

ABSTRAK

PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA PENGGUNA BIRO PERJALANAN UMRAH YANG MENGAPLIKASIKAN METODE PEMASARAAN BERJENJANG (*MULTI LEVEL MARKETING/MLM*)

Beberapa tahun terakhir ini banyak bermunculan biro perjalanan Umrah yang menggunakan metode pemasaran berjenjang atau *Multi Level Marketing (MLM)*. Namun sayangnya sejak tahun 2011 setidaknya terdapat tiga (3) kasus yang diangkat media masa tentang konsumen atau Jama'ah yang dirugikan oleh biro perjalanan Umrah yang menggunakan metode pemasaran *MLM*. Tidak diketahuinya pihak yang bertanggung gugat semakin menyulitkan konsumen dalam menuntut pemenuhan haknya.

Terdapat dua (2) jenis perjanjian pada metode *MLM* biro perjalanan Umrah, yang pertama adalah perjanjian konsumen dan yang kedua merupakan perjanjian keagenan. Perjanjian keagenan pada *MLM* didasarkan pada asas kebebasan berkontrak yang diatur pada Pasal 1338 ayat (1) *BW*. Pada perjanjian keagenan terdapat dua (2) pihak yaitu prinsipal dan agen. Bertindak sebagai prinsipal adalah biro perjalanan Umrah, sementara agen adalah *downline* dari biro perjalanan Umrah. Pada konsep keagenan, agen bertindak atas nama prinsipal, agen bertindak terbatas pada kuasa yang diberikan oleh prinsipal, tidak lebih dan tidak kurang. Lebih lanjut, dalam hal tanggung gugat, karena agen bertindak atas kuasa yang diberikan prinsipal maka tanggung gugat terletak pada prinsipal dalam hal ini biro perjalanan Umrah yang menggunakan metode pemasaran *MLM*.

Mekanisme perlindungan konsumen dalam hal ini dapat dilakukan melalui dua (2) cara yaitu preventif dan represif. Perlindungan preventif dapat dilakukan konsumen dengan memperhatikan legalitas perijinan perusahaan penyedia jasa travel Umrah dan perjanjian jual-beli paket perjalanan Umrah yang disediakan. Perlindungan represif dapat dilakukan melalui dua (2) jalur pula yaitu litigasi dan non litigasi. Jalur litigasi dapat ditempuh dengan melayangkan gugatan melalui Pengadilan Negeri di wilayah hukum Penggugat (konsumen), sedangkan melalui jalur non-litigasi dapat ditempuh konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).