



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN KEDAI STARBUCKS
INDONESIA TERKAIT PRAKTIK UPSELLING YANG MENIMBULKAN
KERUGIAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

TUGAS AKHIR – SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana Hukum

Oleh:

ANINDYA ALIFTIA BAHARSAN

NIM 11000120140263

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2024

HALAMAN PENGESAHAN
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN KEDAI STARBUCKS
INDONESIA TERKAIT PRAKTIK UPSELLING YANG MENIMBULKAN
KERUGIAN KONSUMEN

TUGAS AKHIR – SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat
guna menyelesaikan Program Sarjana Hukum

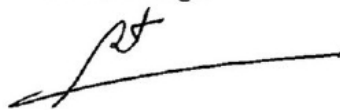
Oleh:

ANINDYA ALIFTIA BAHARSAN

NIM 11000120140263

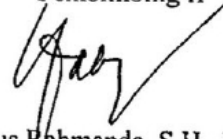
Tugas Akhir dengan judul di atas telah disahkan
dan disetujui untuk diperbanyak

Pembimbing I



Rinitami Njatrijani, S.H., M.Hum.
NIP 196108171987032001

Pembimbing II



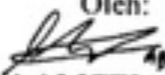
Bagus Rahmanda, S.H., M.H.
NIP H.7.199704242022101001

HALAMAN PENGUJIAN

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN KEDAI STARBUCKS INDONESIA TERKAIT PRAKTIK UPSELLING YANG MENIMBULKAN KERUGIAN KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:



ANINDYA ALIFTIA BAHARSAN

NIM 11000120140263

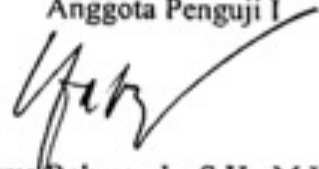
Telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Maret 2024

Dewan Penguji

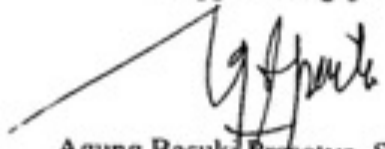
Ketua


Rinitani Njatrijani, S.H., M.Hum.
NIP 196108171987032001

Anggota Penguji I

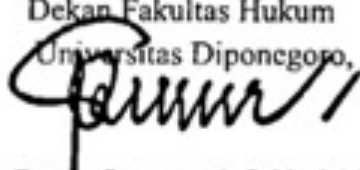

Bagus Rahmanda, S.H., M.H.
NIP H.7.198704232018071001

Anggota Penguji II


Agung Basuki Prasetyo, S.H., M.S.
NIP 196201291986031001

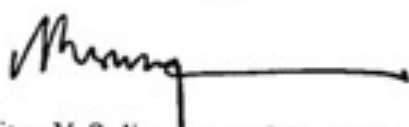
Mengesahkan:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Diponegoro,


Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.
NIP 196711191993032002

Mengetahui:

Ketua Program Studi Sarjana Hukum


Dr. Aditya Y. Sulitsyawan, S.H., M.H.
NIP 198407092008121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Semarang, 22 Februari 2024



Anindya Aliftia Baharsan

NIM 11000120140263

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Disiplin diri adalah sebenar-benarnya wujud kebebasan yang hakiki”

"Teruslah bermimpi, bermimpilah selama engkau dapat bermimpi! Bila tiada bermimpi, apakah jadinya hidup! Kehidupan yang sebenarnya kejam”.

– R. A. Kartitini

Penulisan skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Papa, Mama, dan kakak tercinta yang senantiasa mendoakan, serta mendukung penulis;
2. Sahabat, teman, serta Ghani yang menemani;
3. Almamater Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang saya banggakan;
4. Para pembaca.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan bagi Allah SWT, karena berkat rahmatnya penulis diberikan kesehatan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan penelitian skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Kedai Starbucks Indonesia terkait Praktik *Upselling* yang Menimbulkan Kerugian ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

Penulis sadar bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa dukungan dan doa dari berbagai pihak. Maka, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan dan kasih sayangnya
2. Papa, Mama, dan mas Re yang selalu mendoakan, mendukung, serta memberikan kasih sayang yang tidak ada duanya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi
3. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M. Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro
4. Bapak Dr. Aditya Yuli Sulistyawan. S.H., M.H. selaku Kaprodi S1 Ilmu Hukum

5. Ibu Rinitami Njatrijani S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu, memberikan doa, serta ilmu dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Bagus Rahmanda, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, ilmu, dan membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Muhammad Ghani Rahmanda, selaku teman, sahabat, dan pendamping penulis yang selalu memberikan dukungan, afirmasi positif, dan doa sehingga penulis semangat menyelesaikan skripsi.
8. Sahabat-sahabat semasa kuliah, Gigif, Azka, Elfa, Ocik, Caca, dan Irbah yang telah menemani dan memberikan saran kepada penulis selama masa penyusunan skripsi.
9. Sahabat-sahabatku Bayi, Dela, Nisa, dan Andra yang senantiasa memberikan hiburan di tengah penatnya penyusunan skripsi.
10. Sahabat-sahabatku Rara, Cica, Audrey, Dhita, Fany, Anin, Yumna, Kamilla, Kiting, Zalfa, Fathia yang meski jauh, tetap selalu menginspirasi penulis dalam penyusunan skripsi
11. Sahabat penulis, Iyong yang menjadi inspirasi bagi penulis untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa karya skripsi ini belum mencapai tingkat kesempurnaan yang diharapkan karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap saran atau masukan yang diberikan terhadap penelitian ini. Semoga penelitian skripsi ini memberikan manfaat yang signifikan bagi pembaca secara umum, termasuk bagi penulis sendiri.

Semarang, 22 Februari 2024

Hormat Penulis,

ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan zaman, jenis strategi pemasara terus berkembang menjadi berbagai macam jenis. Salah satu strategi pemasaran yang sering digunakan oleh pelaku usaha ialah teknik *upselling*. *Upselling* adalah strategi pemasaran dengan cara penambahan nilai guna atau manfaat pada produk yang dipilih konsumen untuk mendapatkan kepuasan yang lebih dengan mengeluarkan biaya yang lebih banyak pula. Permasalahan timbul ketika banyak konsumen Kedai Starbucks Indonesia mengalami kerugian karena kerap kali teknik *upselling* yang dilakukan Kedai Starbucks Indonesia melanggar hak-hak konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai pengaturan hukum mengenai *upselling* yang menimbulkan kerugian konsumen dan akibat hukum bagi Starbucks Indonesia apabila terjadi kerugian konsumen. Metode pendekatan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik data sekunder yang didukung data primer, yaitu dengan wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan yang didapatkan oleh konsumen Kedai Starbucks Indonesia diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Akibat hukum yang dapat dihadapi oleh Kedai Starbucks Indonesia karena melakukan *upselling* yang menimbulkan kerugian bagi konsumen ialah sanksi administratif, sanksi perdata, maupun sanksi pidana yang telah diatur pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, *Upselling*, Kerugian Konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PENGUJIAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5. Metode Penelitian	7
1.5.1 Metode Pendekatan	7
1.5.2 Spesifikasi Penelitian	8
1.5.3 Jenis dan Sumber Data	9
1.5.4 Metode Pengumpulan Data	10
1.5.5 Metode Analisis Data	11
1.6. Sistematika Penulisan	11
1.7. Originalitas Penelitian	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum	15
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	15
2.1.2 Jenis-Jenis Perlindungan Hukum	16
2.2. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen	18
2.2.1 Pengertian Konsumen	18
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	19

2.2.3	Pengertian Pelaku Usaha.....	24
2.2.4	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	25
2.2.5	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	29
2.2.6	Asas-asas Perlindungan Konsumen	30
2.3.	Tinjauan Umum tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	32
2.3.1	Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	32
2.3.2	Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	33
2.4.	Tinjauan Umum tentang Upselling	35
2.4.1	Pengertian Strategi Pemasaran.....	35
2.4.2	Pengertian Upselling	36
2.4.3	Tahap-Tahap Transaksi antara Produsen dan Konsumen	37
2.4.4	Penerapan Strategi Pemasaran Upselling.....	40
BAB III.....		43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
3.1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Kedai Starbucks Indonesia terkait Praktik Upselling yang Menimbulkan Kerugian ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen		43
3.1.1	Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata	43
3.1.2	Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	47
3.2. Akibat hukum Terhadap Kedai Starbucks Indonesia Terkait Praktik Upselling yang Menimbulkan Kerugian Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen		57
3.2.1	Penerapan Upselling yang Menimbulkan Kerugian Konsumen	57
3.2.2	Akibat Hukum Bagi Kedai Starbucks Indonesia Terkait Praktik Upselling Yang Menimbulkan Kerugian	61
BAB IV		69
PENUTUP		69
4.1. Kesimpulan		69
4.2. Saran.....		71
DAFTAR PUSTAKA.....		73