

ABSTRAK

Dalam menjalankan bisnis, pelaku usaha menggunakan berbagai macam strategi untuk meningkatkan penjualan. Perkembangan bisnis yang terus berkembang dan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat memaksa pelaku usaha untuk melakukan berbagai strategi. Salah satu strategi yang digunakan pelaku usaha untuk meningkatkan penjualan adalah strategi *up-selling*. *Up-selling* dilakukan untuk mempengaruhi konsumen agar membeli produk serupa dengan harga yang lebih tinggi atau dapat dikatakan bahwa *up-selling* adalah teknik pemasaran untuk mempengaruhi minat pelanggan. Tetapi, tidak semua pelaku usaha melakukan strategi *up-selling* dengan baik. Dimana ditemukan pelaku usaha yang melakukan strategi *up-selling* tanpa persetujuan konsumen. Akibat dari hal tersebut konsumen tidak mendapatkan haknya secara utuh dan pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya secara utuh. Peristiwa tersebut menandai perlunya perlindungan hukum terhadap konsumen atas strategi *up-selling* yang dilakukan pelaku usaha tanpa persetujuan konsumen. Penulisan hukum mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen atas strategi *up-selling* yang dilakukan pelaku usaha tanpa persetujuan konsumen menggunakan pendekatan yuridis normatif yakni penelitian kepustakaan dengan menyajikan peraturan perundang-undangan yang berlaku, contoh kasus, dan analisis. Jenis dan sumber data yang digunakan untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini, maka dibutuhkan data sekunder yang merupakan data yang berasal dari kepustakaan atau bahan hukum. Hingga saat ini belum ada peraturan yang mengatur mengenai strategi *up-selling* sehingga mengenai strategi ini diatur secara umum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, diperlukan adanya peraturan perundang-undangan yang mengatur dan mencakup mengenai strategi *up-selling* serta perlindungan terhadap konsumen yang dirugikannya, tanggung jawab dari pelaku usaha, dan cara penyelesaian yang dapat dilakukan. Diperlukan juga kesadaran dari pelaku usaha dan konsumen terhadap hak dan kewajibannya masing-masing.

Kata kunci: Strategi *Up-Selling*, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

ABSTRACT

In running a business, business actors use various strategies to increase sales. Business developments that continue to grow and the increasing needs of the community force business actors to share strategies. One of the strategies used by business actors to increase sales is the up-selling strategy. Up-selling is done to influence consumers to buy similar products at higher prices or it can be said that up-selling is a marketing technique to influence customer interest. However, not all business actors carry out the up-selling strategy properly. Where there are business actors who carry out up-selling strategies without consumer consent. As a result, consumers do not get their full rights and business actors do not fulfill their obligations. This event marks the need for legal protection for consumers on up-selling strategies carried out by business actors without consumer consent. Legal writing regarding legal protection of consumers over up-selling strategies carried out by business actors without consumer consent uses a normative juridical approach, namely library research by presenting applicable laws and regulations, case examples, and analysis. The types and sources of data used to obtain accurate data in this research require secondary data, which is data derived from literature or legal materials. Until now, there are no regulations governing the up-selling strategy so that this strategy is generally regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Therefore, there is a need for legislation that regulates and covers the up-selling strategy along with the protection of consumers who are harmed, the responsibilities of business actors, and the ways of settlement that can be done. It is also necessary for business actors and consumers to be aware of their respective rights and obligations.

Keywords: Up-Selling Strategy, Consumer Protection, Business Responsibility.