

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK *UP SELLING*  
OLEH PELAKU USAHA GERAI KULINER**



Diajukan Oleh:

**FARAH PARAWITA SALIHAH**

**NIM. 2010211120075**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin, Januari 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK  
UP SELLING OLEH PELAKU USAHA GERAI KULINER**

Diajukan oleh

**FARAH PARAWITA SALIHAN  
NIM. 2010211120075**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji  
pada hari Jum'at tanggal 12 Januari 2024 dan  
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing,



**Lena Hanifah, S.H., LL.M, Ph.D.  
NIP. 19810321 200912 2 003**

Diketahui  
Banjarmasin, 25 Januari 2024  
Koordinator Program Studi,



**Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.  
NIP. 19830903 200912 1 002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK  
UP SELLING OLEH PELAKU USAHA GERAJ KULINER**

Diajukan oleh


**FARAH PARAWITA SALIHAH  
NIM. 2010211120075**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan  
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 110/UN.8.1.11/SP/2024

Tanggal : 31 JAN 2024

Disahkan  
Dekan,

  
**Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H  
NIP. 19750615 200312 1 001**

## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan  
di depan sidang panitia penguji

pada hari Jum'at tanggal 12 Januari 2024  
dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua Sidang/Anggota : Hj. Syahrida, S.H., M.H.  
Sekretaris/Anggota : Hj. Diana Rahmawati, S.H., M.H.  
Anggota : Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.

Ditetapkan dengan Keputusan  
Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat  
Nomor 61/UN8.1.11/SP/2024  
Tanggal 9 Januari 2024

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farah Parawita Salihah  
Nomor Induk Mahasiswa : 2010211120075  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 21 September 2002  
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis  
Bagian Hukum : Hukum Ekonomi dan Bisnis  
Program : Program Sarjana (S1)  
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

### [PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK *UP SELLING* OLEH PELAKU USAHA GERAJ KULINER]

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Banjarmasin, 06 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



METERAI  
TEMPEL  
10000  
005F9AKX482066066

Farah Parawita Salihah

NIM. 2010211120075

## RINGKASAN

Farah Parawita Salihah. Januari 2024. **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK *UP SELLING* OLEH PELAKU USAHA GERAI KULINER**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 56 halaman, Pembimbing: Lena Hanifah, S.H., LL.M, Ph.D.

Dalam dunia bisnis, sering kali pengusaha menggunakan strategi yang disebut strategi pemasaran untuk memasarkan produknya. Salah satu strategi pemasaran yang sering kali digunakan oleh para pengusaha adalah *up selling*. Singkatnya, *up selling* adalah strategi agar konsumen melakukan upgrade terhadap barang yang ingin mereka beli dengan harga yang lebih tinggi dibandingkan harga sebelum melakukan upgrade. Dalam praktiknya, sering kali ditemukan banyak kecurangan *up selling* yang terjadi pada konsumen, khususnya pada usaha gerai makanan yang memakan korban kecurangan *up selling* terbanyak. Seperti misalnya harga upgrade yang tidak diberitahukan saat transaksi berlangsung atau pelaku usaha yang sengaja melakukan transaksi *up selling* pada konsumen dengan dalih promosi. Perihal *up selling* sendiri tidak diatur dalam undang-undang atau peraturan mana pun, sehingga penulis meyakini bahwa permasalahan ini perlu ditelaah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen karena permasalahan yang disebutkan sebelumnya memiliki kaitan erat dengan konsumen dan kerugian yang dialaminya.

Penelitian ini sendiri bertujuan untuk mengetahui apakah *up selling* legal untuk dilakukan di Indonesia dan apakah negara mengatur batasan-batasan mengenai *up selling* dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Maka dari itu, penelitian ini adalah penelitian normatif yang menggunakan studi kepustakaan dan penelitian yang bersifat preskriptif. Melalui penelitian hukum yang menggunakan bahan hukum primer berupa bahan hukum yang memiliki otoritas seperti perundang-undangan, bahan hukum sekunder, dan bahan non-hukum yang berkaitan dengan ekonomi dan *up selling* untuk menunjang penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, legalitas *up selling* di Indonesia tidak diatur secara gamblang. Namun, dalam KUHPerdara Pasal 1320 mengatur bahwa salah satu syarat perjanjian jual beli adalah adanya kesepakatan antara pihak yang mengikatkan diri. Kesepakatan tersebut tidak boleh diubah maupun dimanipulasi oleh pelaku usaha sebagaimana juga telah diatur dalam Pasal 1321 KUHPerdara karena kesepakatan tersebut dapat dianggap cacat kehendak karena adanya penipuan dari pelaku usaha. Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur dalam Pasal 4 mengenai hak-hak konsumen, Pasal 7

mengenai kewajiban pelaku usaha, dan Pasal 8, 10, dan 17 mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Apabila seorang pelaku usaha terbukti melakukan salah satu dari pasal tersebut, maka konsumen berhak untuk menuntut dan mendapatkan penyelesaian atas perilaku dari pelaku usaha tersebut.



## **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PRAKTIK *UP SELLING* OLEH PELAKU USAHA GERAI KULINER**

### **ABSTRAK**

Seiring berkembangnya zaman, pertempuran bisnis juga semakin menegang akibat kemudahan dalam mendirikan usaha. Hal ini mengakibatkan banyaknya para pelaku usaha yang berusaha menggaet keuntungan dengan menerapkan berbagai jenis strategi marketing, salah satunya *up selling*. Namun di tengah praktiknya, *up selling* sering kali dianggap merugikan konsumen, terutama dalam usaha kuliner. *Up selling* dianggap dapat memanfaatkan kelemahan konsumen sehingga pelaku usaha dapat mendapatkan keuntungan lebih. Indonesia memiliki Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur apa saja yang dilarang dan diperbolehkan dalam melakukan kegiatan usaha untuk melindungi konsumen. Penelitian ini berfokus kepada apakah Indonesia mengatur legalitas *up selling* serta batasannya dalam rangka melindungi konsumen sebagai pihak terlemah dalam dunia bisnis. Penelitian ini adalah penelitian normatif yang menggunakan studi kepustakaan dan penelitian yang bersifat preskriptif. Melalui studi pustaka yang dilakukan, ditemukan bahwa Pertama: Indonesia memperbolehkan *up selling* untuk dilakukan selama pelaku usaha memberitahukan adanya kenaikan harga serta kenaikan value barang. Sehingga, syarat sah perjanjian yang tertuang pada Pasal 1320 dan 1321 KUHPerdata terlaksanakan. Selain itu, tidak ada pelanggaran hak konsumen, kewajiban, serta larangan pelaku usaha yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kedua: Konsumen berhak untuk menuntut pelaku usaha apabila pelaku usaha terindikasi melanggar Pasal 4 mengenai hak-hak konsumen, Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha, dan Pasal 8, 10, dan 17 mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha saat melakukan praktik *up selling*.

Kata Kunci: Gerai Usaha Makanan, Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Up Selling*



## UCAPAN TERIMAKASIH

*Bismillahirrahmanirrahim,  
Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Pertama-tama, penulis ingin mengucapkan syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan studi, penelitian, dan penyusunan skripsi penulis dengan lancar. Tidak lupa pula disampaikan salam serta shalawat kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, para keluarga, para sahabatnya, dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Selanjutnya, penulis ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada banyak pihak yang telah mendukung penulis selama penulis melakukan studi dan menyusun penelitian. Terimakasih tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan saran, dorongan, dan membantu penulis selama penelitian dan penyusunan skripsi berlangsung sehingga skripsi penulis dapat tertata dengan baik. Semoga Allah SWT memberikan timbal balik berupa pahala serta berkah yang berlipat ganda atas hal-hal baik yang telah penulis terima.

Pada kesempatan ini pula, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **Prof. Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berkenan menerima peneliti sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat pada Program Sarjana Program Studi Hukum;
2. yang terhormat lagi amat terpelajar Bapak **Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.**, selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah bersedia memberikan layanan akademik dan administratif kepada peneliti sejak awal studi sampai saat ini;
3. yang terhormat lagi amat terpelajar Ibu **Lena Hanifah, S.H., LL.M, Ph.D** selaku Dosen Pembimbing, yang dengan penuh kesabaran dan tulus ikhlas memberikan waktunya untuk memberikan penulis saran serta bantuan selama penyusunan skripsi melalui bimbingan-bimbingan sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan tertata.
4. yang terhormat lagi amat terpelajar para **Dosen Penguji** yang telah meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan penulis saran dan masukan atas skripsi yang penulis tulis.
5. yang terhormat lagi amat terpelajar Ibu **Dr. Hj. Nurunnisa, S.H., M.H** selaku dosen pembimbing akademik atas semua arahan, bantuan, serta

bimbingan yang diberikan kepada penulis selama penulis melaksanakan studi di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

6. yang terhormat lagi amat terpelajar seluruh **Bapak/Ibu Dosen Pengajar Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat** yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir penulis mengenai hukum dan ilmu-ilmu lain yang juga berguna bagi penulis.
7. Kepada **Seluruh Pengelola dan Staf Bagian Akademik, Staf Bagian Administrasi, Staf Bagian Umum dan Staf Bagian Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat** yang telah memberi bantuan serta pelayanan yang baik kepada penulis dan seluruh mahasiswa hukum lainnya selama melaksanakan studi.
8. Kepada kedua orang tua penulis yaitu ayahanda **Muhammad Taufik** dan ibunda **Yuni Indriaswary Barito** yang selalu memberikan penulis doa, dukungan, dan kasih sayang yang tak terbatas. Serta kepada adik penulis yang juga sedang menempuh studi di pulau seberang, **Muhammad Ariq Hibatullah** yang selalu memberikan dukungan serta semangat.
9. Kepada seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya yang selalu memberikan dorongan serta dukungan emosional yang membuat penulis selalu ingat untuk berpikir dengan tenang.

Penulis tentu sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan mungkin memiliki sedikit kesalahan. Oleh karena itu, penulis selalu bersedia menerima saran dan masukan atas skripsi penulis agar dapat menjadi sebuah karya ilmiah yang baik dan bermanfaat di masa depan. Penulis berharap skripsi ini kedepannya dapat memberikan inspirasi atau pandangan baru bagi pengembangan keilmuan hukum serta mendatangkan kemaslahatan bagi bangsa dan negara. Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih.

Banjarmasin, 06 Januari 2024

Farah Parawita Salihah

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG LUAR.....	i
HALAMAN SAMBUNG DALAM.....	ii
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
RINGKASAN.....	viii
ABSTRAK.....	x
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Keaslian Penelitian.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
E. Metode Penelitian.....	12
F. Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II.....</b>	<b>17</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>17</b>
A. Tinjauan Umum Mengenai Up Selling.....	17
B. Pengertian Konsumen.....	19
C. Pengertian Pelaku Usaha.....	22
D. Pertanggungjawaban Perdata Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.....	24
D. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	27
E. Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia.....	30
<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>

A. Keabsahan Praktik <i>Up Selling Marketing</i> Menurut Hukum di Indonesia...35	
B. Hak-Hak Konsumen Yang Dilanggar dan Pelanggaran Lain Dalam Praktik <i>Up Selling</i> Yang Bertentangan Dengan Hukum Perlindungan Konsumen..... 46	
<b>BAB IV</b> .....	<b>54</b>
<b>PENUTUP</b> .....	<b>54</b>
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	55

**DAFTAR RUJUKAN**

**RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1.	Perbedaan Harga Pada Menu Sebenarnya dan Struk Setelah Dilakukan <i>Up Selling</i> Oleh Kasir.....	3
-------------	--	---

