi toko tidak mau, apa yang harus dilakukan konsumen?	BJ Mart Toboali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Konsumen bisa datang langsung ke Dinas Perindag Kab/Kota atau Dinas Perindag Prov. Kep. Bangka Belitung untuk meminta dibantu penyelesaian permasalahannya. Atau konsumen bisa menghubungi Layanan Pengaduan Konsumen Prov. Kep. Bangka Belitung ke 08117109666</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
11.	Aisyah Putri	13-06-2022	-	Pertanyaan mengenai	Pasar Mentok	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> </ul>	Pengaduan

				tentang apakah sertifikasi halal itu sifatnya wajib?	- Mentok	- Jawaban : Atas pertanyaan tersebut diberikan jawaban bahwa sertifikasi halal sifatnya masih sukarela, tetapi dianjurkan agar setiap produk terutama makanan mempunyai sertifikasi halal.	Pribadi
12.	Ansori	13-06-2022	-	Pertanyaan lain mengenai penetapan harga minyak goreng?	Pasar Mentok - Mentok	- Sudah diinput di SIMPKTN - Jawaban : Dijawab bahwa untuk harga minyak goreng curah memang ada penetapan dari pemerintah sebesar Rp 14.000/ liter, tetapi untuk minyak goreng kemasan ditetapkan sesuai dengan harga keekonomian.	Pengaduan Pribadi
13.	Boby	21-07-2022	-	Pertanyaan tentang apakah yang dimaksud dengan P-IRT ?	Pasar Kite Sungailiat	- Sudah diinput di SIMPKTN - Jawaban : Dijelaskan bahwa P-IRT adalah izin untuk industri makanan dan minuman berskala rumahan, umumnya PIRT disertakan dalam sebuah label di kemasan produk berupa deretan nomor yang terdaftar di dinas kesehatan setempat.	Pengaduan Pribadi
14.	Nurul	21-07-2022	-	Pertanyaan lain apakah di Kabupaten Bangka ada BPSK ?	Pasar Kite Sungailiat	- Sudah diinput di SIMPKTN - Jawaban : Dijelaskan bahwa saat ini di provinsi Kepulauan Bangka Belitung mempunyai 3 BPSK yaitu di Kabupaten Bangka, Kabupaten Belitung dan Kabupaten Belitung Timur. Jadi untuk BPSK di Kabupaten Bangka belum ada. Tapi untuk ke-3 BPSK tersebut saat ini semuanya tidak beroperasi karena status demisioner jadi jika ada permasalahan atau sengketa bisa menghubungi dinas perindustrian dan perdagangan kabupaten/kota atau provinsi atau ke nomor 08117109666.	Pengaduan Pribadi
15.	Ita	21-07-2022	-	Menanyakan tentang	Pasar Kite	Jawaban atas pertanyaan tersebut adalah Jika produk tersebut telah di produksi oleh suatu	Pengaduan

				apakah repacking atau pengemasan ulang diperbolehkan ?	Sungailiat	produsen kemudian terdapat orang lain atau badan usaha lain yang ingin melakukan pengemasan kembali terhadap produk tersebut, hal ini sebenarnya diperbolehkan selama orang atau badan usaha lain ini memiliki izin repacking atau izin usaha mengemas kembali.	Pribadi
16.	Kurniawan	26-07-2022	-	Menanyakan tentang jika kita membeli suatu barang dan ternyata barang tersebut sudah kadaluarsa apakah yang bisa kita lakukan ?	Pasar Kite Sungailiat	Dijelaskan bahwa kita bisa menuntut pengembalian uang, menukar barang tersebut dengan barang yang baru atau jika sudah mengakibatkan suatu penyakit bisa menuntut biaya pengobatan kepada pelaku usaha.	Pengaduan Pribadi
17.	Joko	26-07-2022	-	Menanyakan tentang berapa lama biasanya garansi untuk barang elektronik ?	Love Mart - Mentok	dijelaskan bahwa garansi untuk barang elektronik biasanya selama 1 tahun	Pengaduan Pribadi
18.	Asep	26-07-2022	-	Pertanyaan dalam rangka hari raya idul fitri, banyak sekali dijual parcel yang masa kadaluarsanya sudah hampir habis, apakah boleh menjual barang yang hampir kadaluarsa?	Love Mart - Mentok	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Dijawab masa kadaluarsa suatu barang berlaku sampai tanggal yang tertera di barang, jadi selama masih berlaku masih boleh dijual.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
19.	Arief	28-07-2022	-	Menanyakan tentang : Apakah diperbolehkan uang kembalian menggunakan permen?	Pasar Modern - Koba	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Jawaban atas pertanyaan tersebut adalah tidak diperbolehkan untuk pengembalian menggunakan permen karena permen bukan alat pembayaran yang sah.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
20.	Agus	16-08-2022	-	Pertanyaan dari	Puncak Mal –	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> </ul>	Pengaduan

				konsumen yang menanyakan tentang apakah repacking atau pengemasan ulang diperbolehkan ?	Tanjung Pandan	<p>- Jawaban : Jawaban atas pertanyaan tersebut adalah Jika produk tersebut telah di produksi oleh suatu produsen kemudian terdapat orang lain atau badan usaha lain yang ingin melakukan pengemasan kembali terhadap produk tersebut, hal ini sebenarnya diperbolehkan selama orang atau badan usaha lain ini memiliki izin repacking atau izin usaha mengemas kembali.</p>	Pribadi
21.	Septy	16-08-2022	-	Pertanyaan lain tentang apa perbedaan dari MD, ML, P-IRT yang tercantum pada kemasan produk makanan?	Puncak Mal – Tanjung Pandan	<p>- Sudah diinput di SIMPKTN</p> <p>- Jawaban : Jawaban atas pertanyaan tersebut adalah</p> <p>- Kode MD memiliki arti produk tersebut merupakan produk dalam negeri dan sudah terdaftar di Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). MD sendiri singkatan dari Makanan Dalam.</p> <p>- Kode ML kebalikannya dari BPOM ML. ML singkatan dari MAKANAN LUAR yang diimpor ke Indonesia dan sudah terdaftar di BPOM sehingga sesudah ada jaminan terkait dengan keamanan produk tersebut.</p> <p>- Kode P-IRT sendiri merupakan produk pangan yang diproduksi oleh perusahaan berskala rumah tangga. Perbedaannya, kode BPOM MD dan ML menunjukkan produk terdaftar di BPOM (pelaku usaha melakukan mekanisme pendaftaran melalui BPOM) sedangkan kode P-IRT menunjukkan produk tersebut terdaftar di dinas kesehatan wilayah.</p>	Pengaduan Pribadi
22.	Firmansyah	18-08-2022	-	Masyarakat disekitar pangkalan (Pangkalan Gas Acau dan Pangkalan Gas Moukten) sangat minim mendapatkan LPG 3 kg, mereka menjual ke Toko-Toko, penjualan	Melalui WA	<p>Penyelesaian : Sudah dilaporkan ke Agen dan dilakukan mediasi ke pangkalan</p>	Pengaduan Pribadi

				dilakukan pada malam hari.			
23.	Sianturi	26-09-2022	-	Ada pertanyaan tentang apakah yang dimaksud dengan P-IRT ?	Indomaret - Toboali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : P-IRT adalah izin untuk industri makanan dan minuman berskala rumahan, umumnya PIRT disertakan dalam sebuah label di kemasan produk berupa deretan nomor yang terdaftar didinas kesehatan setempat</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
24.	Beny	26-09-2022	-	Menanyakan tentang keterangan apa saja yang wajib dicantumkan pada kemasan produk makanan ?	Indomaret - Toboali	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Menurut UU Pangan, pencantuman label di dalam dan/atau pada kemasan pangan ditulis atau dicetak dengan menggunakan bahasa Indonesia serta memuat paling sedikit keterangan mengenai: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. nama produk;</li> <li>b. daftar bahan yang digunakan;</li> <li>c. berat bersih atau isi bersih;</li> <li>d. nama dan alamat pihak yang memproduksi atau mengimpor;</li> <li>e. halal bagi yang dipersyaratkan;</li> <li>f. tanggal dan kode produksi;</li> <li>g. tanggal, bulan, dan tahun kedaluwarsa;</li> <li>h. nomor izin edar bagi Pangan Olahan; dan asal usul bahan Pangan tertentu</li> </ul> Namun, ketentuan ini dikecualikan bagi perdagangan pangan yang dibungkus di hadapan pembeli. </li> </ul>	Pengaduan Pribadi
25.	Yossy	04-10-2022	-	Menanyakan bagaimana jika kita belanja di supermarket dan pihak supermarket mengatakan bahwa uang	Desa Namang - Koba	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Jika pihak supermarket menawarkan uang kembalian untuk donasi konsumen berhak menolak dan meminta uang kembalian. Jika mereka</li> </ul>	Pengaduan Pribadi



				kembaliannya untuk donasi ?		mengatakan bahwa pihak supermarket tidak punya uang receh untuk kembalian maka mereka harus melakukan pembulatan ke bawah untuk harga barang tersebut sesuai dengan kesepakatan APRINDO dengan Bank Indonesia tahun 2010.	
26.	Dody	04-10-2022	-	Menanyakan tentang jika terdapat perbedaan harga di kasir dan di rak pajangan, harga mana yang harus kita bayar?	Desa Namang - Koba	- Sudah diinput di SIMPKTN - Jawaban : Jawaban atas pertanyaan tersebut adalah jika terdapat perbedaan harga di kasir dan di rak pajangan maka konsumen berhak atas harga terendah.	Pengaduan Pribadi
27.	Selamet	04-10-2022	-	Pertanyaan lain tentang apakah toko boleh menjual Gas LPG 3 kg?	Desa Namang - Koba	- Sudah diinput di SIMPKTN - Jawaban : Atas pertanyaan tersebut dijelaskan bahwa toko tidak boleh menjual LPG 3 kg karena distribusi LPG 3 kg terakhir adalah dari pangkalan ke konsumen.	Pengaduan Pribadi
28.	Beri Sanjaya	05-10-2022	-	Menanyakan tentang : Apa saja yang harus tercantum dalam label makanan yang baik?	Ramayana, Pangkalpinang	- Sudah diinput di SIMPKTN - Jawaban : Menurut BPOM, label makanan minimal harus mencantumkan :1. Nama Produk, 2. Daftar bahan yang digunakan, 3. Berat bersih atau isi bersih,4. Nama dan alamat pihak yang memproduksi atau mengimpor, 5. Halal bagi yang dipersyaratkan, 6. Tanggal dan kode produksi, 7. Keterangan kadaluarsa, 8. Nomor izin edar, 9. Asal usul bahan pangan tertentu.Label yang baik harus melekat sebagai satu kesatuan dengan kemasan serta tidak menggunakan tinta yang gampang luntur.	Pengaduan Pribadi
29.	Putri	05-10-2022	-	Pertanyaan dari konsumen tentang apakah diperbolehkan uang kembalian menggunakan permen?	Ramayana, Pangkalpinang	- Sudah diinput di SIMPKTN - Jawaban : Jawaban atas pertanyaan tersebut adalah uang kembalian menggunakan permen tidak diperbolehkan karena permen bukan alat pembayaran yang sah.	Pengaduan Pribadi

30.	Suci	05-10-2022	-	Menanyakan bahwa bagaimana jika harga promo diwebsite berbeda dengan harga pada saat pembelian ?	Ramayana, Pangkalpinang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Atas pertanyaan tersebut dijawab bahwa jika harga diwebsite berbeda dengan harga pada saat pembelian maka konsumen berhak atas harga terendah, krn jika harga promo tidak berlaku lagi maka pelaku usaha/toko wajib mencabut promo tersebut.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
31.	Boy	05-10-2022	-	Menanyakan bagaimana jika toko menggunakan angka yang ganjil sehingga pada saat pengembalian tidak cukup?	Ramayana, Pangkalpinang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Jika toko menggunakan angka yang ganjil maka pihak toko wajib menyediakan uang kembalian, jika mereka tidak punya uang kecil untuk kembalian maka mereka harus melakukan pembulatan ke bawah sehingga konsumen tidak rugi.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
32.	Rosi	05-10-2022	-	Menanyakan tentang bagaimana jika suatu barang dijanjikan ada hadiah dan ternyata pada saat membayar dikatakan bahwa hadiah sudah habis ?	Ramayana, Pangkalpinang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Atas pertanyaan tersebut dijawab bahwa konsumen berhak memaksa untuk meminta hadiah tersebut karena jika hadiah tersebut sudah habis maka pihak toko harus mencabut promo tersebut.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
33.	Denny Morgan	06-10-2022	-	Ada pertanyaan dari salah satu konsumen apakah kita harus membayar parkir jika tidak ada karcis parkirnya dan Apakah dibenarkan jika dikarcis parkir tertulis "kehilangan bukan tanggungjawab pengelola parkir" ?	Puncak Dept. Store Pangkalpinang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Dijawab Jika tidak ada karcis parkir maka pemilik kendaraan bermotor tidak harus membayar dan tidak dibenarkan jika di karcis parkir tertulis kehilangan bukan tanggungjawab pengelola parkir, karena kita sudah membayar parkir.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
34.	Teddy Syah	06-10-2022	-	Pertanyaan dari konsumen tentang	Puncak Dept. Store	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban :</li> </ul>	Pengaduan

				apakah diperbolehkan mengemas kembali makanan dari kemasan besar 10 kg menjadi kemasan kecil-kecil ?	Pangkalpinang	Atas pertanyaan itu diberikan jawaban :Boleh, jika mengemasnya didepan konsumen harus bisa menunjukkan kemasan besarnya yang memuat label lengkap, atau jika dikemas tidak didepan konsumen tetap mencantumkan label yang jelas serta tanggal kadaluarsa.	Pribadi
35.	Riko	06-10-2022	-	Menanyakan tentang bagaimana jika harga di rak pajangan dan di kasir berbeda, harga mana yang harus kita bayar.	Puncak Dept. Store Pangkalpinang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : Jika kita mendapatkan perbedaan harga tersebut pada saat hendak membayar maka konsumen berhak atas harga paling rendah, tetapi jika pelaku usaha tidak menyetujuinya konsumen bisa mengadukannya ke Layanan Pengaduan Konsumen di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Bidang Perlindungan Konsumen dengan bukti pendukung.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
36.	Yogi	06-10-2022	-	Menanyakan tentang apakah BPSK dan sanksi apa yang dapat diberikan BPSK kepada pelaku usaha yang melanggar	Puncak Dept. Store Pangkalpinang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN</li> <li>- Jawaban : - BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. - Sanksi yang dapat diberikan BPSK kepada Pelaku Usaha jika terbukti melanggar adalah berupa sanksi administratif setelah melalui proses penerimaan pengaduan, memanggil pelaku usaha dan saksi, meneliti dokumen dan alat bukti lainnya, serta memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak Konsumen</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
37.	Sulistio	11-10-2022	-	Dugaan penyalahgunaan perizinan usaha vulkanisir ban yang berada di daerah Desa Padang baru RT. 002	Datang ke kantor DISPERINDAG	<p>Penyelesaian :</p> <p>Sudah dijelaskan bahwa yang berhak menerima subsidi adalah pelaku usaha UMKM dan Mikro</p>	Pengaduan Pribadi

				tersebut menggunakan gas subsidi 3 kg			
38.	Robi Arbani	11-10-2022	0852699 97855	Sebagai ketua RT 02 RW 01 Kelurahan Kejaksaan mendapat keluhan warga bahwa mereka kesulitan mendapatkan LPG 3 kg dengan alasan bahwa warga tersebut tidak berhak mendapatkan LPG tersebut, padahal telah mengumpulkan KTP dan KK.	Datang ke kantor DISPERINDAG	Penyelesaian : Sudah diberikan informasi dan masukan penyelesaian masalah, yaitu lakukan mediasi ke pangkalan agar memberikan hak warga yang sudah mengumpulkan KTP dan KK.	Pengaduan Pribadi
39.	Wawan	18-10-2022	-	Menanyakan tentang : apakah boleh menjual minuman kemasan yang tinggal 1 bulan masa kadaluarsanya ?	Lapangan kantor Camat - Manggar	- Sudah diinput di SIMPKTN - Jawaban : Bahwa minuman kemasan yang tinggal 1 bulan masa kadaluarsanya tetap boleh dijual karena masa kadaluarsa berlaku sampai tanggal yang tertera diproduksi tersebut.	Pengaduan Pribadi
40.	Hairul	20-10-2022	-	Masyarakat disekitar pangkalan (Pangkalan Gas Eka Cahyadi) sangat minim mendapatkan LPG 3 kg, mereka menjual ke Toko-Toko, penjualan dilakukan pada malam hari.	Melalui WA	Penyelesaian : Sudah dilaporkan ke Agen dan dilakukan mediasi ke pangkalan	Pengaduan Pribadi
41.	Nini	25-10-2022	-	Masyarakat disekitar pangkalan (Pangkalan Gas LPG R. Zulkifli G)	Melalui WA	Penyelesaian : Sudah dilaporkan ke Agen dan dilakukan mediasi ke pangkalan	Pengaduan Pribadi

				sangat minim mendapatkan LPG 3 kg, mereka menjual ke Toko-Toko, penjualan dilakukan pada malam hari.			
42.	Edi Muslim	08-11-2022	0821779 09192	Bakso Party dengan konsumen. Meminta penjelasan mengapa bisa ada pembulatan di struk, dasar hukum? Mempertanyakan berapa banyak konsumen seperti ini, digunakan untuk apa, berapa total nilainya?	Datang ke kantor DISPERINDAG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN.</li> <li>- Sudah diselesaikan.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi
43.	Berli Bagoes Satrio	28-11-2022	0812790 80388	KFC Box TJ Mart Bangka dengan konsumen. Merasa dirugikan karena pesanan ayam yang datang tidak sesuai dengan jumlah yang dipesan.	Datang ke kantor DISPERINDAG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sudah diinput di SIMPKTN.</li> <li>- Sudah diselesaikan.</li> </ul>	Pengaduan Pribadi

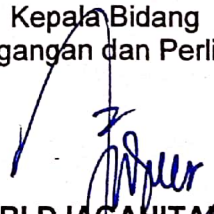
Mengetahui,  
Kepala Dinas



**Drs. H. JARMIN, M.Si**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19681111 199009 1 001

Pangkalpinang, 30 Desember 2022

Kepala Bidang  
Pengendalian Perdagangan dan Perlindungan Konsumen



**FADJRI DJAGAHITAM, SH**  
Pembina Tk I  
NIP. 19710405 199603 1 002



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

Kompleks Perkantoran dan Pemukiman Terpadu  
Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Kelurahan Air Itam Pangkalpinang 33148  
Telp/Faks : (0717) 439093 Email : [perindag@babelprov.go.id](mailto:perindag@babelprov.go.id), Website : <http://perindag.babelprov.go.id>

**PENGADUAN KONSUMEN YANG DITERIMA**  
**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG**  
**TAHUN 2022**

NO.	NAMA PELAPOR	TANGGAL	NO. HP	ISI PENGADUAN	LOKASI PENGADUAN	KET.
1.	Najwa	11-03-2022	-	Mengenai kejadian di Seperadik Mart yang mengharuskan konsumen belanja minimal Rp. 50.000 baru bisa membeli minyak goreng 2 liter?	Hypermart Pangkalpinang	Pengaduan Pribadi
2.	Martin	25-04-2022	-	Mengenai pembelian pertalite di SPBU apakah boleh menggunakan jerigen?	Pasar Murah Kampung Kramat - Pangkalpinang	Pengaduan Pribadi
3.	Heru	25-04-2022	-	Mengenai dalam rangka hari raya idul fitri, banyak sekali dijual parcel yang masa kadaluarsanya sudah hampir habis, apakah boleh menjual barang yang hampir kadaluarsa?	Pasar Murah Kampung Kramat - Pangkalpinang	Pengaduan Pribadi
4.	Dewi	27-04-2022	-	Mengenai menjual minyak goreng curah di atas harga eceran tertinggi (HET) yang telah ditetapkan pemerintah.	Mega Mart Sungailiat	Pengaduan Pribadi
5.	Ani	27-04-2022	-	Mengenai tempat pengaduan jika dirugikan	Mega Mart Sungailiat	Pengaduan Pribadi
6.	Imam	27-04-2022	-	Mengenai tanda HALAL, dan bagaimana jika produk makanan tidak mempunyai HALAL.	Mega Mart Sungailiat	Pengaduan Pribadi

				produk makanan tidak mempunyai HALAL.		
7.	Eka	27-04-2022	-	Menanyakan tentang bagaimana tentang promo yang ada kata-kata selama persediaan masih ada dan kadang barang sudah tidak ada lagi?	Mega Mart Sungailiat	Pengaduan Pribadi
8.	Roy	09-06-2022	-	Menanyakan tentang apakah benar toko tidak boleh menjual LPG 3 Kg ?	Toko Bintang Jaya Toboali	Pengaduan Pribadi
9.	Septa	09-06-2022	0813790 19919	Konsumen komplain terhadap ketersediaan penukaran uang nominal kecil (recek) yaitu Rp. 500, Rp. 200, dan Rp. 100 di Bank BUMN maupun Bank swasta di wilayah Kabupaten Bangka Selatan (Toboali).	- Toko Bintang Jaya Toboali	Pengaduan Pribadi
10.	Eni Susanti	09-06-2022	-	Konsumen yang dirugikan meminta pengembalian uang atau penggantian produk ke toko tapi toko tidak mau, apa yang harus dilakukan konsumen?	BJ Mart Toboali	Pengaduan Pribadi
11.	Aisyah Putri	13-06-2022	-	Pertanyaan mengenai tentang apakah sertifikasi halal itu sifatnya wajib?	Pasar Mentok - Mentok	Pengaduan Pribadi
12.	Ansori	13-06-2022	-	Pertanyaan lain mengenai penetapan harga minyak goreng?	Pasar Mentok - Mentok	Pengaduan Pribadi
13.	Boby	21-07-2022	-	Pertanyaan tentang apakah yang dimaksud dengan P-IRT ?	Pasar Kite Sungailiat	Pengaduan Pribadi
14.	Nurul	21-07-2022	-	Pertanyaan lain apakah di Kabupaten Bangka ada BPSK ?	Pasar Kite Sungailiat	Pengaduan Pribadi
15.	Ita	21-07-2022	-	Menanyakan tentang apakah repacking atau pengemasan ulang diperbolehkan ?	Pasar Kite Sungailiat	Pengaduan Pribadi
16.	Kurniawan	26-07-2022	-	Menanyakan tentang jika kita membeli suatu barang dan ternyata barang tersebut sudah kadaluarsa apakah yang bisa kita lakukan ?	Pasar Kite Sungailiat	Pengaduan Pribadi
17.	Joko	26-07-2022	-	Menanyakan tentang berapa lama biasanya garansi untuk barang elektronik ?	Love Mart - Mentok	Pengaduan Pribadi
18.	Asep	26-07-2022	-	Pertanyaan dalam rangka hari raya idul fitri, banyak sekali dijual parcel yang masa kadaluarsanya sudah hampir habis, apakah boleh menjual barang yang hampir kadaluarsa?	Love Mart - Mentok	Pengaduan Pribadi
19.	Arief	28-07-2022	-	Menanyakan tentang :	Pasar Modern - Koba	Pengaduan Pribadi

				Apakah diperbolehkan uang kembalian menggunakan permen?		
20.	Agus	16-08-2022	-	Pertanyaan dari konsumen yang menanyakan tentang apakah repacking atau pengemasan ulang diperbolehkan	Puncak Mal – Tanjung Pandan	Pengaduan Pribadi
21.	Septy	16-08-2022	-	Pertanyaan lain tentang apa perbedaan dari MD, ML, P-IRT yang tercantum pada kemasan produk makanan?	Puncak Mal – Tanjung Pandan	Pengaduan Pribadi
22.	Firmansyah	18-08-2022	-	Masyarakat disekitar pangkalan (Pangkalan Gas Acau dan Pangkalan Gas Moukten) sangat minim mendapatkan LPG 3 kg, mereka menjual ke Toko-Toko, penjualan dilakukan pada malam hari.	Melalui WA	Pengaduan Pribadi
23.	Sianturi	26-09-2022	-	Ada pertanyaan tentang apakah yang dimaksud dengan P-IRT ?	Indomaret - Toboali	Pengaduan Pribadi
24.	Beny	26-09-2022	-	Menanyakan tentang keterangan apa saja yang wajib dicantumkan pada kemasan produk makanan ?	Indomaret - Toboali	Pengaduan Pribadi
25.	Yossy	04-10-2022	-	Menanyakan bagaimana jika kita belanja di supermarket dan pihak supermarket mengatakan bahwa uang kembaliannya untuk donasi ?	Desa Namang - Koba	Pengaduan Pribadi
26.	Dody	04-10-2022	-	Menanyakan tentang jika terdapat perbedaan harga di kasir dan di rak pajangan, harga mana yang harus kita bayar?	Desa Namang - Koba	Pengaduan Pribadi
27.	Selamet	04-10-2022	-	Pertanyaan lain tentang apakah toko boleh menjual Gas LPG 3 kg?	Desa Namang - Koba	Pengaduan Pribadi
28.	Beri Sanjaya	05-10-2022	-	Menanyakan tentang : Apa saja yang harus tercantum dalam label makanan yang baik?	Ramayana, Pangkalpinang	Pengaduan Pribadi
29.	Putri	05-10-2022	-	Pertanyaan dari konsumen tentang apakah diperbolehkan uang kembalian menggunakan permen?	Ramayana, Pangkalpinang	Pengaduan Pribadi
30.	Suci	05-10-2022	-	Menanyakan bahwa bagaimana jika harga promo diwebsite berbeda dengan harga pada saat pembelian ?	Ramayana, Pangkalpinang	Pengaduan Pribadi
31.	Boy	05-10-2022	-	Menanyakan bagaimana jika toko menggunakan angka yang ganjil sehingga pada saat pengembalian tidak cukup?	Ramayana, Pangkalpinang	Pengaduan Pribadi
32.	Rosi	05-10-2022	-	Menanyakan tentang bagaimana jika suatu barang dijanjikan ada hadiah dan ternyata pada saat membayar	Ramayana, Pangkalpinang	Pengaduan Pribadi



				dikatakan bahwa hadiah sudah habis ?		
33.	Denny Morgan	06-10-2022	-	Ada pertanyaan dari salah satu konsumen apakah kita harus membayar parkir jika tidak ada karcis parkirnya dan Apakah dibenarkan jika dikarcis parkir tertulis "kehilangan bukan tanggungjawab pengelola parkir" ?	Puncak Dept. Store Pangkalpinang	Pengaduan Pribadi
34.	Teddy Syah	06-10-2022	-	Pertanyaan dari konsumen tentang apakah diperbolehkan mengemas kembali makanan dari kemasan besar 10 kg menjadi kemasan kecil-kecil ?	Puncak Dept. Store Pangkalpinang	Pengaduan Pribadi
35.	Riko	06-10-2022	-	Menanyakan tentang bagaimana jika harga di rak pajangan dan di kasir berbeda, harga mana yang harus kita bayar.	Puncak Dept. Store Pangkalpinang	Pengaduan Pribadi
36.	Yogi	06-10-2022	-	Menanyakan tentang apakah BPSK dan sanksi apa yang dapat diberikan BPSK kepada pelaku usaha yang melanggar	Puncak Dept. Store Pangkalpinang	Pengaduan Pribadi
37.	Sulistio	11-10-2022	-	Dugaan penyalahgunaan perizinan usaha vulkanisir ban yang berada di daerah Desa Padang baru RT. 002 tersebut menggunakan gas subsidi 3 kg	Datang ke kantor DISPERINDAG	Pengaduan Pribadi
38.	Robi Arbani	11-10-2022	0852699 97855	Sebagai ketua RT 02 RW 01 Kelurahan Kejaksaan mendapat keluhan warga bahwa mereka kesulitan mendapatkan LPG 3 kg dengan alasan bahwa warga tersebut tidak berhak mendapatkan LPG tersebut, padahal telah mengumpulkan KTP dan KK.	Datang ke kantor DISPERINDAG	Pengaduan Pribadi
39.	Wawan	18-10-2022	-	Menanyakan tentang : apakah boleh menjual minuman kemasan yang tinggal 1 bulan masa kadaluarsanya ?	Lapangan kantor Camat - Manggar	Pengaduan Pribadi
40.	Hairul	20-10-2022	-	Masyarakat disekitar pangkalan (Pangkalan Gas Eka Cahyadi) sangat minim mendapatkan LPG 3 kg, mereka menjual ke Toko-Toko, penjualan dilakukan pada malam hari.	Melalui WA	Pengaduan Pribadi
41.	Nini	25-10-2022	-	Masyarakat disekitar pangkalan (Pangkalan Gas LPG R. Zulkifli G) sangat minim mendapatkan LPG 3 kg, mereka menjual ke Toko-Toko, penjualan dilakukan pada malam hari.	Melalui WA	Pengaduan Pribadi
42.	Edi Muslim	08-11-2022	0821779 09192	Bakso Party dengan konsumen. Meminta penjelasan mengapa bisa ada pembulatan di struk, dasar hukum?	- Datang ke kantor DISPERINDAG	Pengaduan Pribadi

				Mempertanyakan berapa banyak konsumen seperti ini, digunakan untuk apa, berapa total nilainya?		
43.	Berli Bagoes Satrio	28-11-2022	0812790 80388	KFC Box TJ Mart Bangka dengan konsumen. Merasa dirugikan karena pesanan ayam yang datang tidak sesuai dengan jumlah yang dipesan.	- Datang ke kantor DISPERINDAG	Pengaduan Pribadi

Mengetahui,  
Kepala Dinas



**Drs. H. TARMIN, M.Si**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19681111 199009 1 001

Pangkalpinang, 30 Desember 2022

Kepala Bidang  
Pengendalian Perdagangan dan Perlindungan Konsumen

**FADJRI DJAGAHITAM, SH**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19710405 199603 1 002



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

Jl. Pulau Bangka, Komp. Perkantoran Pemprov. Kep. Bangka Belitung

Telp : 0717-439093

Web : <http://perindag.babelprov.go.id>

Fax : 0717-439093

email : [perindag@babelprov.go.id](mailto:perindag@babelprov.go.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 510/1680/DISPERINDAG-V

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- a. Nama : FADJRI DJAGAHITAM, SH
- b. NIP : 19710405 199603 1 002
- c. Pangkat/ Gol : Pembina Tk. I / IVb
- d. Jabatan : Kepala Bidang Pengendalian Perdagangan dan Perlindungan Konsumen
- d. Unit Kerja : Dinas Perindustrian dan Perdagangan
- e. Instansi : Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Dengan ini menerangkan bahwa seluruh pengaduan konsumen tahun 2022 telah diselesaikan dan diinput dalam Sistem Informasi Manajemen Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (SIMPKTN) Kementerian Perdagangan RI di alamat website : <http://simpktn.kemedag.go.id>

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Pangkalpinang, 30 Desember 2022

Mengetahui,  
Kepala Dinas



**Drs. H. TARMIN, M.Si**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19681111 199009 1 001

Kepala Bidang  
Pengendalian Perdagangan dan  
Perlindungan Konsumen

**FADJRI DJAGAHITAM, SH**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19710405 199603 1 002



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

Jl. Pulau Bangka, Komp. Perkantoran Pemprov. Kep. Bangka Belitung

Telp : 0717-439093

Web : <http://perindag.babelprov.go.id>

Fax : 0717-439093

email : [perindag@babelprov.go.id](mailto:perindag@babelprov.go.id)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 510/1601 /DISPERINDAG-V

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- |                 |   |   |
|-----------------|---|---|
| a. Nama         | : | FADJRI DJAGAHITAM, SH   |
| b. NIP          | : | 19710405 199603 1 002   |
| c. Pangkat/ Gol | : | Pembina Tk. I / IVb   |
| d. Jabatan      | : | Kepala Bidang Pengendalian Perdagangan dan<br>Perlindungan Konsumen |
| d. Unit Kerja   | : | Dinas Perindustrian dan Perdagangan                                 |
| e. Instansi     | : | Provinsi Kepulauan Bangka Belitung                                  |

Dengan ini menerangkan bahwa seluruh pengaduan konsumen tahun 2022 hanya diterima dan diselesaikan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung karena semua BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung sudah habis masa keanggotaannya dan tidak dapat dilakukan seleksi anggota BPSK karena keterbatasan anggaran.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Pangkalpinang, 30 Desember 2022

Mengetahui,  
Kepala Dinas



**Drs. H. TARMIN, M.Si**  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19681111 199009 1 001

Kepala Bidang  
Pengendalian Perdagangan dan  
Perlindungan Konsumen

**FADJRI DJAGAHITAM, SH**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19710405 199603 1 002





# Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Kompleks Perkantoran dan Pemukiman Terpadu  
Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Kelurahan Air Itam Pangkalpinang 33148  
Telp/Faks : (0717) 439093 Email : perindag@babelprov.go.id Website :  
http://perindag.babelprov.go.id

## SURAT TUGAS

Nomor : 090 / 09516 / ST / IX / DISPERINDAG-V

### DASAR

1. Undang-undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 217, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4033 );
2. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 1 Tahun 2022 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun Anggaran 2022 tanggal 10 Januari 2022 (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 No. 1 Seri A);
3. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 1 Tahun 2022 tentang Penjabaran Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2022 Tanggal 10 Januari 2022 (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2022 No. 1 Seri A);
4. Keputusan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor : 188.44/722/BAKUDA/2020 tanggal 29 September 2020 tentang Perubahan keenam atas Keputusan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor : 188.44/1080/BAKUDA/2017 tentang Penetapan Standar Satuan Biaya Perjalanan Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung;
5. Nota Dinas dari Kepala Bidang Pengendalian Perdagangan dan Perlindungan Konsumen Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor : 090 / 09516 / ST / IX / Disperindag tanggal 30 September 2022, perihal : Permohonan Penerbitan Surat Tugas (ST) dan SPPD.

## MENUGASKAN :

### KEPADA

Nama	: Zurista, SE
NIP	: 19740905 200212 2 005
Pangkat/ Golongan	: Penata Tk. I/III d
Jabatan	: Sub Koordinator Perlindungan Konsumen/ Analis Perdagangan Ahli Muda
Nama	: Al Infithaar, ST., M.Eng
NIP	: 19820924 200604 1 009
Pangkat/ Golongan	: Penata Tk I/III d
Jabatan	: Fasilitator Perdagangan
Nama	: Bayu Saputra, ST
NIP	: 19810104 201001 1 010
Pangkat/ Golongan	: Penata / III c
Jabatan	: Fasilitator Perdagangan
Tujuan Perjalanan	: Kabupaten Bangka Tengah
Lama Perjalanan	: 1 (satu) hari tanggal 04 Oktober 2022

### UNTUK

1. Dalam rangka Kegiatan Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Seluruh Daerah Kabupaten/ Kota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Sub kegiatan Koordinasi dan Sinkronisasi Penanganan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Pos Layanan Pengaduan Konsumen);
2. Melaporkan diri kepada Instansi terkait guna melaksanakan tugas tersebut;
3. Melaporkan hasil kegiatan kepada Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan Prov. Kep. Bangka Belitung;
4. Dilaksanakan dengan sebaik – baiknya dan penuh rasa tanggung jawab.

Dikeluarkan di Pangkalpinang  
pada tanggal 30 September 2022  
Kepala Dinas,  
  
Drs. H. Farmin, M.Si  
Pembina Utama Madya  
NIP. 19681111 199009 1 001



## pos Layanan Konsumen "Desa Namang" Kab. Bangka Tengah







PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

Kompleks Perkantoran dan Pemukiman Terpadu  
Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Kelurahan Air Itam Pangkalpinang 33148  
Telp/Faks : (0717) 439093 Email : [perindag@babelprov.go.id](mailto:perindag@babelprov.go.id), Website : <http://perindag.babelprov.go.id>

**FORMULIR PENGADUAN KONSUMEN**

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : EDI MUSLIM  
Alamat : DEJA BATURUSA  
Telepon/Fax : 082177909192 wa

Dalam hal ini mengadukan pelaku usaha :

Nama/Perusahaan : BARSO PARTY  
Alamat : SUNGAILIAT  
Telepon/Fax :

Yang di nilai telah merugikan saya atas pemakaian, penggunaan, pemanfaatan barang dan / atau jasa dengan kronologis/riwayat kejadian sebagai berikut :

1. BAHWA PADA 04 NOV 2022 SAYA MAKAN DAN MINUM DI  
BARSO PAKTY SUNGAILIAT DENGAN TOTAL PEMBAYARAN  
Rp. 74.000,-
2. BAHWA DI STRUK PEMBAYARAN TERDAPAT YANG MENURUT  
SAYA MERUBIKAN KONSUMEN DIKARENAKAN ADA JUMLAH  
UANG YANG SEHARUSNYA DIBERIKAN KEPADA KONSUMEN TAPI  
MALAM DIBEBAHKAN KEPADA KONSUMEN. DENGAN KATA  
KATA DITULIS DI STRUK "PEMBULATAN".

Dengan ini mengajukan tuntutan kepada pelaku usaha :

1. MENJELASKAN MENGAPA BISA ADA "PEMBULATAN" DI STRUK. DARI HUKUM,
2. BERAPA BANYAK KONSUMEN SEPERTI INI, DIGUNAKAN UNTUK APA, BERAPA  
TOTAL NILAI "PEMBULATAN" SELAMA INI. APAKAH BARSO PARTY SUDAH  
SEPERTI INI.

Demikian pengaduan ini saya buat dengan benar, mohon bantuan Dinas untuk penanganan dalam rangka penyelesaian sengketa konsumen.

Atas perhatian dan bantuannya diucapkan terimakasih.

PANGKALPINANG 08 NOV 2022

Konsumen

EDI MUSLIM



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
**DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN**

Kompleks Perkantoran dan Pemukiman Terpadu Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung  
Kelurahan Air Itam, Kecamatan Bukit Intan Pangkalpinang 33148  
Telp/Faks : (0717) 439093 Email : perindag@babelprov.go.id Website: <http://perindag.babelprov.go.id>

**BERITA ACARA KLARIFIKASI  
PENGADUAN KONSUMEN**

Nomor: .....

Pada hari ini Jumat tanggal 02 bulan Desember tahun 2022 jam 15.00 WIB, bertempat di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, telah dilakukan pertemuan dengan:

Nama penanggung Jawab : Deby Ivory

Jabatan : Pemilik

Nama Perusahaan : Bakso Party

Alamat :

Yang selanjutnya disebut sebagai pihak terlapor atas dasar laporan pengaduan konsumen ke Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung No,.....

Berdasarkan penjelasan dari pihak terlapor didapatkan keterangan sebagai berikut:

Pihak bakso party sudah berusaha mencari uang kembalian akan tetapi sulit untuk menemukannya. Berdasarkan sistem yang digunakan di bakso party makan dilakukan pembulatan keatas. Ada pelanggan yang keberatan dan mempertanyakan dengan sistem pembulatan yang ada di bakso party kemudian kasir mau mengembalikan akan tetapi pelanggan tersebut tidak mau. Pihak bakso party juga sudah memberikan no telpon untuk menghubungi akan tetapi pelanggan tersebut tidak menghubungi balik.setelah kejadian tersebut manajemen bakso party tidak lagi melakukan pembulatan untuk pengembalian pembayaran.


Demikian berita acara klarifikasi ini dibuat dengan sebenar-benarnya, kemudian ditutup dan ditandatangani di Pangkalpinang. pada tanggal 2 Desember 2022 sekitar pukul 15.30 WIB.

Yang memberikan klarifikasi

1 Deby Ivory .....  


2. Rian Azismi .....  


Mediator

1. Fadri Djagahitam, S.H .....  
NIP. 19710405 199603 1 002  


2. Zurista, SE .....  
NIP. 19740905 200212 2 005  






PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG  
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN

Kompleks Perkantoran dan Pemukiman Terpadu  
Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Kelurahan Air Itam Pangkalpinang 33148  
Telp/Faks : (0717) 439093 Email : [perindag@babelprov.go.id](mailto:perindag@babelprov.go.id), Website : <http://perindag.babelprov.go.id>

**BERITA ACARA**  
**MEDIASI SENGKETA KONSUMEN**

No: .....

Pada hari ini Senin tanggal enam belas bulan Januari tahun dua ribu dua puluh tiga pukul sepuluh WIB, bertempat di Kantor Dinas Peindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, Kelurahan Air Itam, Kecamatan Bukit Intan, Kota Pangkalpinang, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, telah dibuat dan ditanda tangani Berita Acara Mediasi Sengketa Konsumen melalui mediasi antara para Pihak:

1. Nama : Edi Muslim  
Alamat : Desa Baturusa  
Telepon : 082177909192

Selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA;

2. Nama / Perusahaan : Deby Ivory/ Bakso Party  
Alamat : Jl. Depati Hamzah, Semabung lama, Pangkalpinang  
Jabatan : Pemilk Bakso Party  
Telepon : 081373773312

Selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA yang selanjutnya disebut PARA PIHAK difasilitasi oleh MEDIATOR dari Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung untuk menyelesaikan sengketa antara PIHAK PERTAMA dengan PIHAK KEDUA. Berdasarkan proses mediasi di dapatkan hasil sebagai berikut:

PIHAK PERTAMA sebagai pelapor yang membuat pengaduan terkait perlindungan konsumen sudah menunggu kedatangannya sesuai dengan Surat undangan mediasi No. 510/ 0031 / /DISPERINDAG-V tanggal 14 Desember 2022, pada jam 10.00 WIB tanggal 19 Desember 2022, akan tetapi sampai jam 11.00 WIB PIHAK PERTAMA tidak menghadiri mediasi.

Dengan ketidakhadiran PIHAK PERTAMA maka proses mediasi tidak dapat dilakukan sehingga pengaduan ini dianggap sudah selesai. Jika PIHAK PERTAMA masih merasa tidak puas maka MEDIATOR menyarankan untuk dapat meneruskan permasalahan ini ke pihak berwenang lainnya.

Hasil kesepakatan proses mediasi antara PARA PIHAK konsumen bersifat mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik.

Pangkalpinang, 19 Desember 2022

MEDIATOR 1

( FADJRI DJAGAHITAM, S.H )

MEDIATOR



PARA PIHAK,

PIHAK PERTAMA,

( Edi Muslim)

MEDIATOR 2

( ZURISTA, S.E )

PIHAK KEDUA,

(Deby Ivory)



