

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM  
TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MULTI LEVEL MARKETING  
PADA PT KARTIKA SWARNA DWIPA (KANTOR DISTRIBUTOR  
TUPPERWARE)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dalam Memenuhi Syarat-Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum**

**OLEH**

**NOVIA UTAMI**

**110200057**

**DEPARTEMEN HUKUM KEPERDATAAN  
PROGRAM KEKHUSUSAN HUKUM PERDATA BW**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2015**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM  
TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MULTI LEVEL MARKETING  
PADA PT KARTIKA SWARNA DWIPA (KANTOR DISTRIBUTOR  
TUPPERWARE)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dalam Memenuhi Syarat-Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

**Oleh:**

**NOVIA UTAMI**

**110200057**

**DEPARTEMEN HUKUM KEPERDATAAN  
PROGRAM KEKHUSUSAN HUKUM PERDATA BW**

**Disetujui Oleh:**

**Ketua Departemen Hukum Keperdataan**

**Dr. HASIM PURBA, S.H.,M.HUM**

**NIP. 196603031985081001**

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

**M. HUSNI, S.H.,M.Hum**

**NIP : 195802021988031004**

**Dr. DEDI HARIANTO, S.H.,M.Hum**

**NIP : 196908201995121001**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2015**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : NOVIA UTAMI  
NIM : 110200057  
DEPARTEMEN : HUKUM KEPERDATAAN  
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MULTI  
LEVEL MARKETING PADA PT KARTIKA SWARNA  
DWIPA (KANTOR DISTRIBUTOR TUPPERWARE)

Dengan ini menyatakan :

1. Bahwa isi skripsi yang saya tulis tersebut di atas adalah benar tidak merupakan ciplakan dari skripsi atau karya ilmiah orang lain.
2. Apabila terbukti di kemudian hari skripsi tersebut adalah ciplakan, maka segala akibat hukum yang timbul menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan atau tekanan dari pihak manapun.

Medan, April 2015

Novia Utami  
110200057

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karuniaNya yang tiada berkesudahan dan telah memberikan penulis kekuatan dan kemampuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MULTI LEVEL MARKETING PADA PT KARTIKA SWARNA DWIPA (KANTOR DISTRIBUTOR TUPPERWARE)”, yang membahas mengenai bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh perusahaan Tupperware kepada konsumennya apabila terjadi kerusakan atas produk/barang yang dibeli dan digunakan oleh konsumen. Untuk memperoleh informasi dan data-data dalam penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada kantor distributor Tupperware di Medan, yakni PT Kartika Swarna Dwipa sebagai objek dalam penelitian ini.

Penulisan skripsi ini juga merupakan salah satu syarat bagi setiap mahasiswa untuk melengkapi tugas-tugas dan syarat-syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara. Penulis menyadari bahwa skripsi ini banyaknya kekurangan, baik itu disebabkan literatur maupun pengetahuan penulis sehingga pembuatan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Dengan lapang hati penulis selalu menerima kritik, saran maupun masukan yang bersifat mendidik dan membangun dari berbagai pihak.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, semangat, saran, motivasi dan doa dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Runtung Sitepu, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara;
2. Prof. Dr. Budiman Ginting, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara;
3. Bapak Syafruddin Hasibuan, S.H., M.H., DFM., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara;
4. Bapak Dr. O.K. Saidin, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara;
5. Bapak Dr. Hasim Purba, S.H., M.Hum., selaku Ketua Departemen Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara;
6. Ibu Rabiatul Syariah, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Departemen Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara;
7. Bapak Syamsul Rizal, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Kekhususan Perdata BW Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara;
8. Bapak Muhammad Husni, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu Beliau kepada penulis untuk membimbing, memberi nasehat dan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi ini;
9. Bapak Dr. Dedi Harianto, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu Beliau kepada penulis untuk membimbing, memberi nasehat dan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi ini;

10. Bapak Affan Mukti, S.H., M.Hum., selaku Dosen Penasehat Akademik penulis;
11. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara seluruhnya yang telah mendidik dan membimbing penulis selama tujuh semester dalam menempuh pendidikan perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara;
12. Teristimewa untuk kedua orang tua yang sangat penulis sayangi yaitu Darwan Ulfadinata, S.H. (Papa) dan Linda, S.Pd (Mama), kepada adik-adik penulis Clarita Utami dan Erdio Ulfadinata, dan kepada seluruh keluarga besar penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas seluruh kasih sayang, motivasi, kesabaran, pengorbanan, bantuan dan terutama doa yang kalian semua berikan pada penulis selama ini yang sangat berarti bagi penulis, khususnya dalam proses penyelesaian skripsi ini;
13. Kepada Ibu Brenda Marta Cristina, selaku pimpinan dari PT Kartika Swarna Dwipa, yang telah memberikan izin pada penulis untuk melakukan riset dengan cara wawancara di PT Kartika Swarna Dwipa untuk penyelesaian skripsi ini, dan kepada Kak Rafika Saputri, selaku *staff* di PT Kartika Swarna Dwipa, yang telah menyempatkan diri untuk memberitahukan informasi-informasi yang penulis butuhkan untuk penyelesaian skripsi ini;
14. Kepada sahabat-sahabat terbaik yang sekaligus sebagai teman seperjuangan penulis di Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, yaitu Octaviana Fransiska, Intan Elisabeth Pasaribu, Kartika P.L.M., Emma Yosephine Sinaga, Citra K.R.P. Tarigan, Rurin T. Tambun, Imelda Rosari Sinurat, Putri A.

- Nadapdap, Stella, dan John Willi, yang telah banyak membantu penulis dalam segala hal dan selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini;
15. Kepada sahabat-sahabat penulis lainnya, yaitu Billy Williem, BIT, yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini, juga kepada Lisa Effendy dan Juliani, yang selalu memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini;
  16. Kepada guru penulis yang sangat penulis hormati dan sayangi, Bapak Hamonangan Simamora, S.Pd., yang tanpa lelah selalu membimbing, mengajari, dan memberikan doa, dukungan, nasehat, serta motivasi kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini;
  17. Kepada semua teman-teman kelas Grup A, teman-teman Departemen Perdata BW, dan teman-teman stambuk 2011 Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungan semangat yang diberikan kepada penulis selama perkuliahan ini;
  18. Kepada senior-senior penulis yang penulis hormati, Bang Angfier Sinaga, S.H., Bang Robert, S.H., Kak Imelda, S.H., Kak Rivera Wijaya, S.H., Kak Jessalyn, S.Kg., dan senior-senior lainnya yang turut memberikan arahan, dukungan, dan motivasi kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini;
  19. Kepada Ibu Jet Fun, selaku salah satu agen Tupperware, yang telah berkenan membagikan informasi yang penulis butuhkan untuk penyelesaian skripsi ini;

20. Dan segenap pihak yang membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas doa dan dukungan semangat yang dibagikan bersama.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatiannya penulis ucapkan terima kasih.

Medan, April 2015

NOVIA UTAMI

110200057



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penulisan .....	9
D. Manfaat Penulisan.....	9
E. Metode Penelitian.....	10
F. Keaslian Penulisan.....	14
G. Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II TINJAUAN UMUM MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN</b> .....	17
A. Pengertian dan Pengaturan Perlindungan Konsumen .....	17
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
2. Pengaturan Perlindungan Konsumen.....	19
3. Subjek Hukum Perlindungan Konsumen.....	22
B. Hak dan Kewajiban dari Konsumen serta Pelaku Usaha.....	28
1. Hak dan Kewajiban dari Konsumen .....	29
2. Hak dan Kewajiban dari Pelaku Usaha.....	34
C. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen .....	37
D. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen.....	40

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan ( <i>Liability Based On Fault</i> ).....	41
2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab ( <i>Presumption of Liability Principle</i> ).....	43
3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab ( <i>Presumption Nonliability Principle</i> ) .....	45
4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak ( <i>Strict Liability</i> ).....	46
5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan ( <i>Limitation of Liability Principle</i> ) .....	46
<b>BAB III MULTILEVEL MARKETING SEBAGAI BENTUK KEGIATAN BISNIS</b> .....	48
A. Pengertian <i>Multi Level Marketing</i> .....	48
B. Jenis-Jenis <i>Multi Level Marketing</i> .....	54
C. Sistem Kerja <i>Multi Level Marketing</i> .....	59
D. Keunggulan dan Kelemahan <i>Multi Level Marketing</i> .....	62
<b>BAB IV PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MELALUI MULTI LEVEL MARKETING</b> .....	66
A. Mekanisme Transaksi <i>Multi Level Marketing</i> pada PT Kartika Swarna Dwipa sebagai Distributor Tupperware .....	72
B. Keluhan Konsumen Terkait Produk-Produk yang dihasilkan oleh Perusahaan Tupperware pada PT Kartika Swarna Dwipa sebagai Distributor Tupperware .....	81
C. Bentuk Perlindungan Hukum yang diberikan oleh PT Kartika Swarna Dwipa sebagai Distributor Tupperware Terhadap Konsumen.....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	98
A. Kesimpulan .....	98

B. Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>i</b>

**LAMPIRAN**

1. Surat Keterangan Tanda Riset
2. Hasil Wawancara
3. Formulir Pendaftaran Konsultan Baru Tupperware Indonesia
4. Kuesioner Keluhan Konsumen
5. Faktur Penerimaan Barang Rusak

## ABSTRAK

**Novia Utami<sup>\*)</sup>**  
**M. Husni, S.H.,M.Hum<sup>\*\*)</sup>**  
**Dr. Dedi Harianto, S.H.,M.Hum<sup>\*\*\*)</sup>**

Salah satu strategi pemasaran yang sangat marak di dunia saat ini adalah pemasaran melalui sistem *Multi Level Marketing (MLM)*. Dalam proses perkembangannya, bisnis *Multi Level Marketing* di Indonesia tidak berjalan mulus karena banyak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab yang pada akhirnya mengakibatkan kerugian bagi konsumen, kemudian menyebabkan konsumen tidak percaya pada bisnis *Multi Level Marketing* ini. Oleh karenanya, konsumen sangat menuntut untuk diberikan suatu bentuk perlindungan hukum dari perusahaan yang menjalankan bisnis *Multi Level Marketing* ini.

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah adalah penelitian yuridis normatif dan penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis normatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Sedangkan penelitian yuridis empiris yaitu dengan melakukan penelitian di PT Kartika Swarna Dwipa selaku kantor distributor Tupperware di Medan.

Kesimpulan menunjukkan bahwa mekanisme transaksi jual beli dalam perusahaan Tupperware melalui tiga tahap transaksi konsumen, yaitu Tahap Pra-Transaksi Konsumen, Tahap Transaksi Konsumen, dan Tahap Purna-Transaksi Konsumen . Keluhan-keluhan yang sering terjadi di perusahaan Tupperware adalah mengenai keterlambatan pendistribusian barang karena perubahan sistem dari pusat serta kualitas produk yang dihasilkan Tupperware. Perusahaan Tupperware, dalam menjalankan bisnisnya, memberikan perlindungan hukum yang jelas kepada para konsumennya berupa garansi seumur hidup apabila produk/barang Tupperware tersebut rusak selama pemakaian normal (bukan karena digigit tikus, disayat, maupun sengaja dipecahkan). Untuk melakukan claim ganti rugi, konsumen dapat langsung membawa barang yang rusak ke divisi barang rusak, kemudian akan diganti dengan barang baru. Selama menjalankan bisnisnya, perusahaan distributor Tupperware (PT Kartika Swarna Dwipa) belum pernah mengalami sengketa yang besar, melainkan hanya pernah terjadi kesalahpahaman antara staff dengan konsumen, namun tidak menutup kemungkinan terjadinya sengketa antara pihak perusahaan Tupperware dengan pihak konsumen. Apabila terjadi sengketa, maka pihak perusahaan Tupperware dan konsumen akan menyelesaikannya melalui penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, yaitu dengan cara melakukan negosiasi.

Kata kunci : *Multi Level Marketing*, Konsumen, Perlindungan Hukum.

---

<sup>\*)</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara.

<sup>\*\*)</sup> Dosen Pembimbing I.

<sup>\*\*\*)</sup> Dosen Pembimbing II.