

INTISARI

PELINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP STRATEGI PENJUALAN *UPSELLING* (Studi Kasus pada Kafe X di Kabupaten Malang)

Puspita Tanjung¹, Ninik Darmini²

Upselling adalah strategi penjualan yang diterapkan oleh pelaku usaha kuliner untuk mendorong konsumen membelanjakan uang lebih banyak dengan menawarkan alternatif atau tambahan produk makanan dan/atau minuman yang lebih mahal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis praktik *upselling* yang dilakukan oleh Kafe X di Kabupaten Malang ditinjau dari ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap praktik *upselling* yang melanggar ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Kafe X di Kabupaten Malang.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif untuk menjawab permasalahan pertama dan metode penelitian empiris untuk menjawab permasalahan kedua dengan sifat penelitian deskriptif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari subjek penelitian pada lokasi penelitian yang dipilih yaitu Kafe X di Kabupaten Malang melalui wawancara. Subjek penelitian yang dimaksud adalah responden yaitu Pemilik Kafe X dan konsumen dari Kafe X serta narasumber yaitu anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang. Data yang terkumpul tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode analisis data kualitatif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi penjualan *upselling* pada Kafe X di Kabupaten Malang melanggar kewajiban pelaku usaha dan hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelanggaran tersebut disebabkan *upselling* dilakukan oleh Kafe X dengan memanipulasi informasi yang diberikan kepada konsumen. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan oleh *upselling* yang dilakukan oleh pelaku usaha adalah dengan melakukan komplain terhadap pelaku usaha dan meminta ganti rugi. Konsumen yang tuntutan ganti ruginya itu ditolak dan/atau tidak diberi tanggapan dan/atau tidak dipenuhi oleh pelaku usaha dapat menggugat pelaku usaha ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kata Kunci: Pelindungan Konsumen, Strategi Penjualan *Upselling*

¹Jalan Sosio Yustisia Nomor 1, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos 55281. <puspitanjung@gmail.com>

²Jalan Sosio Yustisia Nomor 1, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos 55281. <ninik.darmini@mail.ugm.ac.id>

ABSTRACT

CONSUMER LAW PROTECTION OF THE UPSELLING SALES TECHNIQUE (A Case Study on Cafe X in Kabupaten Malang)

Puspita Tanjung¹, Ninik Darmini²

Upselling is a marketing tactic that encourages customers to spend more money by providing alternatives to more expensive food and/or beverage. This study is to identify whether upselling tactic at Cafe X in Malang breaches the provisions of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. This study also seeks to identify and analyze the legal actions that consumers can take to combat upselling activities that breach the provisions of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection at Cafe X in Malang.

To address each issue, this study combines both empirical and normative approaches. This research included both primary and secondary data. Interviews were conducted with research subjects at Cafe X in Malang to collect primary data. The research subjects include the owner of Cafe X, cafe customers, and members of the Consumer Dispute Resolution Agency. The data was subsequently evaluated using qualitative techniques.

The findings of this study conclude that upselling at Cafe X breaches the provisions of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection. This breach resulted from information manipulation in the process of upselling. Consumers who suffer harm by such conduct have the legal right to file a complaint against the seller and seek compensation. Consumers who have their compensation demands ignored, unanswered, or unfulfilled by the seller may file a complaint to the Consumer Dispute Resolution Agency.

Keywords: *Consumer Protection, Upselling*

¹Jalan Sosio Yustisia Nomor 1, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos 55281. <puspitanjung@gmail.com>

²Jalan Sosio Yustisia Nomor 1, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Kode Pos 55281. <ninik.darmini@mail.ugm.ac.id>