

BAB IV

PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sistem *Multi Level Marketing* Obat Herbal pada Distributor Center PT. Health Wealth International di Tulungagung

Multi Level Marketing merupakan salah satu bisnis yang diminati setiap orang karena mendapatkan bonus dari perusahaan. Salah satunya *MLM* bidang penjualan obat herbal kesehatan dan kecantikan. Obat herbal paling banyak diminati para konsumen karena aman, tidak berbahaya dan tidak ada efek samping. Selain itu, untuk mendapatkan obat herbal tersebut dibutuhkan distributor di wilayah setiap kota. Adapun distributor produk HWI ini ada di Jl. Luntas No. 11 Desa Gilang Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung yang menggunakan dua sistem. Terkait hal tersebut peneliti menggali informasi kepada pelaku usaha atau distributor center *Multi Level Marketing* Obat Herbal.

Menurut Ibu Ria selaku Leadher dari Distributor Center PT. Health Wealth International di Tulungagung mengungkapkan mulai dari pendirian DC HWI hingga pemasaran dan harga jual produk beserta keuntungan yang didapatkan:

“produknya HWI kan jual produk kesehatan sama kecantikan. Jadi yang kesehatan sama kecantikan salah satunya ada produk pemutih, pelangsing, peninggi badan, miss v, penambah berat badan, kecerdasan otak. Kalau untuk harganya standar Mulai dari

100, 200, 300, 400, 500, paling mahal itu 600 ribu. kami ambil keuntungannya 20-35%. Sistem pemasarannya menggunakan sistem *offline* sama *online* tapi karena bisnis itu bisnis *online* maka kita, pemasarannya lebih banyak lewat facebook, instagram, wa story sama line biasanya.” Jadi pasarnya luas jadi ngrekrutnya lebih enak. Gabung disini keuntungannya sih macem-macem kita dapat penghasilan tambahan dari jualan produk, kita juga ada gaji tiap bulan dari perusahaan dan kita juga dapat reward-reward jalan-jalan keluar negri satu tahun dua kali, ini juga ada promo umroh nanti kalau kita sudah memenuhi syarat. Nanti kita juga dapat dana untuk beli mobil dari perusahaan juga.¹ Pendirian Distributor Center HWI di tulungagung tepatnya tanggal 05 mei 2015 di wilayah ngunut tulungagung dengan cara membayar biaya pendaftaran ke perusahaan sebesar Rp 6.000.000., (enam juta rupiah). Kemudian leadher mendapatkan produk-produk dan point dari perusahaan, karena setiap produk ada poin dari penjualan. Anggota member dari team saya berjumlah 100 anggota member. Member-member tersebut tersebar di berbagai wilayah seperti tulungagung, blitar, kediri, trenggalek dan sekitarnya.

Bahwa dalam sistem *MLM* ini pelaku usaha tidak menjelaskan harga produk obat herbal secara pasti, kemudian pelaku usaha tidak menekankan pada aspek penjualan produk saja tetapi lebih menekankan ke perekrutan member baru.

Berbeda dengan Dewi selaku anggota member yang menjelaskan benar tidaknya untung 500ribu-1 juta per minggu jika gabung dengan *MLM* nya serta kehilangan bonus jika tidak tutup poin:

“perekrutan itu ada dua cara ya di hwi, pertama lewat offline kedua lewat online. Dan untuk orang-orang yang direkrut banyak mulai dari ibu rumahtangga, mahasiswa, karyawan swasta dan PNS. Artinya 500 ribu per minggu itu jika 5 produknya laku, dan

¹ Hasil wawancara dengan Bu Ria selaku distributor obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 27 Maret 2018

mengambil keuntungan 100ribu per produk. iya pernah ada konsumen yang protes setelah minum produk dan memang itu kesalahan dari saya sebagai member karena tidak saya konsultasikan dulu kepada ahlinya, karena di hwi itu nggak sembarangan. Ee..disini itu di hwi ada dokternya juga, intinya kita kurang dalam kejelasan informasi saja. ya ada member yang menyetok ada yang tidak, apalagi kalo penjual yang masih dropship atau belum member begitupun yang sudah member kalo produk kita sudah laku, habis dan ternyata masih ada yang order ya kita ngambil produknya langsung ke distributor terdekat begitupun member-member lain juga begitu jika kita sudah dapat laba kadang kita repeat order lagi untuk menyetok kalo tidak ya tidak. Di HWI benar jika tidak tutup poinnya selama 6 bulan berturut-turut bonus akan hilang.²

Adapun dengan saudara Nira juga menyatakan hal sama, yakni tidak diberinya informasi terhadap konsumen:

“alhamdulillah tanggapan konsumen baik, kadang juga ada orang yang protes setelah mengkonsumsi produk tapi tetap kita layani dengan senang hati. Nah darisini memang kesalahan dari saya atau sebagai member ya mbak karena waktu itu saking banyaknya orderan jadi saya kurang fokus dalam melayani konsumen karena itu hanya lewat WA tidak tatap muka secara langsung jadi konsumen kurang kejelasan informasi. “iya mbak tetapi tergantung para member-member kadang mereka memilih tidak menyetok biar tidak ada resiko jika belum laku”. mbak kalau itu dalam 6 bulan berturut-turut”.³

Saudara Dwi yang merupakan anggota member HWI mengakui bahwa letak kesalahan dalam sistem penjualan MLM obat herbal ada pada dirinya, karena tidak memberikan informasi yang jelas kepada konsumen:

² Hasil wawancara dengan Dewi selaku member obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 28 Maret 2018

³ Hasil wawancara dengan Nira selaku member obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 28 Maret 2018

“dari segi jual beli produk memang kesalahan dari saya mbak karena saya kurang memberikan info secara detail kepada konsumen bahwa dipikiran saya ah padahal kansudah ada kalo iklan di brosur sudah cukup lah informasinya tapi tidak ditulis dalam brosur jika hasil itu tergantung pada masing-masing tubuh seseorang.” Disini HWI banyak sekali mbak keuntungannya terutama ada bonus harian, mingguan, bulanan, dan tahunan.”⁴

Bu Vey sebagai anggotamember yang sudah lama menjadi anggota team member hwi tulungagung juga menjelaskan kebenaran dari iklan di brosur dengan penghasilan 500ribu sampai 1 juta rupiah beserta mendapatkan protes dari konsumen:

“benar mbak di HWI mendapat untung banyak sekitar 1juta per minggu itu jika 5 produk yang dijual itu laku dan mengambil 100 ribu per produk. Kalo ada konsumen yang protes ya pernah sih. memang kesalahan dari saya, tapi ya bisa jadi konsumennya yang nggak sabaran dalam menikmati prosesnya, karena produk di kita herbal jadi ya bertahap. Di HWI banyak mbak untungnya seperti mendapat bonus harian ada mingguan ada bulanan ada tahunan ada, dan jalan-jalan ke luar negeri ada. Saya: “nah apakah benar mbak di hwi jika sudah 6 bulan berturut-turut tidak tutup poin bonus dihilangkan dan memang di HWI jika kita tidak tupo enam bulan berturut-turut, bonus kami hilang.”⁵

Mbak Yeni yang sudah lama menjadi anggota team member HWI Tulungagung juga menjelaskan kebenaran syarat tupo dan penjualan produk frutablend:

“ iya benar mbak jika kita mampu menjual produk hwi untung kita banyak, kalo tidak ya tidak, jadi iklan di brosur itu untuk

⁴ Hasil wawancara dengan Dwi selaku member obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 1 April 2018

⁵ Hasil wawancara dengan Bu Vey selaku member obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 1 April 2018

menarik perhatian konsumen.⁶ Kalo saya baru menjualkan beberapa produk hwi itu yang frutablend. ya ada konsumen yang ngeluh, karena ada yang jerawatnya nambah dan belum putih. Sebenarnya banyak untungnya bergabung di hwi seperti itu mbak ada bonus jaringan terutama bonus harian, bulanan, tahunan. iya benar di *MLM* ini diwajibkan tupo”.

Semua member melakukan hal yang sama bahwa dirinya terikat dengan perusahaan dan harus tutup poin setiap bulan. Hasil yang didapatkan setiap member juga tidak sama. Selain itu juga mendapatkan protes dari para konsumen, mbak siti mengungkapkan:

“Gini mbak, ya pasti mbak dapat protes dari konsumen, dan memang itu kesalahan dari saya sebagai member karena tidak saya konsultasikan dulu kepada ahlinya, karena di hwi itu sebenarnya ada dokternya juga. Disini tidak semua member nyetok barang mbak, tapi kalau itu sih tergantung masing-masing member tapi kita sudah bisa langsung memasarkan produk herbal tersebut ke konsumen. Memang benar di hwi jika tidak tupo sama sekali selama 6 bulan bonus hilang, bonus yang didapatkan setiap member juga tidak sama.”⁷

Adapun member lain seperti mbak dian, mbak kiki dan mbak rahmah menyatakan:

Mbak kiki menyebutkan jika “benar mbak di brosur hwi, penghasilannya antara 500ribu-1juta per minggu itu hanya bagi member yang mampu menjualkan 5 produk dengan mengambil keuntungan sekitar 50-100 ribu per produk bahkan lebih.”⁸ Saya baru sekali berhasil menjualkan produk, jadi pantas belum mendapat testimoni maupun keluhan dari konsumen. Keuntungannya di hwi ini ada bonus harian, mingguan, bulanan,

⁶ Hasil wawancara dengan Yeni selaku member obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 1 April 2018

⁷ Hasil wawancara dengan Siti selaku member obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 1 April 2018

⁸ Hasil wawancara dengan Dian selaku member obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 2 April 2018

tahunan tanpa jual produk dan nyetok sekalipun sudah untung karena ada bonus dari jaringan. Kalo ada syarat harus tupo tiap bulan di hwi ini memang benar, soale kalo kita 6 bulan berturut-turut tidak tutup poin bonus dihilangkan sama perusahaan. Jadi mau tidak mau kita harus begitu, soale mau keluar kita nggak enak sama upline/distributor mbak.”

Kemudian Mbak kiki dan Mbak Rahmah menambahkan, seperti yang dikemukakan member lainnya bahwa dia menjual produk karena dikejar syarat tupo, untuk urusan konsumen belakangan, yang penting produk terjual:

“iya benar seperti yang dikatakan mbak rahmah tadi bahwasannya kalau kita ngambil labanya banyak sekitar 50-250 per produk kita dapat untung banyak kalo tidak bisa menjual produk sama sekali kita tidak mendapat untung ataupun bonus dari perusahaan, kecuali kalo ada jaringan kanan kiri seimbang kita masih bisa mendapat bonus. Kita juga pernah mendapat protes dari konsumen hanya saya jawab habis itu orangnya tidak order lagi ke saya. Karena waktu itu orangnya beli produk untuk diet tapi kan belum berhasil saya diprotes, ya saya jawab seadanya kalau itu masih proses”. Keuntungannya gabung disini dapat bonus harian, mingguan, bulanan, tahunan jika kita mampu memenuhi target. Disini tidak semua member nyetok barang mbak. Tapi kalo mendesak saat tupo akhir bulan saya beli produknya dan saya setok dirumah, agar bonus nambah dan tidak hangus. Memang benar mbak roz di hwi jika sudah 6 bulan berturut-turut tidak tutup poin bonus dihilangkan.

Adapun wawancara dengan konsumen dari Distributor Center PT.

HWI Tulungagung adalah sebagai berikut di bawah ini:

Mbak Lia menyatakan selaku konsumen belum mengalami perubahan pada dirinya setelah mengkonsumsi obat herbal:

“ya ada perubahan setelah minum obat herbal itu, tapi lama mbak. Kalo kita pengen cepat hasil ya harus order berkali-kali. pertama member ya memberi mbak cara minumnya seperti ini itu. Namun setelah saya konsumsi dengan 2x order obat itu kok muka saya jerawatnya tambah parah. Apalgi kan muka saya kusam. Tapi sekarang saya sudah tidak ingin order lagi. Karena saya beralih ke klinik perawatan wajah langsung.⁹

Kemudian Bu Reni juga menyatakan jika dirinya pernah order obat herbal pelangsing di member tetapi belum ada perubahan:

“produk yang saya order itu khusus obat pelangsing yang namanya cmp, wmp & Dtozym. Saya order 3 produk sekaligus seharga 1 juta berapa gitu saya lupa pokok 1 juta lebih. Selama ini belum ada perubahan, berat badan ya masih segini aja karena saya masih suka nyemil udah gak makan nasi, makan nasi pun jarang kalo pas nggak sarapan aja sih. pertamanya ya member ngasih tahu manfaat beserta cara pemakaian ya mbak. Padahal saya makannya juga aturan cuma saya sekarang nggak order dan minum produk itu lagi walaupun banyak testimoni yang ia posting diet pasti, anti gagal. Saya mikir mungkin karena pengaruh KB saya, namun nyatanya berat badan tidak turun juga saya rutin minum obat itu. Em Sehingga saya tidak order lagi jadinya.¹⁰

Kemudian saudara Riski menjelaskan jika dirinya belum mendapatkan hasil setelah mengkonsumsi obat herbal HWI:

“banyak yang saya order di Hwi itu dulu pernah beli Nes V, Frutablend, Glucella. nah gini kalo Nes V kan buat keputihan, kembali perawan dan lain-lain ya rasa madunya enak, trus frutablend untuk mengobati jerawat saya sudah habis 1 botol ya belum ada perubahan, glucella produk pemutih wajah juga sama. Ya pertamanya sipelaku usaha bilang cara minumnya gini gitu biar cepata ada hasil. Tapi lama-kelamaan malah saya baru tau

⁹ Hasil wawancara dengan Mbak Lia selaku konsumen obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 3 April 2018

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bu Reni selaku konsumen obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 3 April 2018

dari teman saya sendiri kalo produk frutablend itu ternyata untuk mendetox wajah terlebih dahulu padahal dia bukan member tapi dia sudah pernah jadi member dan sudah keluar.¹¹

Saudara Rosi menyatakan bahwa dirinya pernah menjadi konsumen dari sini yang sama-sama belum mengalami perubahan dan jerawat timbul:

“saya pernah order 2 botol frutablend. Pernah ada perubahan mbak, tapi ya lama prosesnya. Soalnya dulu penjual pernah bilang ke saya gini “iki obat herbal o mbak sampean yo kudu sabar, opo maneh frutablend ki nggo ndetox lo dadi racun-racun neng njero awakmu diguwak disek ngko lagek netral.”¹²

Mbk Vita mengungkapkan bahwa dirinya lebih menyukai obat herbal tapi yang dialami justru sama dengan member yang lain yaitu belum mengalami perubahan tapi setelah berkali-kali order baru mendapat hasil:

“saya dulu sering order frutablend mbak. iya produk tersebut berkualitas. dulu waktu minum 1 botol belum ada perubahan, kemudian saya minum 6 botol lagi rutin baru ada perubahan, sebenarnya sedikit mahal untuk harga produk tersebut.¹³

Saudara Ima selaku konsumen juga mengungkapkan bahwa dirinya pernah order produk pelangsing tapi belum langsing sampai sekarang:

“itu mbak dulu saya pernah minum frutablend. Ee kalo berkualitas ya berkualitas. pernah juga order produk pelangsing

¹¹ Hasil wawancara dengan Riski selaku konsumen obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 3 April 2018

¹² Hasil wawancara dengan Rosi selaku konsumen obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 3 April 2018

¹³ Hasil wawancara dengan Vita selaku konsumen obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 6 April 2018

WMP, CMP, Dtozym tapi ya nggaktau itu benar-benar berkualitas apa tidak. Soalnya saya sudah habis 1juta lebih berapa gitu untuk order produk tersebut buat ngecilin badan tapi belum juga turun berat badanku. Member juga ga ngasih informasi mengapa bb saya belum turun. Padahal 3 produk rutin saya minum dan saya imbangi olahraga.¹⁴

Saudara Evi yang sudah lama menjadi konsumen obat herbal mengungkapkan bahwa dirinya belum ada perubahan dan jerawat di wajahnya nambah parah:

“saya pernah order frutablend, masalah berkualitas atau tidaknya saya tidak tau. Mestinya ya berkualitas mbak kan udah BPOM. Tapi ya reaksinya biasa aja sih sebenere, kan saya minum itu untuk ngurangi jerawat sekarang sudah habis 3 botol. Ndakta ini kok masih bruntusan muka saya. Member enggak ngasi tau mbak itu bagus cocok apa gak di semua kulit. Ya saya pikir kan sudah ada petunjuknya, trus bruntusan ni kenapa saya juga nggaktau tapi saya biarin orang yang saya minum itu obat herbal.¹⁵

Begitu juga dengan mbak Sari yang menyatakan bahwa dirinya juga mengalami hal sama belum ada perubahan pada wajahnya:

“saya pernah order frutablend, mbak tapi kalau diliatnya ini belum ada hasil di muka saya. Ya belum ada reaksinya sepeti yang saya katakan tadi, kan saya minum itu untuk ngurangi jerawat sekarang sudah habis 3 botol sih. Ndakta ini kok masih bruntusan muka saya. ya enggak mbak, penjual nggak nagsih tau kenapa kok begini. Ya dibenak saya, saya pikir lagi kan sudah ada petunjuknya, trus bruntusan ni kenapa saya juga nggaktau tapi saya biarin orang yang saya minum itu obat herbal tapi lama-lama kok panggah ngene-ngene wae ngunu.”¹⁶

¹⁴ Hasil wawancara dengan Ima selaku konsumen obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 6 April 2018

¹⁵ Hasil wawancara dengan Evi selaku konsumen obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 6 April 2018

¹⁶ Hasil wawancara dengan Sari selaku konsumen obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 6 April 2018

Mbak Riski juga mengalami hal sama bahwa dirinya juga pernah membeli banyak produk herbal salah satunya untuk mengatasi jerawat tetapi tetap saja tidak mengalami perubahan, ternyata produk itu tidak langsung memutihkan dan menghilangkan jerawat tapi mendetox racun di tubuh terlebih dahulu:

“banyak yang saya order itu pernah beli Nes V, Frutablend, Glucella. nah gini kalo Nes V kan buat keputihan, kembali perawan dan lain-lain ya rasa madunya enak, trus frutablend untuk mengobati jerawat saya sudah habis 1 botol ya belum ada perubahan, glucella produk pemutih wajah juga sama. Tapi belum maksimal dengan obat tersebut, penjual sih yang ngasih tau mbak kalo gak ada perubahan brati harus order lagi. Tapi saya nggak order lagi. Soalnya saya baru tau dari teman-teman yang udah ga ada lagi di HWI. Ternyata produk frutablend itu ternyata untuk mendetox wajah terlebih dahulu tidak langsung memutihkan dan menghilangkan jerawat.¹⁷

Mbk Nani mengungkapkan bahwa dirinya pernah mengobati konsumsi obat herbal tapi yang dialami justru sama dengan member yang lain yaitu belum mengalami perubahan tapi setelah berkali-kali order baru mendapat hasil:

“saya dulu sering order frutablend mbak. dulu waktu minum 1 botol belum ada perubahan, kemudian saya minum secara terus menerus, habis beli lagi habis lagi sampai beberapa botol. saya rutin minumnya tapi belum ada perubahan dan wajah masih kusam, sebenarnya sedikit mahal untuk harga produk tersebut tetapi saya yakin gak berbahaya, Cuma dari sekarang saya berhenti meminumnya.¹⁸

¹⁷ Hasil wawancara dengan Mbak Riski selaku konsumen obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 6 April 2018

¹⁸ Hasil wawancara dengan Mbak Nani selaku konsumen obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 6 April 2018

Mbak Ida juga mengungkapkan dirinya pernah order obat pelangsing dengan harga tinggi tetapi belum ada reaksi di tubuhnya:

“saya order itu khusus obat pelangsing mbak yang namanya cmp, wmp & Dtozym. Saya order 3 produk sekaligus seharga 1 juta berapa gitu saya lupa pokok 1 juta lebih. Selama ini belum ada perubahan, berat badan ya masih segini aja karena saya masih suka nyemil udah gak makan nasi, makan nasi pun jarang kalo pas nggak sarapan aja sih. pertamanya ya member ngasih tahu manfaat beserta cara pemakaian ya mbak. Padahal saya makannya juga aturan cuma saya sekarang nggak order dan minum produk itu lagi walaupun banyak testimoni yang ia posting diet pasti, anti gagal. Saya mikir mungkin karena pengaruh KB saya, namun nyatanya berat badan tidak turun juga saya rutin minum obat itu. Em Sehingga saya tidak order lagi jadinya, karena takut ada efek samping meskipun harganya mahal belum tentu menjamin produk itu bagus. Selain itu temen saya juga baru bilang dulu dia pernah mengkonsumsi obat tersebut, tetapi kenyataannya juga sama. Kalo dia malah habis banyak daripada saya. Dia kalau nggak salah ceritanya kemarin order lebih dari 3 kali dengan paket lengkap, kan dia banyak order mungkin dia juga berduit lah mbak ya, soale kan dia kerja di luar negri. Tetapi anehnya tubuhnya dia itu lebih ramping daripada saya, setelah dia mengkonsumsi semua produk itu kok tubuhnya tetap gendut pikirku..ngunu mbak. Loh tapi kok belum juga turun berat badane pas tak tanya, la nek koyok aku gendut nemen ngeneki kurusnya kapan.”¹⁹

B. Temuan Data

Dari paparan data yang telah diuraikan, terdapat beberapa temuan penelitian sebagai berikut:

1. Penentuan harga dalam *Multi Level Marketing* Obat Herbal di Tulungagung tidak disebutkan secara pasti serta tidak memberikan informasi yang jelas terhadap konsumen terkait produk yang dijual kapan berekasi setelah dikonsumsi.

¹⁹ Hasil wawancara dengan Mbak Nani selaku konsumen obat herbal HWI di Tulungagung pada tanggal 6 April 2018

2. Di distributor *Multi Level Marketing* Obat Herbal PT. HWI Tulungagung diwajibkan tutup poin setiap bulan. Jika selama 6 bulan berturut-turut tidak tutup poin, bonus dihilangkan.