

PERLINDUNGAN KONSUMEN PEMAKAI PRODUK DENGAN SISTEM PENJUALAN MLM (STUDY KASUS PT. MELIA SEHAT SEJAHTERA)

CONSUMER PROTECTION OF COSTUMER WITH MLM SALES SYSTEM (CASE STUDY ON PT. MELIA SEHAT SEJAHTERA)

Nurlaela Indah Sari, I Gusti Agung Wisudawan

Fakultas Hukum, Universitas Mataram

Corresponding E-mail: Indahsari567567@gmail.com

Abstrak

Perlindungan hak-hak konsumen dengan sistem penjualan MLM pada PT. Melia Sehat Sejahtera menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen akibat transaksi dengan sistem penjualan MLM pada pada PT. Melia Sehat Sejahtera Tujuan Penelitian perlindungan hak-hak konsumen dengan sistem penjualan MLM pada PT. Melia Sehat Sejahtera menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian Sengketa Konsumen akibat transaksi dengan sistem penjualan MLM pada pada PT. Melia Sehat Sejahtera Manfaat Penelitian Manfaat Akademis, Manfaat Teoritis ,Manfaat Praktis pendekatan perundang - undangan adlah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani dan pendekatan konseptual adalah Pendekatan Konseptual yang dilakukan manakala peneliti tidak beranjak dari aturan hukum yang ada.perlindungan hukum menjadi 2 (dua) macam, yakni : Perlindungan Hukum Preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. dan 2. Perlindungan Hukum Represif untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan dalam menyelesaikan sengketa tersebut dilakukan oleh badan peradilan yang berwenang baik secara absolut maupun relatif Perlindungan hak konsumen dalam MLM berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan batasan dan jaminan terkait hak konsumen dalam meningkatkan harkat dan martabat konsumen, perlindungan hukum yang diberikan menjadi 2 macam, yakni :Perlindungan Hukum Preventif dan Perlindungan Hukum Represif dan Penyelesaian sengketa konsumen dilihat akibat terjadinya transaksi dengan system MLM pada PT. Melia Sehat Sejahtera yaitu Litigasi dan Non Litigasi.

Kata Kunci : Perlindungan, Konsumen, MLM

Abstract

This study aims to determine how the protection of consumer rights with the MLM sales system at PT. Melia is healthy and prosperous according to Statutory Regulation Number 8 of 1999 related to Consumer Protection and how to resolve consumer disputes due to transactions with the MLM sales system at PT. Melia Sehat Sejahtera. This research is normative research. Normative research as its mean is research that the object of study includes basic norms and rules, legal principles, statutory regulations, comparative law, and doctrine, as well as jurisprudence. The results of this study indicate that, in accordance with the mandate of Statutory Regulation No. 8 of 1999 related to Consumer Protection, there is an article that explicitly explains related to consumer rights that must be protected, the article is contained in Article 4 Paragraphs 1 to 9 about consumer rights that must be protected, and in article 2 of Statutory Regulation No. 8 of 1999 related to Consumer Protection provides the principles and objectives of the consumer protection. Taking the terms of consumer dispute resolution in Statutory Regulation No. 8 of

1999 related to Consumer Protection that are contained in articles 45 to 58 with an explicit explanation that consumers who are harmed can resolve the problem through court or out of court. Based on the results of the study, it can be concluded that it is regulated in the law regarding the rights of buyers/consumer, and for producers, it is very important to provide an explanation of the importance of consumer rights in conducting transactions.

Keywords: Protection, Consumers, MLM

A. PENDAHULUAN

Saat ini kegiatan perdagangan yang sedang marak diperbincangkan adalah kegiatan bisnis menggunakan system penjualan langsung (*Direct Selling/DC*) atau penjualan berjenjang (*Multi Level Marketing/MLM*) yang mulai marak sejak awal krisis moneter 1997/1998 hingga saat ini. PT. Melia sehat sejahtera merupakan salah satu perusahaan yang menjual produknya dengan system MLM. PT. Melia Sehat Sejahtera adalah perusahaan *multi level marketing* yang menjual suplemen herbal dan kini memiliki anggota yang tersebar di seluruh Indonesia, proses perekrutan distributor baru dari kebanyakan di berikan “iming-iming” jaminan uang akan kembali, namun tidak dengan MLM (*Multi Level Marketing*) PT. Melia Sehat Sejahtera.

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Dengan adanya kondisi dimana semakin banyaknya individu atau kelompok yang menjadi pelaku usaha, kedudukan pelaku usaha dan konsumen dapat menjadi tidak seimbang. Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen .Oleh karena itu, penyusun tertarik untuk meneliti dengan judul “*Tinjauan Yuridis terhadap Hak - Hak konsumen pemakai produk dengan sistem penjualan MLM menurut UU perlindungan Konsumen no.8 tahun 1999 (Study kasus PT. Melia Sehat Sejahtera)*”. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan perlindungan dan pengaturan terhadap permasalahan-permasalahan yang sering timbul dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.¹

B. METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian dalam penulisan ini adalah menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif yaitu hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas. Sumber hukum penelitian normatif hanya terdiri dari bahan hukum primer, bahan

¹ John Pieris, Wiwik Sri Widiarty, 2007, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Pelangi Cendekia Jakarta dengan Program Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana UKI, Jakarta, hlm.72.

hukum sekunder dan bahan hukum tersier.² Ketiga bahan hukum itu dalam bentuk tertulis (perpustakaan). Penelitian ini berpedoman pada Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Peraktik Monopoli Dan Persaingan Usaha Tidak sehat. Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan ini adalah 1. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*). 2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*).

Tehnik pengumpulan data /bahan hukum dalam penelitian ini yaitu dilakukan dengan cara mengumpulkan keseluruhan bahan hukum yang relevan dengan masalah yang diteliti melalui studi dokumen dengan tahap inventarisasi, sistematisasi, sinkronisasi, dan harmonisasi berbagai dokumen hukum yang terkait.³ Pengumpulan bahan hukum (bahan kepustakaan) dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis bahan-bahan keperustakaan yang ada berupa undang-undang, atau regulasi lainnya dan buku-buku (*literatur*).

C. PEMBAHASAN

Bagaimana perlindungan hak-hak konsumen dengan sistem penjualan MLM pada PT. Melia Sehat Sejahtera menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Untuk menjaga dan menjamin keseimbangan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha ini dibutuhkan perangkat peraturan yang dapat memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Perlunya perlindungan terhadap konsumen itu karena pada umumnya konsumen berada pada posisi yang lemah dalam hubungan dengan pelaku usaha (produsen), baik secara ekonomi, tingkat pendidikan atau kemampuan, daya bersaing maupun dalam posisi tawar menawar⁴.

Perlindungan konsumen bertujuan untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Atas dasar itu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan batasan dan jaminan terkait peningkatan harkat dan martabat konsumen meliputi peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan peran pelaku usaha yang profesional dan menghargai hak dan kewajiban sebagai pelaku usaha

Konsekuensinya adalah dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mencantumkan mengenai hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen, hal tersebut bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Pengertian perlindungan konsumen dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai dan diharapkan sebagai dasar hukum untuk meniadakan tindakan sewenang - wenang yang dapat merugikan konsumen oleh pelaku usaha hanya untuk kepentingan perlindungan konsumen itu sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini cukup jelas apabila telah

² Amirudin dan Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum, Penerbit :PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 118.

³ Program Magister Ilmu Hukum Universitas Mataram, Buku Pedoman Penulisan Tesis & Jurnal, Mataram University Press : Mataram, 2018, hlm. 12

⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Sinar Grafika, 2009, Hlm. 22

dipahami oleh semua pihak, karena di dalamnya juga memuat jaminan adanya manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen dan kepastian hukum bagi konsumen, serta mengangkat harkat dan martabat ko`nsumen dalam menentukan hak-haknya sebagai konsumen.

perlindungan hukum menjadi 2 (dua) macam, yakni :Perlindungan Hukum Preventif dan perlindungan Refresif⁵. Perlindungan konsumen itu dapat dibedakan menjadi dua aspek, yaitu :

a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.

b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen
Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Tujuan Hukum untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. ⁶

Dalam ketentuan Pasal 2 UUPK ditentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional⁷

Perlindungan hukum kepada konsumen merupakan hal yang semakin penting disebabkan antara lain faktor-faktor pertama, kedudukan konsumen yang relatif lemah dibanding produsen. Kedua, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai motor penggerak produktifitas dan efisiensi produsen dalam menghasilkan barang dan jasa. Ketiga, perubahan konsep pemasaran yang mengarah pada pelanggan dalam konteks lingkungan eksternal yang lebih luas pada situasi ekonomi global.⁸

Bagaimana penyelesaian sengketa konsumen akibat transaksi dengan sistem penjualan MLM pada pada PT. Melia Sehat Sejahtera

Jika terjadi suatu sengketa dalam transaksi produk MLM (*Multilevel Marketing*) antara pelaku usaha dengan konsumen khususnya pada PT. Melia Sehat Sejahtera biasanya menggunakan model penyelesaian sengketa Non Litigasi atau penyelesaian sengketa melalui ADR yang memiliki keunggulan-keunggulan dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui litigasi, diantaranya ialah adanya sifat kesukarelaan dalam proses karena tidak adanya unsur pemaksaan, prosedur yang cepat, keputusannya bersifat non judicial, prosedur rahasia, fleksibilitas dalam menentukan syarat-syarat penyelesaian masalah, hemat waktu dan hemat biaya, tingginya kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan dan pemeliharaan hubungan kerja.

Melihat dari profil perusahaan PT. Melia Sehat Sejahtera yang sebelumnya bernama PT Melia Nature Indonesia yang berdiri dari tahun 2003 sampe saat ini (sekitar 18th) yang telah teruji dan memenuhi segala peraturan izin republic indonesia, PT.

5 Philipus M. Hadjon, 2011, Pengantar Hukum Administrasi Negara, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, h.76

6 Achmad Ali, Menguak Tabir Hukum, (Jakarta: Gunung Agung, 2000), hal.85

7 Zaeni Asyhadie, Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia, Jakarta, Rajawali Pers, 2017, Hlm. 192

8 Ozi Nofandi, Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Kartu Prabayar pada Pt XI Axiata Tbk Pekanbaru Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, skripsi, Riau, UIN Syarif Kasim, 2013, hal. 34

Melia Sehat Sejahtera adalah sebuah perusahaan yang memasarkan produk-produk kesehatan milik “*Mother Nature Health Products Pty. Ltd.*” sebuah perusahaan besar di Sydney, Australia yang khusus memproduksi produk-produk berkualitas tinggi yang berasal dari propolis. Sistem pemasaran produk Melia Sehat Sejahtera mempergunakan sistem strategi pemasaran jaringan dengan membangun jalur distribusi dari perusahaan (pabrik) langsung ke member (konsumen) atau multilevel marketing.⁹

PT. Melia Sehat Sejahtera membuat terobosan terbaru dan merupakan pelopor penghasilan luar biasa di sistem marketing plan yang berpihak kepada anggota, yaitu :

- a. Sistem pembayaran bonus harian tanpa syarat
- b. Jenis dan perhitungan bonus yang sederhana
- c. Pembayaran bonus yang besar
- d. Pembayaran bonus 1 hari kerja (cepat)

Penyelesaian sengketa konsumen menurut Undang-Undang No 8 tahun 1999 dibagi menjadi 2 bagian, yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
- b. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu melalui BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase.

Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui proses Litigasi. Pasal 45 Ayat (1) UUPK menyatakan setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga BPSK atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.¹⁰ Sengketa dalam pengertian sehari-hari dimaksudkan sebagai suatu keadaan di mana pihak-pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian. Sengketa juga dapat dimaksudkan sebagai adanya ketidakserasian antara pribadi-pribadi atau kelompok-kelompok yang mengadakan hubungan karena hak salah satu pihak terganggu atau dilanggar.¹¹

Adapun mengenai pengertian dari sengketa konsumen itu sendiri menurut menteri perdagangan dalam surat keputusannya adalah:

“Yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atau kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.”¹²

Maka berdasarkan uraian di atas, sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen di satu pihak dan pelaku usaha atau produsen di pihak lain. Konsumen sebagai pengguna/pemakai barang dan/atau jasa dan pelaku usaha atau produsen sebagai penyedia barang atau jasa. barang atau jasa yang dapat menjadi objek sengketa adalah produk konsumen. barang atau jasa yang dapat menjadi objek sengketa adalah produk konsumen, yaitu barang atau jasa yang umumnya digunakan

9 Melia Sehat Sejahtera, *Profil Perusahaan » Agen Propolis ASLI - Pusat Bisnis Melia Sehat Sejahtera (meliaindo.com)*, diakses pada tanggal 12 November 2021, Pukul 14:48

10 Republik Indonesia, *Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 45.

11 Abdul Halim Barakatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung, Nusa Media, Hlm 74.

12 Republik Indonesia, *Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001* tanggal: 10 Desember 2001.

konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, keluarga, rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan.¹³

penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Junto Kepmenperindag No. 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal.

D. KESIMPULAN

Perlindungan hak – hak konsumen dalam system MLM berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan batasan dan jaminan terkait hak-hak konsumen dalam meningkatkan harkat dan martabat konsumen, perlindungan hukum yang diberikan menjadi 2 macam, yakni : Perlindungan Hukum Preventif & Perlindungan Hukum Represif

Penyelesaian sengketa konsumen dilihat akibat terjadinya transaksi dengan system MLM pada PT. Melia Sehat Sejahtera ada 2 yaitu Litigasi dan Non Litigasi, penyelesaian sengketa yang dilakukan dalam menyelesaikan sengketa pada MLM (PT. Melia Sehat Sejahtera) menggunakan cara-cara yang ada di luar pengadilan atau yang biasa disebut dengan lembaga alternatif penyelesaian sengketa atau penyelesaiannya berdasarkan itikad baik yang dimiliki para pihak yang bersengketa, Penyelesaian sengketa berdasarkan itikad pemilik sengketa disebut dengan ADR (*Alternatif Dispute Resolution*), jika terjadi suatu sengketa dalam transaksi produk MLM (*Multilevel Marketing*) antara pelaku usaha dengan konsumen khususnya pada PT. Melia Sehat Sejahtera menggunakan model penyelesaian sengketa ADR yang memiliki keunggulan-keunggulan dibandingkan dengan penyelesaian sengketa melalui litigasi, diantaranya ialah adanya sifat kesukarelaan dalam proses karena tidak adanya unsur pemaksaan, prosedur yang cepat, keputusannya bersifat Non Judicial, prosedur rahasia, fleksibilitas dalam menentukan syarat-syarat penyelesaian masalah, hemat waktu dan hemat biaya, tingginya kemungkinan untuk melaksanakan kesepakatan dan pemeliharaan hubungan kerja

Dari uraian-uraian kesimpulan diatas dapat diberikan saran sebagai berikut:1. Menyadari peranan hukum perlindungan konsumen yang mengatur adanya lembaga yang dapat menyelesaikan sengketa diluar pengadilan yaitu BPSK. 2. lebih berhati-hati dan tidak mudah tergiur dengan iming-iming dalam melakukan hubungan hukum dengan perusahaan MLM (*Multilevel Marketing*) yang keberadaannya diluar wilayah Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmadi, Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2014

Atmasasmita, Romli, *Pengantar Hukum Kejahatan bisnis*, Bogor: Kencana, 2003.

Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Penerbit :PT. Raja

13 Halim Barakatullah, Op.cit, Hlm 77

Grafindo Persada, Jakarta, 2006.

Harianto, Dedi, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Iklan Yang Menyesatkan*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2010

N.H.T Siahaan, 2005, Hukum Konsumen, *Perlindungan Konsumen*, dan Riswandi, 2004, *Langkah Mengenal MLM Sejati dan MLM Palsu*, Yogyakarta.: Pustaka Ar Raudhoh, Rajawali Pers, Jakarta.

Undang-undang

Indonesia, *Undang-Undang no.8 tahun 1999, tentang perlindungan Konsumen* (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).