

**UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP
PRAKTIK PENAMBAHAN JUMLAH BELANJA
OLEH KARYAWAN INDOMARET**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Oleh:

RISMA WULANDARI
2020020102038

**FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
KENDARI
2025**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
SYARIAH**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "**Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Penambahan Jumlah Belanja Oleh Karyawan Indomaret**" yang ditulis oleh **RISMA WULANDARI NIM. 2020020102038** Mahasiswa Program Studi **Hukum Ekonomi Syariah (Mua'malah)** Fakultas **Syariah** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Ujian Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Senin tanggal 28 Juli 2025** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **memperoleh gelar (S.H.)**.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua : **Mahrudin S. Sos, M.Si**
Sekretaris : **Fatihani Baso M.H.**
Anggota1 : **Dr. Ashadi L. Diab M.A., M.Hum.**
Anggota2 : **Andi Novita Mudriani Djaoe SH, MH**

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Kendari, 09 Februari 2026
Dekan

Prof. Dr. Kamaruddin S. Ag, SH.MH, A
NIP. 197308231998031004

Visi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Mua'malah) (MU) :

"Menjadi Pusat Pengembangan Kajian Hukum Ekonomi Syariah yang Transdisiplinary di Sulawesi Tenggara Tahun 2045"

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi ini yang berjudul **“Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Penambahan Jumlah Belanja Oleh Karyawan Indomaret”**, dibawah bimbingan Bapak **Mahrudin S. Sos, M.Si.** dan Ibu **Fatihani Baso M.H** telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 06 April 2026



Risma Wulandari
2020020102038



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Risma Wulandari

NIM : 2020020102038

Fakultas : Syariah

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak **Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Penambahan Jumlah Belanja Oleh Karyawan Indomaret”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif Ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari

Pada tanggal : 06 April 2026

Yang Menyatakan



Risma Wulandari
2020020102038

ABSTRAK

Risma Wulandari, Nim: 2020020102038, "Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Penambahan Jumlah Belanja Oleh Karyawan Indomaret, Pembimbing Pertama: Mahruddin S.Sos, M.SI, pembimbing kedua: Fatihani Baso M.H

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis terkait Upaya Perlindungan Hukum yang dilakukan pihak Disperindag terhadap konsumen yang menjadi korban praktik penambahan jumlah belanja. Jenis penelitian ini adalah empiris dengan memperoleh data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh menggunakan reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan keabsahan data. Subjek pada penelitian ini melibatkan 12 narasumber diantaranya Karyawan Indomaret, mantan karyawan, konsumen yang menjadi korban dan pihak Disperindag yang di observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil dari penelitian ini disimpulkan bahwa: Pertama, Praktik penambahan jumlah belanja tanpa seizin konsumen merupakan hal yang sengaja dilakukan oleh karyawan untuk kepentingan pribadi dan dalam keadaan sadar adapun mekanisme yang dilakukan karyawan dalam praktik ini yaitu karyawan memanipulasikan total belanjaan dan memasukkan beberapa item ke dalam struk konsumen yang menjadi korban tanpa adanya konfirmasi kepada konsumen. Kedua, konsumen yang menjadi korban dalam praktik penambahan jumlah belanja yang dilakukan oleh karyawan Indomaret tidak mendapatkan upaya perlindungan secara hukum dari pihak Indomaret namun pihak Indomaret akan mendapatkan surat peringatan serta teguran dari pihak Disperindag ketika konsumen dirugikan dan itu merupakan bentuk dari Upaya Perlindungan Secara Hukum.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Penambahan Jumlah Belanja

ABSTRACT

Risma Wulandari, Nim: 2020020102038, “Consumer Legal Protection Efforts Against the Practice of Adding Shopping Amounts by Indomaret Employees, First Supervisor: Mahrudin S.Sos, M.SI, second supervisor: Fatihani Baso M.H

This study aims to determine and analyze the Legal Protection Efforts made by Disperindag against consumers who are victims of the practice of increasing the amount of shopping. This type of research is empirical by obtaining data using observation, interview and documentation techniques. Data obtained using data reduction, data presentation, conclusions and data validity. The subjects in this study involved 12 sources including Indomaret employees, former employees, consumers who were victims and the Disperindag who were observed, interviewed and documented. Based on the results of this study, it is concluded that: First, the practice of increasing the amount of shopping without the permission of consumers is something that is deliberately done by employees for personal gain and in a state of consciousness, while the mechanism used by employees in this practice is that employees manipulate the total shopping and include several items in the receipt of consumers who are victims without confirmation to consumers. Second, consumers who are victims in the practice of increasing the amount of shopping carried out by Indomaret employees do not get legal protection efforts from Indomaret but Indomaret will get a warning letter and a warning from the Disperindag when consumers are harmed and that is a form of Legal Protection Efforts.

Keywords: Consumer Protection, Increased Shopping Quantity

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karunia-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, yang berjudul “Upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Penambahan Jumlah Belanja Oleh Karyawan Indomaret”.

Shalawat serta salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi besar Baginda Muhammad SAW sebagai suritauladan umat manusia, panutan umat Islam yang telah berjuang menegakkan ajaran Islam dan sampai pada saat ini kita masih meyakini sebagai agama *Rahmatan lil ‘alamin*.

Skripsi ini mungkin tidak akan selesai tanpa bantuan dari pihak-pihak tertentu baik secara moril maupun materil. Terutama untuk kedua orang tua saya yang sangat saya cintai yang pertama, untuk ayahanda saya Usman Laba terima kasih untuk setiap keringat yang telah dikeluarkan untuk menyelokan anak-anakmu yang tak pernah mengenal cuaca juga jarak demi menghidupi keluarga. Dan yang kedua penulis mengucapkan terima kasih banyak untuk Ibunda Hartin pintu surga untuk semua anak-anaknya yang memiliki peran penting setiap perjalanan anak-anaknya beliau tak pernah henti juga untuk mengusahakan serta mendoakan anak-anaknya. Serta kakak-kakak saya yang selalu memberikan dukungan kepada saya sehingga penulis dapat menyelesaikan program studi sampai selesai. Untuk itu pada kesempatan ini saya juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu, diantaranya sebagai berikut :

1. Prof. Dr. Husain Insawan, M.Ag, sebagai Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.
2. Prof. Dr. Kamarudin S.Ag, S.H, M.H selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Kendari.
3. Rachmadani S.Sy., M.H selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.
4. Mahrudin S.Sos, M.SI dan Fatihani Baso M.H Selaku pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam membimbing, memberikan ilmu, dan nasehat yang sangat berguna dalam penyusunan hasil penelitian ini.
5. Kepada dosen penguji Dr. Ashadi L. Diab M.A., M.Hum dan Andi Novita Mudriani Djaoe SH.MH yang tak pernah bosan dan lelah dalam memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Muhammad Iqbal Lc, MHI selaku dosen PA (Penasehat Akademik) saya, yang selalu memberikan bimbingan terbaik selama menempuh pendidikan dari awal perkuliahan hingga akhir.
7. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa program studi hukum Ekonomi Syariah angkatan 2020, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terakhir penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada seseorang dengan NIM: 2020020102038. Yang tak lain itu saya sendiri gadis kecil yang bernama Risma Wulandari (penulis), terimakasih sudah bertahan sampai

sejauh ini menahan sabar, ego agar tetap semangat untuk menyelesaikan setiap prosesnya sampai dengan bertambahnya dua huruf dibelakang nama tanpa memikirkan problem-problem semasa penyusunan skripsi. Kehidupan yang sesungguhnya akan dimulai setelah ini mari bekerjasama untuk menghadapinya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penyajian data hasil ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan segala bentuk kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan hasil ini. Akhir kata, penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca dan para pihak lainnya.

Kendari, 6 April 2026

Penulis,



Risma Wulandari

NIM : 2020020102038

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAANORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Masalah.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 12
A. Kajian Relevan.....	12
B. Kajian Teori	14
1. Teori Perlindungan Hukum Konsumen	14
a. Pengertian Perlindungan Hukum.....	14
b. Pengertian Konsumen	15
c. Pengertian Perlindungan Konsumen Menurut Ahli	17
d. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	19
e. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	20
f. Hak dan Kewajiban Konsumen	23
a) Hak Konsumen	23
b) Kewajiban Konsumen.....	25
2. Pelaku Usaha.....	26
a. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	27
 BAB III METODE PENELITIAN	 31
A. Jenis Penelitian	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian	32
C. Definisi Istilah.....	32

D. Sumber Data	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Populasi dan Sampel.....	36
G. Teknik Analisis Data	39
H. Pengujian Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Indomaret	42
1. Indomaret	42
2. Visi Misi Indomaret	43
B. Hasil dan Pembahasan	44
1. Mekanisme Praktik Penambahan Jumlah Belanja Oleh Karyawan Indomaret	44
2. Upaya perlindungan hukum konsumen yang menjadi korban praktik penambahan jumlah belanja.....	57
BAB V PENUTUP	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
LAMPIRAN.....	74



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi Arab-Latin dalam tulisan ini menggunakan pedoman transliterasi dari keputusan bersama Kementerian Agama RA dan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 Tahun 1987 dan No. 0543b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	-
ت	ta'	T	-
ث	Sa	S	s (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	-
ح	ha'	H	h (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	-
د	Dal	D	-
ذ	Zal	Z	z (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	-
ز	Zai	Z	-
س	Sin	S	-
ش	Syin	Sy	-
ص	Sad	S	s (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	d (dengan titik di atas)
ط	ta'	T	t (dengan titik di atas)
ظ	za'	Z	z (dengan titik di atas)
ع	'ain	'	Koma terbalik
غ	gain	G	-
ف	fa'	F	-
ق	Qaf	Q	-
ل	Lam	L	-
م	Mim	M	-
ن	Nun	N	-
و	wawu	W	-
ه	ha'	H	-
ء	hamzah	'	Apostrof (tetapi tidak dilambangkan apabila terletak di awal kata)
ي	ya'	Y	-

B. Vocal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan rangkap atau diftong.

1. Vokal tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa arab, lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin	Nama
Fathah	A	A
Kasrah	I	I
Dammah	U	U

2. Vokal rangkap

Nama	Huruf Latin	Nama
Fathah dan ya	Ai	a dan i
Fathah dan wawu	Au	a dan u

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin	Nama
Fathah dan alif atau ya	A	a dengan garis di atas
Kasrah dan ya	I	i dengan garis di atas
Dammah dan wawu	U	u dengan garis di atas

4. Ta' Marbutah hidup

Transliterasinya untuk Ta' Marbutah ada dua:

a) Ta' Murbutah hidup

Ta'Murbutah yang hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, maka transliterasinya adalah (t).

b) Ta'Marbutah Mati

Ta'Marbutah mati atau mendapat harkat sukun, maka transliterasinya adalah (h).

c) Kalau ada kata yang terakhir dengan ta' diikuti oleh kata yang menggunakan kata sedang "al" serta bacaan yang kedua itu terpisah, maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan (ha)

5. Syaddah (tasyidid)

Syaddah ialah yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda Syahddah, dalam transliterasinya ini tanda Syahdda tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda Syaddah itu.

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf yaitu. Namun dalam transliterasinya ini, kata sandang itu dibedakan atas kata sedang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh qomariah.

a) Kata sedang yang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sedang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu "ai" diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sedang tersebut.

b) Kata sedang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sedang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan sesuai pula dengan bunyinya, bila diikuti oleh huruf syamsiah maupun qamariah kata sandang.

7. Hamzah

Sebagaimana dinyatakan di atas, bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrofo.

