

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah peneliti mengemukakan dan mendengarkan beberapa pendapat kepada 10 narasumber yang terdiri dari karyawan, mantan karyawan dan juga korban dari tindakan yang dilakukan oleh salah satu oknum retail terutama pada retail modern seperti Indomaret, peneliti memberikan kesimpulan bahwa:

1. Mekanisme praktik penambahan jumlah belanja tanpa sepengetahuan konsumen yang dilakukan karyawan Indomaret, yaitu karyawan Indomaret memanipulasi total belanja dengan memasukan beberapa item yang sebelumnya merupakan milik konsumen terdahulu. Daftar belanjaan orang terdahulu tidak berikan struk oleh karyawan, lalu karyawan memasukan item belanjaan tersebut kedalam struk konsumen yang lain. Praktik ini terjadi tanpa sepengetahuan konsumen, sehingga konsumen yang menjadi korban penambahan jumlah belanja didalam struk mengalami kerugian karena membuat konsumen membayar lebih dan tidak lagi sesuai dengan total belanjanya.
2. Adanya upaya perlindungan hukum konsumen terhadap praktik penambahan jumlah belanja oleh karyawan Indomaret merupakan langkah yang sangat penting untuk menjaga kepercayaan konsumen. Namun yang terjadi kepada konsumen Indomaret Masagena yang dirugikan tidak mendapatkan upaya perlindungan secara hukum namun pihak Indomaret akan mendapatkan teguran dan surat pencabutan usaha dari pihak Disperindag karena telah merugikan konsumen konsumen.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai praktik penambahan jumlah belanja yang dilakukan oleh karyawan Indomaret masagena, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Manajemen Indomaret diharapkan agar manajemen Indomaret lebih meningkatkan pengawasan terhadap kinerja karyawan, khususnya pada bagian kasir, untuk mencegah terjadinya praktik penambahan jumlah belanja yang tidak sesuai atau yang dapat merugikan konsumen. Selain itu, pelatihan mengenai etika kerja dan perlindungan konsumen perlu diberikan secara berkala untuk membangun kesadaran dan tanggung jawab moral karyawan dalam melayani konsumen.
2. Bagi Konsumen diharapkan lebih teliti dan kritis lagi dalam memeriksa struk belanja maupun jumlah barang yang diterima. Apabila ditemukan kejanggalan yang dapat merugikan, konsumen sebaiknya segera melaporkan kepada pihak toko atau instansi yang berwenang agar hak-haknya sebagai konsumen dapat dilindungi.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk mengkaji lebih dalam mengenai bentuk-bentuk pelanggaran hak konsumen di sektor retail lainnya serta efektivitas mekanisme perlindungan hukum yang ada untuk konsumen yang merasa dirugikan.