

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam mengajarkan bahwa suatu kewajiban bagi setiap muslim untuk berusaha semaksimal mungkin melaksanakan semua syariah (aturan) Islam di segala aspek kehidupan termasuk dalam pencaharian kehidupan ekonomi. Khususnya dalam bidang perekonomian, tujuan syariah Islam adalah menciptakan keadilan dan kesejahteraan dalam berbisnis dan berusaha. Keadilan disini dipahami oleh seorang muslim bahwa ketika berbisnis atau bermuamalah harus menaati syariah Islam (hukum Allah) dan mengikuti pertunjuk Rasulullah SAW. Meskipun memberikan banyak manfaat bagi konsumen, tetapi para konsumen juga menjadi objektivitas bisnis bagi para pelaku usaha yang mengambil keuntungan baik itu melalui potongan harga maupun penjualan yang akan merugikan para konsumen (safitri, 2023)

Dalam industri ritel modern, kepercayaan konsumen merupakan salah satu aset paling berharga yang menentukan kelangsungan dan reputasi sebuah perusahaan. Di Indomaret, sebagai jaringan minimarket terkemuka di Indonesia, karyawan memegang peran penting sebagai ujung tombak pelayanan langsung kepada konsumen. Oleh karena itu, menjaga amanah karyawan kepada konsumen menjadi hal yang sangat krusial dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Amanah dalam konteks ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kejujuran dalam transaksi, ketelitian dalam pengembalian uang, keakuratan informasi produk, hingga sikap ramah dan tanggung jawab dalam melayani

kebutuhan konsumen. Setiap interaksi antara karyawan dan konsumen adalah bentuk kepercayaan yang harus dijaga dengan sungguh-sungguh. Ketika karyawan tidak menjaga amanah misalnya dengan bersikap tidak jujur, lalai, atau tidak profesional hal ini bukan hanya merugikan konsumen secara langsung, tetapi juga dapat merusak citra perusahaan secara keseluruhan. Sebagaimana yang telah dijelaskan terkait kepercayaan dalam QS. Al-Anfal ayat 27 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْلَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui”.

Di dalam bidang perekonomian yang dimaksud disini yaitu bisnis retail yang ada saat ini di Indonesia bisnis retail saat ini semakin berkembang pesat dengan kemajuan perekonomian di Indonesia. Semakin berkembangnya kemajuan perekonomian di Indonesia maka perkembangan bisnis retail di Indonesia juga ikut terdorong. Salah satu bisnis retail yang berkembang dan terkemuka saat ini adalah Indomaret yang mana karena adanya bisnis retail ini membuat minat belanja konsumen berkurang terhadap swalayan - swalayan yang ada sebelum adanya Indomaret (Rusdianto, 2020).

Indomaret adalah perusahaan yang mudah untuk ditemui di berbagai tempat dengan jumlah gerai yang banyak yang mana mereka sebelum mendirikan suatu gerai memperhatikan lokasi dan faktor harga (Wahyuni, 2019). Indomaret juga sebagai salah satu waralaba retail terkemuka di Indonesia, telah memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan sehari-

hari jutaan konsumen di seluruh negeri. Dengan jaringan toko yang luas dan kehadiran yang kuat di pasar domestik, Indomaret menjadi salah satu pilihan utama bagi konsumen untuk berbelanja barang-barang kebutuhan sehari-hari (Rezki, 2023).

Maraknya bisnis retail yang terjadi saat ini sangat membutuhkan minat berbelanja dikalangan masyarakat. Karena Indomaret menyediakan berbagai macam produk yang dikonsumsi sehari-hari dengan harga yang sudah tertera jelas dalam rak, ketersediaan layanan yang memadai mulai dari pagi hari sampai pada malam hari dan terdapat juga yang 24 jam, tempat lebih nyaman, lebih bersih, sistem pemilihan dan pengambilan barang sendiri oleh konsumen sehingga memudahkan masyarakat untuk membeli serta mendapatkan barang yang dibutuhkan segera (Rezki, 2023).

Meskipun demikian, dalam menjalankan bisnisnya selama bertahun-tahun terkadang muncul terkait isu-isu yang memicu kekhawatiran konsumen. Salah satu isu yang muncul adalah praktik dimana karyawan Indomaret tidak memberikan struk belanja kepada konsumen setelah transaksi pembelian dilakukan. Fenomena ini menjadi perhatian karena memiliki implikasi yang signifikan terhadap hak-hak dan perlindungan konsumen.

Dalam kehidupan sehari-hari, konsumen memiliki peran penting sebagai penggerak utama dalam aktivitas ekonomi. Sebagai pengguna akhir dari berbagai barang dan jasa, konsumen sering kali menjadi pihak yang rentan terhadap berbagai bentuk pelanggaran hak, terutama dalam konteks transaksi perdagangan. Dengan demikian diharapkan konsumen yang

dirugikan akan merasa terlindungi dengan adanya bentuk dari pelanggaran (Njatrijani, 2017).

Kasus ini mencuat di beberapa jaringan minimarket besar di Indonesia, termasuk Indomaret, yang telah menjadi pilihan utama masyarakat untuk memenuhi kebutuhan harian. Praktik ini biasanya terjadi ketika karyawan dengan sengaja menambahkan barang atau biaya lain ke dalam struk belanja tanpa persetujuan konsumen. Meski nominal yang ditambahkan relatif kecil, tindakan ini berpotensi menimbulkan kerugian finansial secara akumulatif dan menciptakan ketidakpercayaan terhadap perusahaan.

Seperti yang telah terjadi di beberapa Indomaret yang terletak di Konawe Selatan yang mana praktik tersebut tidak hanya terjadi sekali dua kali tepatnya di Indomaret Masagena yang pada tahun 2024 terdapat 3 kasus yang mana 2 kasus tersebut ialah penambahan jumlah belanja tanpa sepengetahuan konsumen, 1 kasus lainnya ialah adanya pendoublean belanjaan konsumen. Sedangkan pada tahun 2022 pada Indomaret Masagena itu terdapat 2 kasus yang sama dan sempat diviralkan oleh konsumen yang menjadi korban. Adapun di Indomaret lain juga terjadi namun, masih wilayah Konawe Selatan yang mana pada akhir 2024 telah terjadi juga praktik penambahan jumlah belanja.

Penyebab terjadinya praktik ini dapat dikaitkan dengan beberapa faktor. Lemahnya sistem pengawasan internal di tingkat operasional menjadi salah satu celanya yang memungkinkan tindakan ini berlangsung. Selain itu, yang menjadi salah satu faktor atas tindakan yang dapat merugikan konsumen yaitu

tekanan untuk mencapai target penjualan atau membayar minus suatu barang juga bisa menjadi motivasi bagi karyawan untuk melakukan tindakan tidak etis ini. Faktor lain adalah rendahnya pemahaman karyawan tentang pentingnya integritas dalam bekerja, serta kurangnya edukasi bagi konsumen untuk selalu memeriksa ulang struk belanja mereka.

Dari sisi hukum, tindakan ini jelas melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang tersebut, konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jujur, dan transparan mengenai barang atau jasa yang mereka beli. Negara melalui Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berupaya memberikan perlindungan kepada konsumen dengan memberikan jaminan pemenuhan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. UUPK juga menyediakan instrumen bagi konsumen sebagai media untuk menuntut haknya yang dilanggar (Rongiyati, 2023).

Selain itu juga, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan dari praktik curang serta hak atas kompensasi jika mengalami kerugian akibat pelanggaran oleh pelaku usaha. Dampak dari praktik ini tidak hanya dirasakan oleh konsumen secara langsung, tetapi juga oleh perusahaan dalam jangka panjang. Ketika konsumen kehilangan kepercayaan terhadap suatu perusahaan, loyalitas mereka cenderung menurun. Hal ini berpotensi memengaruhi citra Indomaret secara keseluruhan, yang pada akhirnya dapat mengurangi kepercayaan konsumen. Oleh karena itu, perusahaan perlu

mengambil langkah tegas untuk mencegah dan menanggulangi masalah ini terutama memberikan teguran kepada setiap karyawan Indomaret manapun.

Pengaturan perlindungan konsumen merupakan elemen penting dalam memastikan keadilan dan kesetaraan hubungan konsumen dan produsen. Dalam dunia bisnis, kesenjangan sering terjadi, dengan kecenderungan memposisikan konsumen sebagai objek aktivitas bisnis dari pelaku usaha demi meraup keuntungan sebesar-besarnya. Di negara-negara berkembang, kesadaran akan hak dan kewajiban konsumen masih relatif rendah yang makin menambah kesenjangan tersebut (Rongiyati, 2023).

Upaya perlindungan konsumen terhadap praktik penambahan jumlah belanja ini harus dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi. Pertama, perusahaan perlu meningkatkan pengawasan internal, misalnya melalui penerapan teknologi yang memungkinkan audit otomatis terhadap transaksi. Kedua, pelatihan berkala tentang etika kerja dan pentingnya kejujuran bagi seluruh karyawan harus menjadi prioritas. Ketiga, pemberian sanksi tegas kepada oknum yang terbukti melakukan pelanggaran juga diperlukan untuk memberikan efek jera. Di sisi lain, konsumen juga harus diberdayakan melalui edukasi tentang hak-hak mereka sebagai konsumen perlu diajarkan untuk lebih teliti dalam memeriksa terlebih dahulu struk belanja dan melaporkan kejanggalan jika ditemukan.

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan

hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah. Keperluan adanya hukum untuk memberikan perlindungan konsumen Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dielakan, sejalan dengan tujuan pembangunan nasional kita, yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya (Tuela L Marcelo, 2014).

Perlindungan konsumen juga adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri (Widyastuti Elisa & Dkk, 2022). Namun, konsumen yang menjadi korban praktik tersebut tidak mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana yang telah dijelaskan seperti diatas. Seperti yang diketahui bahwasanya perlindungan hukum merupakan aspek yang sangat penting yang perlu diperhatikan dalam setiap aktivitas ekonomi ataupun perdagangan terutama dalam transaksi jual beli antara konsumen dan juga pelaku usaha.

Isu yang biasanya terjadi pada bisnis retail seperti Indomaret yaitu adanya perbedaan harga pada rak dan juga pada kasir, tidak adanya pemberian struk belanja yang diberikan karyawan serta isu yang kini telah menjadi kekhawatiran konsumen ialah adanya praktik penambahan jumlah belanja yang dilakukan salah satu karyawan Indomaret. Yang mana faktor penyebab terjadinya hal tersebut biasanya untuk mengganti rugi atau menutupi minus yang terjadi pada Indomaret, karena menurut salah satu mantan karyawan dan

juga beberapa karyawan bahwa ketika terjadi minus atau hilangnya suatu barang maka yang kena imbasnya adalah semua karyawan Indomaret dengan sistem gaji dipotong.

Oleh karena itu, terkait pokok masalah yang terjadi pada Indomaret adanya praktik penambahan jumlah belanja yang dilakukan oleh karyawan Indomaret maka pelaku usaha melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 8 ayat 1 huruf (c) dan pasal 10 karena dalam pasal 8 ayat 1 huruf (c) menjelaskan bahwa perbuatan pelaku usaha yang dilarang salah satu yaitu: tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya sedangkan dalam pasal 10 yaitu pelaku usaha dilarang membuat informasi yang tidak benar atau menyesatkan mengenai harga atau tarif dari suatu barang/jasa. Dan karena adanya isu tersebut penulis melakukan wawancara terlebih dahulu terhadap konsumen yang menjadi korban praktik penambahan jumlah belanja. Konsumen yang diwawancarai penulis berjumlah 5 yang menjadi korban sekaligus yang melakukan keluhan terhadap karyawan indomaret.

Adapun terkait perbedaan harga barang yang ada pada rak dan juga tidak adanya pemberian struk belanja mungkin sudah sebagian kecil menjadi kebiasaan dan konsumen sering kali memaklumi akan hal itu. Akan tetapi, bagaimana dengan adanya praktik penambahan jumlah belanja konsumen dan tidak mendapatkan barang yang menjadi barang tambahan tersebut. Bentuk upaya apa yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen yang menjadi korban praktik tersebut.

Oleh karena itu, pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur tentang perlindungan yang diberikan terhadap konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Termaksud juga hak dan kewajiban dari konsumen ataupun pelaku usaha, adanya tujuan hukum perlindungan konsumen secara tidak langsung adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung hal ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggungjawab (Nurmansyah, 2020).

Undang-undang perlindungan konsumen atau UUPK dibuat dan disahkan untuk melindungi hak-hak konsumen, begitu pula dengan perihal konsumen yang menjadi korban praktik penambahan jumlah belanja tanpa sepengetahuannya. Dari sinilah, hukum sebagai instrumen untuk mencapai keadilan dan kepastian hukum turut berperan serta dalam menjaga terlindunginya hak seorang konsumen (Nurmansyah, 2020).

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka penulis tertarik melakukan penelitian ini agar tidak adanya lagi fenomena yang dapat merugikan konsumen yang dilakukan oleh karyawan Indomaret, dengan itu penulis mengangkat judul **“Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Praktik Penambahan Jumlah Belanja Oleh Karyawan Indomaret”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas ditemukan beberapa permasalahan serta kesenjangan yang memerlukan uraian yang dapat menjawab seluruh masalah di atas, maka itu penulis memfokuskan penelitian ini. Adapun fokus penelitian pada hasil ini yaitu adanya praktik penambahan jumlah belanja yang dilakukan dengan sengaja oleh karyawan Indomaret tanpa mendapatkan barang yang menjadi tambahan tersebut. Sedangkan, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 UUPK telah dijelaskan terkait hak dan kewajiban konsumen, dan pada penelitian ini juga teori yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme praktik penambahan jumlah belanja oleh karyawan Indomaret?
2. Bagaimana upaya perlindungan hukum konsumen yang menjadi korban praktik penambahan jumlah belanja?

D. Tujuan Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme dalam praktik penambahan jumlah belanja yang dilakukan oleh karyawan Indomaret

2. Untuk mengetahui upaya perlindungan hukum konsumen dari praktik penambahan jumlah belanja oleh karyawan Indomaret

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini sangat diharapkan kesadaran terutama bagi karyawan perusahaan retail. Dalam hal hal ini penulis membagi dua perspektif yaitu pertama secara teoritis dan yang kedua secara praktis

1. Secara Teoritis

Dengan hasil dari penelitian diharapkan agar penelitian ini berguna bagi elemen masyarakat dan bagi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kendari khususnya bagi karyawan - karyawan perusahaan retail lainnya agar lebih bijak lagi terutama di dalam bidang perekonomian.

2. Secara Praktis

Penelitian ini sangat diharapkan mampu memberikan masukan terhadap pihak-pihak terkait yang menjadi keresahan konsumen yang akan merugikan para konsumen, khususnya pada karyawan Indomaret masagena.