

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK
UPSELLING DALAM STRATEGI PEMASARAN
PRODUK MAKANAN

SKRIPSI



OLEH :

SELMA LAILATUL ULYA
1312000162

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK
UPSELLING DALAM STRATEGI PEMASARAN
PRODUK MAKANAN**

SKRIPSI



**Oleh :
SELMA LAILATUL ULYA
1312000162**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK
UPSELLING DALAM STRATEGI PEMASARAN
PRODUK MAKANAN**

SKRIPSI



**Oleh :
SELMA LAILATUL ULYA
1312000162**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK *UPSELLING*
DALAM STRATEGI PEMASARAN PRODUK MAKANAN**

SKRIPSI

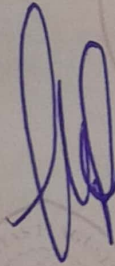
**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

OLEH:

SELMA LAILATUL ULYA

NBI : 1312000162

DOSEN PEMBIMBING:



DR. ROSALINDA ELSINA LATUMAHINA, S.H., M.KN.

NPP: 20310210840

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK *UPSELLING*
DALAM STRATEGI PEMASARAN PRODUK MAKANAN**

Oleh:

SELMA LAILATUL ULYA

NBI : 1312000152

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji dan Dinyatakan Lulus Skripsi

Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 11 Desember 2024

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. SK: 1431/ST/FH/XII/2024

Tanggal: 9 Desember 2024

TIM PENGUJI:

Ketua : **Dr. Rosalinda Elsin Latumahina, S.H., M.Kn.**
NPP: 20310210840

Sekretaris : **Dr. Frans Simangunsong, S.H., M.H.**
NPP: 20310200828

Anggota : **Wiwik Afifah, S.Pi., S.H., M.H.**
NPP: 20310130612

Mengetahui:

Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945

Dekan,



Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H.

NPP: 20310860065

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Selma Lailatul Ulya
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
NIM : 1312000162

Dengan ini menyatakan bahwa Judul Artikel yang akan dimuat di Journal Evidence of Law :

**“CONSUMER PROTECTION AGAINST UPSELLING PRACTICES IN
FOOD PRODUCT MARKETING STRATEGIES”**

Benar bebas dari publikasi ganda dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 November 2024



Selma Lailatul Ulya

1312000162

SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Selma Lailatul Ulya
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
NIM : 1312000162

Dengan ini menyatakan bahwa Judul Artikel yang akan dimuat di Journal Evidence of Law :

“CONSUMER PROTECTION AGAINST UPSELLING PRACTICES IN FOOD PRODUCT MARKETING STRATEGIES”

Benar bebas dari publikasi ganda dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 November 2024



Selma Lailatul Ulya
1312000162

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Selma Lailatul Ulya
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
NIM : 1312000162

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya dengan judul :

“Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik *Upselling* dalam Strategi Pemasaran Produk Makanan”

Bahwa hasil tulisan ini merupakan benar hasil karya Saya sendiri dan bukan merupakan duplikasi dari karya atau tulisan orang lain. Menurut pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di satu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur plagiasi, maka saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana Hukum) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Demikian surat ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 29 November 2024



Selma Lailatul Ulya

1312000162



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Selma Lailatul Ulya
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
NIM : 1312000162

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK *UPSELLING* DALAM STRATEGI PEMASARAN PRODUK MAKANAN”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)**, Badan Perpustakaan hak untuk menyimpan, mengalihkan, dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 29 November 2024

Yang membuat pernyataan,



Selma Lailatul Ulya
1312000162

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua saya yang telah mendukung dan membiayai saya hingga titik ini dan terimakasih atas kasih sayang, do'a, motivasi, semangat, serta pengorbanan yang telah diberikan kepada Saya selaku penulis.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Saya panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga Saya sebagai penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul:

“Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik *Upselling* Dalam Strategi Pemasaran Produk Makanan”

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi persyaratan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Diharapkan skripsi ini berguna untuk memberikan kontribusi positif dalam bidang ilmu hukum yang dipelajari. Penulis menyadari betul bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan serta kelemahan yang mungkin ada di dalam skripsi ini. Maka dari itu, penulis senantiasa mengharapkan bantuan dari pembaca berupa kritik dan saran yang bersifat membangun agar skripsi ini lebih sempurna. Dalam kesempatan ini, tidak lupa penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Rosalinda Elsina Latumahina, S.H., M.Kn selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan membina penulis dengan sangat luar biasa serta dorongan penyemangatnya selama proses penulisan skripsi ini sehingga skripsi penulis terselesaikan.
2. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPAI, selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan menjadi bagian dari civitas academica Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Suhartono, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Wiwik Afifah, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah luar biasa mendidik dan dengan sabar menuntun Penulis selama menjadi Mahasiswa sampai dengan keperluan tugas akhir strata 1.
5. Seluruh Dosen pengajar, yang telah banyak memberikan bekal ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

6. Seluruh Tata Usaha dan Staff Fakultas Hukum, yang telah membantu sehingga terselesaikannya segala urusan administrasi kebutuhan masa kuliah sampai dengan kelulusan.
7. Kepada Ayahanda Coachwantoro Indoktriyanto (Alm.) dan Ibunda Isma Farida yang telah mendidik, membimbing dan selalu memberikan dorongan, perhatian dan doa terhadap saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
8. Keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan bantuan terhadap setiap apa yang sedang dibutuhkan oleh penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Pacar saya, Mas Farel yang telah banyak memberikan bantuan, dukungan dan menemani saya hingga saat ini.
10. Sahabat saya, Ranindya Putri yang telah menemani dan memberikan dukungan serta selalu menjadi pendengar keluh kesah saya.
11. Teman saya, yang memberikan bantuan berupa masukan, kritik, saran, waktu luang, dan pemberi solusi yang baik di setiap masalah saya.
12. Untuk diri saya sendiri terimakasih karena sudah mampu berjuang sampai ditahap ini, terimakasih karena sudah selalu kuat dalam menghadapi situasi apapun, tetap semangat dan tidak putus asa.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis yang sangat berjasa dalam penyelesaian skripsi. Segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi karunia yang tak terhingga dalam hidupnya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi para pembaca pada umumnya.

Surabaya, 29 November 2024
Yang membuat pernyataan,

Selma Lailatul Ulya
1312000162

ABSTRAK

Permasalahan *upselling* sering merugikan konsumen karena menjadikan mereka objek bisnis untuk meraih keuntungan maksimal. Isu utama dalam penulisan ini adalah kasus yang melibatkan J.co selaku pelaku usaha yang melakukan penawaran *upselling* secara tidak transparan dapat dianggap sebagai penipuan, dimana konsumen tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai keuntungan dan biaya tambahan dari produk atau layanan yang ditawarkan. Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dari praktik *upselling* yang merugikan dan upaya hukum terhadap pelaku usaha yang melakukan strategi pemasaran yang merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen apabila terjadi praktik *upselling* yang merugikan. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan hukum normatif. Yaitu metode penelitian hukum yang melibatkan acuan bahan hukum sekunder atau bahan kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen melindungi hak konsumen dari praktik pemasaran yang merugikan, termasuk strategi *upselling* yang tidak transparan. Pasal 4 UUPK menjamin hak konsumen untuk memilih dan menerima barang/jasa sesuai dengan janji dan nilai tukar yang jelas, serta informasi yang benar tentang kondisi dan jaminan barang/jasa. Pasal 7 huruf b mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang jelas dan jujur. Pasal 10 UUPK melarang pelaku usaha untuk melakukan penawaran barang dan/atau jasa dengan cara yang menyesatkan. Dengan ini adanya perlindungan berupa hak untuk mendapatkan informasi yang akurat dan transparan, kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dalam memberikan informasi, serta larangan terhadap praktik *upselling* yang menyesatkan. Jika terjadi pelanggaran, pasal 45 UUPK menyebutkan bahwa konsumen dapat mengambil langkah hukum melalui litigasi atau non-litigasi, seperti mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau gugatan ke pengadilan. Pelaku usaha yang melanggar dapat dikenakan sanksi administratif atau pidana.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Upselling, Upaya Hukum

ABSTRACT

The issue of upselling is often detrimental to consumers because it makes them the object of business to achieve maximum profits. The main issue in this paper is the case involving J.co as a business actor who conducts upselling offers in a non-transparent manner can be considered as fraud, where consumers do not get enough information about the benefits and additional costs of the products or services offered. The problem raised in this research is how the legal protection of consumers from harmful upselling practices and legal efforts against business actors who carry out marketing strategies that harm consumers. This research aims to assess the extent to which upselling practices comply with existing regulations, as well as provide recommendations to regulators and stakeholders regarding consumer protection and the development of stricter regulations or ethical guidelines. The approach method used in this research is a normative legal approach. It is a legal research method that involves reference to secondary legal materials or library materials. The results of this study show that the Consumer Protection Law protects consumer rights from harmful marketing practices, including non-transparent upselling strategies. Article 4 of the Consumer Protection Law guarantees consumers' rights to choose and receive goods/services in accordance with clear promises and exchange rates, as well as correct information about the condition and guarantee of the goods/services. Article 7 letter b regulates the obligation of business actors to provide clear and honest information. Article 10 of the Consumer Protection Law prohibits business actors from offering goods and/or services in a misleading manner. With this, there is protection in the form of the right to obtain accurate and transparent information, the obligation for business actors to act in good faith in providing information, and the prohibition of misleading upselling practices. In the event of a violation, Article 45 of the Consumer Protection Law states that consumers can take legal steps through litigation or non-litigation, such as mediation at the Consumer Dispute Resolution Agency or a lawsuit to the court. Violating business actors may be subject to administrative or criminal sanctions.

Keywords: *Consumer Protection, Upselling, Legal Remedies*

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PUBLIKASI GANDA	v
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Metode Penelitian	9
1.5.1 Jenis Penelitian	9
1.5.2 Metode Pendekatan	9
1.5.3 Sumber dan Jenis Bahan Hukum	10
1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	10
1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum.....	11
1.6 Pertanggungjawaban Sistematika	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Perlindungan Konsumen.....	13
2.2 Pelaku Usaha	17
2.3 Praktik <i>Upselling</i>	20
2.4 Jual Beli	21
2.5 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	23
BAB III PEMBAHASAN	27
3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dari Strategi Marketing <i>Upselling</i> Yang Merugikan.....	27

3.1.1 Bentuk <i>Upselling</i> yang Dapat Merugikan Konsumen.....	34
3.1.2 Peraturan Tentang Strategi Pemasaran Menurut Undang-Undang Perindungan Konsumen dan Kesepakatan Jual Beli	41
3.2 Upaya Hukum Terhadap Pelaku Usaha Yang Melakukan Strategi Pemasaran Produk Makanan Yang Merugikan Konsumen	52
3.2.1 Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Oleh BPSK...	55
3.2.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Apabila Dirugikan Akibat Strategi Pemasaran Produk Makanan.....	60
BAB IV PENUTUP	73
4.1 Kesimpulan	73
4.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75