

PENYELESAIAN SENGKETA WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN WARALABA (STUDI PADA PERJANJIAN WARALABA C'BEZT DENPASAR)

I Made Parta Wedhana Dwiyoga, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: wedhanaparta@gmail.com

Putri Triari Dwijayanthi, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: putritriari@unud.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i09.p15>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami perlindungan hukum bagi franchisee dalam pelaksanaan perjanjian waralaba (studi kasus pada perjanjian waralaba C'bezt Denpasar). Jenis penelitian yang digunakan yakni yuridis normatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan perundang-undangan (the statute approach) dan fakta (fact approach). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dalam praktiknya perjanjian waralaba C'bezt belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai dengan landasan hukum waralaba yakni Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2007 Tentang Waralaba dan masih ditemukan adanya pelanggaran oleh franchisor kepada franchisee, sehingga menimbulkan ketidakadilan dan kerugian bagi franchisee. Penyelesaian kasus wanprestasi dan komitmen dalam menegakkan perlindungan hukum bagi penerima waralaba C'bezt Denpasar dilakukan melalui upaya penyelesaiannya melalui tahapan pemberitahuan, musyawarah, dan litigasi. Dalam pelaksanaan waralaba disarankan bagi franchisee dan franchisor harus melaksanakan kewajiban sesuai dengan perjanjian yang disepakati bersama agar kasus wanprestasi dapat diminimalisir sehingga kedua belah pihak sama-sama diuntungkan.

Kata Kunci :*Penyelesaian sengketa, wanprestasi, perjanjian waralaba*

ABSTRACT

This study aims to explore legal protection for franchisees in the implementation of franchise agreements (a case study on the Denpasar C'bezt franchise agreement). The type of research used is normative juridical which is descriptive in nature with the statute approach and facts (fact approach). The results of the study indicate that, in practice, the C'bezt franchise agreement has not been fully implemented in accordance with the legal basis of the franchise, namely Government Regulation no. 42 of 2007 and still found violations by the franchisor to the franchisee, causing injustice and harm to the franchisee. Settlement of default cases and commitments in enforcing legal protection for C'bezt Denpasar franchisees is carried out through settlement efforts through the stages of notification, deliberation, and litigation. In the implementation of franchising, it is recommended that franchisees and franchisors must carry out their obligations in accordance with mutually agreed agreements so that cases of default can be minimized so that both parties benefit equally.

Keywords: *Dispute resolution, default, franchise agreement*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Usaha *franchisee* atau waralaba dalam berbagai bidang mulai banyak berkembang di berbagai negara termasuk Indonesia. Seiring kemajuan zaman dan teknologi usaha di bidang waralaba pun ikut meningkat. Pelaku bisnis kini

memberikan banyak perhatian terhadap bentuk usaha waralaba dikarenakan dapat meningkatkan roda perekonomian dan menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat luas.¹ Melalui adanya konsep waralaba yang berkembang, seseorang yang ingin mulai berbisnis dan membangun usaha tidak perlu memulai bisnisnya dari nol. Adanya waralaba memberikan peluang besar bagi Keterpaduan sistem waralaba menjadi potensi dan peluang bagi seorang penerima waralaba dalam menjalankan usahanya agar terus berkembang maju menjadi lebih baik.

Waralaba merupakan salah satu bentuk sistem berbisnis dalam mendistribusikan barang atau jasa menggunakan merek, logo, dan sistem operasi yang sudah ada dari pemberi waralaba (*franchisor*) dan penerima waralaba (*franchisee*) memiliki hak yang sama dalam memperdagangkan barang atau jasa yang sama dalam lingkup area geografis dan periode waktu tertentu.² Dalam pelaksanaan hak dan kewajiban antara *franchisor* dan *franchisee*, segalanya tertuang dalam bentuk perjanjian waralaba (*franchisee agreement*).³

Secara luas, definisi waralaba dapat diinterpretasikan dari dua sudut pandang yakni sudut pandang pemberi waralaba (*franchisor*) dan penerima waralaba (*franchisee*).⁴ Dari sudut pandang pemberi waralaba (*franchisor*), waralaba didefinisikan sebagai bentuk usaha yang menjadi hak paten intelektual dari pemilik atau pemberi waralaba itu sendiri.⁵ Sedangkan dari sudut pandang penerima waralaba (*franchisee*), waralaba didefinisikan sebagai suatu kontrak atau perjanjian kerjasama yang memiliki standar tertentu. Dimana antara kedua belah pihak dipandang memiliki suatu hubungan kemitraan usaha yang koheren.

Franchisee serupa dengan lisensi (Hak atas Kekayaan Intelektual), dimana keduanya memiliki korelasi yang saling berkaitan terutama *franchisee* yang diidentikan dengan lisensi atas merek atau nama dagang baik yang disematkan pada suatu produk baik barang maupun jasa layanan tertentu. Dalam perkembangannya, *franchisee* terdiri dari dua bentuk meliputi *franchisee* sebagai suatu format dalam bisnis dan *franchisee* dalam bentuk lisensi yang ada dalam merek dagang suatu produk. Dalam menjalankan kegiatan usaha sebagai mitra usaha *franchisor*, kedua belah pihak baik pemberi waralaba (*franchisor*) maupun mitra usaha penerima waralaba (*franchisee*) sama-sama menginginkan adanya kepastian usaha dan perlindungan hukum.

Legalitas kegiatan usaha waralaba mulai dikenal di Indonesia sejak tahun 1997 dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah RI No. 16 Tahun 1997 tanggal 18 Juni 1997 tentang Waralaba. Kemudian dilanjutkan dengan adanya Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 259/MPP/Kep/7/1997 tanggal 30 Juli 1997 tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Pendaftaran Usaha Waralaba. Peraturan ini kemudian diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31/M-DAG/PER/8/2008 tentang Penyelenggaraan Waralaba. Di dalam ketentuan Pasal 4 Peraturan Pemerintah No. 16 tahun 1997

¹ Faisal Santiago., 2012. Pengantar Hukum Bisnis (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012).

² Handayani, Gusti Ayu Mirah., 2016. Pelaksanaan Perjanjian Waralaba (*Franchisee*). KUCH2HOTAHU di Denpasar. *Udayana Journal of Law*.

³ Ahmadi Miru dan Sakka Pati., 2012. *Hukum Perikatan: Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*, PT RajaGrafindo Persada.

⁴ Handayani, Gusti Ayu Mirah, *op cit.* (3).

⁵ Happy, Iniedia., 2015. Eksistensi Waralaba berkaitan dengan Hak Atas Kekayaan Intelektual yang dimiliki oleh pihak pemberi waralaba. *Udayana Journal of Law*.

menegaskan bahwa *Franchisee* diselenggarakan berdasarkan perjanjian tertulis antara *Franchisor* dan *Franchisee*, dengan ketentuan bahwa perjanjian *Franchisee* dibuat dalam bahasa Indonesia dan terhadapnya berlaku hukum Indonesia.⁶ Pasal 8 merupakan bimbingan dan pelatihan kepada *franchisee*.

Dalam perjalanan kegiatan waralaba, tentunya terdapat banyak kasus yang terjadi. Salah satu kasus yang paling banyak terjadi yakni kasus kerugian pihak penerima waralaba dikarenakan pemberi waralaba (*franchisor*) yang tidak memenuhi kewajiban sesuai dengan perjanjian waralabanya dengan baik.⁷ Contohnya pihak *franchisor* mengirimkan suplai bahan baku melewati tanggal dan waktu yang seharusnya dimana hal tersebut berdampak pada terhambatnya proses produksi usaha waralaba dari pihak penerima waralaba. Akibatnya, penerima waralaba mengalami berbagai kesulitan dalam menjalankan dan mengembangkan usahanya. Tentunya dalam kasus ini, pihak penerima waralaba akan merasa dirugikan dan meminta adanya kompensasi dari pihak *franchisor*. Secara umum dalam kegiatan waralaba dikenal adanya dua kategori dalam hal kompensasi perjanjian waralaba yang diberikan oleh pemberi waralaba. Kompensasi yang pertama adalah kompensasi yang bersifat langsung dalam bentuk nilai moneter (*direct monetary compensation*). Kompensasi kedua adalah kompensasi yang diberikan secara tidak langsung dalam bentuk nilai moneter (*Indirect and non monetary compensation*).⁸

Bisnis waralaba yang memiliki potensi tinggi dalam persaingan pasar salah satunya yakni waralaba dalam bidang *food and beverage* (F&B). Salah satu waralaba di bidang makanan yang ada di daerah Denpasar yaitu C'bezt. Produk yang dipasarkan oleh C'bezt yaitu makanan cepat saji modern dengan harga terjangkau. Makanan cepat saji yang disediakan oleh C'bezt sangat diminati oleh segala kalangan usia dengan berbagai paket menu baik untuk anak-anak sampai dengan dewasa. Pertumbuhan waralaba yang satu ini cukup pesat karena tidak mengenal kelas sosial karena segmentasi pasar yang di peruntukan bagi seluruh kalangan yakni *middle low* dengan konsep *fine dining restaurant* dan *middle up* dengan konsep *fast food restaurant*. Waralaba C'bezt tentunya menyediakan kemitraan bagi siapa saja yang ingin menjadi penerima waralaba atau *franchisee*. Sebagaimana waralaba pada umumnya, setiap kemitraan yang terjalin disepakati melalui perjanjian bisnis waralaba (*franchisee agreement*). Tentunya ada kemungkinan terjadi wanprestasi di dalam pelaksanaan hak dan kewajiban yang tertuang dalam perjanjian bisnis waralaba C'bezt ini. Wanprestasi dalam waralaba secara umum didefinisikan sebagai bentuk kondisi dimana terjadi kelalaian atau pelanggaran terhadap pelaksanaan kewajiban sebagaimana tertera di dalam perjanjian waralaba.⁹

Kasus wanprestasi terjadi bilamana salah satu pihak baik dari pemberi maupun penerima waralaba merasa dirugikan. Pihak yang memiliki bukti bahwasannya mengalami kerugian atas kelalaian pemenuhan kewajiban memiliki hak untuk mengajukan tuntutan kepada pihak yang menimbulkan adanya wanprestasi agar bersedia memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan dalam peraturan yang berlaku. Adanya ketersediaan dan pemenuhan ganti rugi kepada pihak yang merasa

⁶ Pasal 4 Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba

⁷ Nugraha, Hagai Prima., 2012. Perlindungan Hukum bagi Penerima Waralaba (*Franchisee*) dalam Pemutusan Perjanjian Waralaba. *Udayana Journal of Law*.

⁸ Frans Hendra Winarta., 2012. Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional. Jakarta. Penerbit : Sinar Grafika.

⁹ Faisal Santiago, *Op cit.* (32).

dirugikan termasuk dalam bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh hukum positif Indonesia kepada warga negaranya. Sebagai contoh wanprestasi yang terjadi yakni adanya kelalaian kewajiban dari pihak pemberi waralaba yang tidak memberikan fasilitas, pembinaan, memutuskan kontrak sepihak, dan tidak bersedia memberikan bantuan kepada penerima waralaba sehingga menimbulkan kerugian pada usaha waralabanya. Maka, dalam menyikapi salah satu bentuk wanprestasi tersebut pihak penerima waralaba memiliki hak untuk mengajukan tuntutan kepada pihak pemberi waralaba. Namun, dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi penerima waralaba masih belum optimal. Salah satunya pelaksanaan hukum bagi penerima waralaba C'bezt di Denpasar yang dianggap masih belum optimal dan perlu adanya studi kasus terkait bagaimana pengimplementasian dan penyelesaian wanprestasi yang terjadi selama waralaba C'bezt di Denpasar berjalan.

Dari penjelasan di atas, disimpulkan bahwa *das sollen* dalam kasus ini yaitu pihak-pihak yang terlibat di dalam perjanjian waralaba harus memenuhi hak dan kewajiban sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan. Sedangkan *das sein* dalam kasus ini yaitu pemberi waralaba tidak melaksanakan kewajiban yang seharusnya secara holistik sehingga merugikan penerima waralaba. Oleh karena itu maka perlu dilakukan penelitian, yang hasilnya dijabarkan dalam suatu karya ilmiah berjudul: "Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Waralaba (Studi Pada Perjanjian Waralaba C'bezt Denpasar)".

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dirumuskan masalah sebagai pokok kajian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah dalam pelaksanaan perjanjian waralaba pada C'bezt Denpasar sudah memberikan perlindungan hukum bagi penerima waralaba (*franchisee*)?
2. Bagaimanakah penyelesaian wanprestasi antara pihak pemberi waralaba (*franchisor*) dengan pihak penerima waralaba (*franchisee*) dalam pelaksanaan waralaba C'bezt Denpasar?

1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan dalam penulisan artikel adalah untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian waralaba pada C'bezt Denpasar serta untuk mengetahui dan memahami penyelesaian wanprestasi yang terjadi antara pihak *franchisor* dengan *franchisee* dalam pelaksanaan perjanjian waralaba.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris dengan mengkaji adanya *gap* antara *das solen* dan *das sein* terkait ketentuan hukum dalam pengimplementasiannya perjanjian waralaba di C'bezt Denpasar. Pendekatan yang digunakan yakni pendekatan perundang-undangan (*the statute approach*) dan pendekatan fakta (*fact approach*). Penelitian ini bersifat deskriptif dari jenis data primer dan sekunder yang bersumber dari telaah kepustakaan dan studi lapangan. Teknik penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu teknik studi dokumen dan wawancara. Sampel penelitian ditentukan melalui teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Data yang didapatkan kemudian diolah dan dianalisis melalui analisis kualitatif yang bersifat eksploratif dan deskriptif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Kendala yang Dihadapi antara Pihak *Franchisor* dengan *Franchisee* dalam Pelaksanaan Perjanjian Waralaba

Pihak *franchisor* dan pihak *franchisee* harus melaksanakan hak dan kewajiban sesuai kesepakatan dalam perjanjian waralaba yang telah dibuat. Namun dalam praktiknya, pelaksanaan perjanjian waralaba kerap menimbulkan berbagai kendala, sehingga perjanjian yang telah disepakati tidak dapat terlaksana sesuai yang diharapkan. Kendala-kendala yang timbul terjadi karena salah satu pihak mengabaikan atau mengingkari perjanjian yang telah dibuat. Kendala pihak penerima waralaba (*franchisee*) di C'Bezt Denpasar yakni :

1. Keberhasilan setiap unit waralaba tergantung kepada setiap individu itu sendiri.
2. Pemberi waralaba mengontrol berbagai aspek pengoprasian bisnis bahkan lebih membatasi.
3. Kebijakan pemberi waralaba tidak selalu disampaikan kepada penerima waralaba jadi perlu adanya kreativitas dan pemahaman dalam manajemen usaha.
4. Kebijakan umumnya masih ditentukan oleh pemberi waralaba, sehingga membentuk sistem yang baku.
5. Membayar pembayaran *royalty* yang cukup tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Dewi selaku *Head of Unit* dari PT. Cipta Aneka Selera Unit Bali (Perusahaan pemilik Brand C'Bezt), dalam setiap perjanjian waralaba C'bezt terdapat beberapa unsur sebagai berikut.

1. Perjanjian yang disepakati
Perjanjian waralaba dibuat oleh pihak pemberi waralaba, sehingga penerima waralaba hanya bisa menerima atau menolak perjanjian tersebut. Selain itu, penerima waralaba tidak bisa mengganti atau bernegosiasi kepada pemberi waralaba karena perjanjian di C'bezt menggunakan perjanjian baku.
2. Pemberian hak
Pihak penerima waralaba berhak menggunakan logo, cap dagang dan rahasia dapur milik C'bezt.
3. Pemberian hak terbatas pada waktu dan tempat tertentu
Pihak *franchisor* sebagai pemilik logo, cap dagang dan rahasia dapur berhak memberi batas waktu dan tempat yang telah dijanjikan sebelumnya.
4. Pembayaran sejumlah uang tertentu dari pemilik waralaba kepada penerima waralaba
Pembayaran-pembayaran ini diantaranya pembayaran awal, pembayaran pembelian bahan baku, dan pembayaran atas pengoperan hak waralaba kepada pihak ketiga.

Pelaksanaan perjanjian waralaba sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba dan Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 53/M-Dag/Per/8/2012 tentang Penyelenggaraan Waralaba. Dalam perjanjian waralaba terdapat hak dan kewajiban yang membebani para pihak yang

melakukan perjanjian.¹⁰ Berdasarkan hasil wawancara kepada Prasetya selaku pemilik mitra usaha C'best di Denpasar, pihak penerima waralaba (*franchisee*) mengalami beberapa kendala, yaitu:

1. Kurangnya promosi dari pihak *franchisor* untuk *brand/outlet* C'best melalui media sosial atau internet, sehingga mengakibatkan penjualan tidak maksimal karena masyarakat kurang mengetahui produk-produk yang dijual maupun promo-promo yang sedang dilakukan. Pihak *franchisor* (pemberi waralaba) seharusnya berkontribusi dalam pengembangan usaha sebagaimana tercantum dalam Pasal 2 ayat (5) Permendag No. 71 Tahun 2019 yang menyatakan bahwa kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e merupakan dukungan dari Pemberi Waralaba kepada Penerima Waralaba secara terus menerus yang diberikan antara lain dalam bentuk bimbingan operasional, pelatihan, dan promosi. Bentuk-bentuk promosi yang dapat diberikan pihak pemberi waralaba juga dijelaskan dalam Pasal 24 ayat (2) Permendag No. 71 Tahun 2019 yaitu "membantu pengembangan pasar melalui promosi, seperti melalui iklan, leaflet/ katalog/ brosur atau pameran".¹¹
2. Keterlambatan datangnya bahan baku pokok yang membuat produksi berhenti dan pemasukan penerima waralaba menjadi berkurang.
3. Mahalnya harga biaya bahan baku pokok, sehingga tidak dapat menekan biaya operasional usaha dan membuat penerima waralaba harus melakukan inisiatif untuk mengatasi kendala tersebut.
4. Kurangnya inovasi menu atau varian makanan dari pihak penerima waralaba untuk memberikan rasa baru bagi konsumen agar tidak bosan.

Dengan adanya perjanjian waralaba, maka pihak pemberi waralaba memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi kepada penerima waralaba agar tidak terjadi wanprestasi.

3.2 Penyelesaian Sengketa antara Pihak *Franchisor* dengan *Franchisee* dalam Perjanjian Waralaba

Sengketa dalam dunia bisnis sering sekali terjadi, terlebih di zaman modern seperti saat ini. Munculnya pebisnis-pebisnis baru berimbas pada peningkatan munculnya risiko sengketa dalam melakukan hubungan bisnis, salah satunya bisnis waralaba. Pebisnis harus bisa menangani atau mengantisipasi sengketa tersebut dengan baik, dalam hal ini menyelesaikan dengan cepat dan tepat.

Perjanjian waralaba merupakan perjanjian bisnis tertulis antara pihak pemberi waralaba terhadap penerima waralaba. Sebagaimana umumnya bisnis, di dalam waralaba terdapat hak dan kewajiban yang berpotensi dilanggar oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian. Apabila salah satu pihak melanggar isi perjanjian waralaba, maka pihak yang lain berhak menuntut pihak yang melanggar perjanjian sesuai dengan hukum yang berlaku.

Sengketa adalah situasi dimana terdapat pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak

¹⁰ Yudha, Kadek Adi., 2016. Klausul dan Proses Pembuatan Perjanjian Franchisee Pada Bisnis Circle K (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba). *Udayana Journal of Law*.

¹¹ Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Waralaba

kedua.¹² Dalam konteks hukum, khususnya hukum kontrak yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan antar pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain, telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak.¹³

Di dalam perjanjian waralaba, pihak *franchisor* memiliki kedudukan yang lebih tinggi daripada pihak *franchisee*, karena *franchisor* sebagai pemilik waralaba yang menyewakan sistem bisnis kepada *franchisee* dengan berbagai ketentuan, seperti tidak boleh memberikan atau menyewakan sistem bisnis waralaba tersebut kepada orang lain. Status ini membuat pihak *franchisor* dapat membuat dan menentukan isi dari perjanjian waralaba, bahkan memutuskan kontrak secara sepihak terhadap mitra usaha. Tentu hal ini berpotensi memberikan kerugian bagi pihak *franchisee*.

Persoalan terlambatnya pembayaran bahan baku merupakan hal yang selalu terjadi hampir di setiap cabang atau gerai *C'bezt*. Hal ini seharusnya menjadi perhatian bagi pihak pemberi waralaba agar mencari solusi yang tepat untuk mengatasi dan mengantisipasi masalah yang sama terulang kembali, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi pihak penerima waralaba.¹⁴

Permasalahan yang timbul sebagai akibat dari sengketa atau konflik dalam perjanjian waralaba *C'bezt* dapat diatasi dengan adanya itikad baik dari kedua belah pihak. Adapun upaya-upaya yang dapat ditempuh apabila terjadi sengketa atau konflik terhadap perjanjian waralaba *C'bezt* sebagai berikut.

1. Pemberitahuan/ teguran

Upaya ini biasanya dilakukan pihak yang merasa dirugikan dengan memberikan pemberitahuan kepada pihak yang merugikan bahwa terjadi pelanggaran terhadap pemenuhan hak dan kewajiban tertentu. Pemberitahuan atau teguran dilakukan dengan cara menghubungi atau mendatangi tempat yang disepakati untuk bermusyawarah dan memastikan ada atau tidaknya itikad baik dari pihak yang merugikan untuk memperbaiki kesalahan yang telah dilakukan sehingga pemenuhan hak dan kewajiban tetap terlaksana serta kerjasama tetap bisa dilanjutkan sebagaimana mestinya.¹⁵

Tujuan diberikan pemberitahuan atau teguran yaitu agar pihak yang merugikan dalam perjanjian waralaba dapat memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian. Berdasarkan wawancara saya dengan Dewi selaku Head of Unit di PT. Cipta Aneka Selera, pemberitahuan atau teguran biasanya dilakukan melalui media elektronik dengan cara mengirim pesan atau menghubungi pihak yang bersangkutan. Upaya ini membuat pihak penerima/ pemberi waralaba dapat menyampaikan kendala-kendala yang dihadapi sebagai penyebab permasalahan yang dihadapi. Apabila pihak yang merugikan dalam perjanjian waralaba tidak mengindahkan

¹² Nurnaningsih Amriani., 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, PT Raja Grafindo, Jakarta.

¹³ *Ibid.* (1).

¹⁴ Iswari, Gusti Ayu Santi., 2017. Perlindungan Hukum Bagi Pihak Penerima Waralaba (*Franchisee*) Dengan Pemberi Waralaba (*Franchisor*) Dalam Perjanjian Baku. *Udayana Journal of Law*.

¹⁵ Munggaran, Sekararum Intan, Sudjana Sudjana, and Bambang Daru Nugroho. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian." *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan* 2, no. 2 (2019): 187-199.

pemberitahuan dari pihak pemberi waralaba maka akan dilakukan tindakan lanjutan berupa musyawarah atau langsung ke dalam jalur litigasi hukum kepada pihak yang berwajib.

2. Musyawarah

Apabila pemberitahuan dan peringatan tidak dihiraukan, maka pihak yang dirugikan memiliki hak untuk meminta bertemu langsung dengan pihak yang merugikan untuk melakukan penyelesaian lebih lanjut melalui musyawarah.¹⁶ Menurut Prasetya sebagai salah satu pemilik gerai waralaba C'bezt, upaya ini lebih mudah dan sering dilakukan karena umumnya pihak yang dirugikan tidak ingin memperumit keadaan dan ingin menyelesaikan permasalahan secara kekeluargaan.

3. Litigasi

Apabila kesepakatan belum dicapai, maka dapat diselesaikan melalui litigasi. Penyelesaian sengketa waralaba dengan jalur litigasi adalah alternatif terakhir.¹⁷ Penyelesaian sengketa waralaba melalui pengadilan dapat dilakukan dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri. Perjanjian waralaba yang telah dibuat di C'bezt juga mencantumkan klausul tentang cara penyelesaian sengketa dan pengadilan yang dipilih. Penyelesaian sengketa dengan jalur litigasi memiliki kelebihan dan kekurangan. Proses penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan menghasilkan keputusan yang belum mampu menghasilkan keputusan yang bisa merangkul kepentingan bersama, akan ada pihak yang menang dan satu yang kalah, sehingga dapat menimbulkan persoalan baru di antara pihak waralaba yang bersengketa. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan cenderung lambat, lama, dan memerlukan biaya yang tidak sedikit. Berdasarkan wawancara dengan Prasetya selaku pemilik gerai waralaba C'bezt, upaya hukum ini sangat jarang dilakukan karena dari pihak pemberi waralaba dan penerima waralaba memiliki hubungan yang sangat dekat dan cukup lama. Sehingga, penyelesaian masalah cukup dilakukan melalui musyawarah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa proses penyelesaian sengketa pada perjanjian waralaba C'bezt dilakukan hanya melalui musyawarah yang bertujuan untuk menemukan dan mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang win win solutions guna mendapatkan solusi yang tidak memberatkan kedua belah pihak. Akan tetapi, apabila dilihat dari kendala-kendala yang dialami penerima waralaba C'bezt, masih terdapat pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pihak pemberi waralaba dan bahkan bertentangan dengan peraturan yang menjadi landasan hukum waralaba. Bukan hanya memberikan ketidakadilan, namun juga memberi peluang kerugian bagi penerima waralaba C'bezt. Maka dari itu, perlu adanya kesepakatan penyelesaian sengketa yang harus dituangkan dalam perjanjian tertulis yang disetujui oleh pihak waralaba, serta berpedoman teguh pada peraturan waralaba yang telah ditetapkan di Indonesia.

Unsur perjanjian menjadi hal mendasar yang penting dalam berjalannya suatu bisnis waralaba. Berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa: "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang

¹⁶ Sad, Hilmi. "Pelaksanaan Perjanjian Waralaba Dimsum Citra Antara Pemberi Waralaba (Franchisor) Dengan Penerima Waralaba (Franchisee) Di Medan." PhD diss., UMSU, 2021.

¹⁷ Frans Hendra Winarta. 2012. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta. Penerbit : Sinar Grafika. h. 1-2.

atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih". Sesuai dengan ketentuan Pasal 4 PP Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba menyebutkan bahwa waralaba diselenggarakan berdasarkan perjanjian tertulis antara pemberi dan penerima waralaba dengan memperhatikan hukum Indonesia. Diperkuat dengan adanya Peraturan Menteri Perdagangan No 12/M-Dag/Per/3/2006 tentang cara penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Waralaba ditegaskan bahwa Waralaba adalah perikatan antara pihak pemberi waralaba dengan penerima waralaba dimana pemberi waralaba dengan penerima waralaba diberikan hak untuk menjalankan usaha dengan memanfaatkan/ menggunakan hak atas kekayaan intelektual atau penemuan atau ciri khas usaha yang dimiliki oleh pihak pemberi waralaba dengan suatu imbalan berdasarkan persyaratan yang ditetapkan oleh pemberi waralaba dengan sejumlah kewajiban menyediakan dukungan konsultasi operasional oleh pemberi waralaba kepada penerima waralaba.¹⁸

Perjanjian antara *franchisor* dengan *franchisee* yang berisi identitas kedua pihak diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, diantaranya: (a) sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, yang berarti pembuatan perjanjian telah disetujui kedua belah pihak, tidak terdapat unsur paksaan, penipuan, maupun kekeliruan, (b) kecakapan membuat suatu kontrak, dimana pihak *franchisor* dan *franchisee* harus memasuki usia dewasa.¹⁹ Perselisihan dalam perjanjian waralaba sering sekali menimbulkan sengketa antara *franchisor* dengan *franchisee*. Sengketa muncul akibat adanya kelalaian *franchisor* atau *franchisee* yang dapat dikenakan sanksi sesuai perjanjian seperti pemberian teguran, peringatan, maupun ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 1236 KUHPerdara, dimana si berhutang wajib memberikan ganti biaya, rugi dan bunga kepada si berpiutang, apabila telah membawa dirinya dalam keadaan tidak mampu untuk menyerahkan bendanya atau tidak merawat sepatutnya guna menyelamatkannya.²⁰

Penyelesaian sengketa yang terjadi di C'bezt Denpasar biasanya dilakukan melalui beberapa cara, yaitu peringatan atau teguran, musyawarah dan litigasi. Peringatan atau teguran diberikan apabila pihak *franchisee* tidak melakukan kewajiban atau lalai, namun melakukan kembali pelanggaran sama atau berbeda. Selain itu, penyelesaian sengketa yang terjadi antara *franchisor* dengan *franchisee* C'bezt Denpasar juga lebih mengutamakan jalur damai melalui musyawarah untuk mencapai mufakat. Musyawarah antara pihak *franchisor* dengan *franchisee* C'bezt Denpasar dilakukan secara kekeluargaan terhadap kelalaian yang dilakukan oleh salah satu atau kedua belah pihak. *Franchisor* dengan *franchisee* C'bezt Denpasar akan bertemu dan membicarakan masalah atau sengketa untuk mencari solusi terbaik yang kemudian akan disepakati oleh kedua belah pihak. Namun apabila belum diperoleh solusi dan kesepakatan belum dicapai, maka sengketa dapat diselesaikan melalui jalur litigasi.

Penyelesaian sengketa waralaba menggunakan jalur litigasi dilakukan apabila belum diperoleh solusi atau kesepakatan melalui musyawarah.²¹ Litigasi dilakukan melalui pengadilan dengan mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri yang telah tercantum dalam klausul perjanjian waralaba C'bezt Denpasar. Tugas dan wewenang Pengadilan Negeri telah diatur dalam Pasal 50 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2004

¹⁸ Peraturan Menteri Perdagangan No 12/M-Dag/Per/3/2006 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Usaha

¹⁹ Pasal 1320 Kitab Undang-undang Hukum Perdata

²⁰ Pasal 1236 Kitab Undang-undang Hukum Perdata

²¹ Frans Hendra Winarta, *Op cit.* (64)

tentang Peradilan Umum, yaitu “Peradilan Negeri bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, menyelesaikan perkara pidana dan perkara perdata di tingkat pertama”. Praktik penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi di C’bezt Denpasar sangat jarang dikarenakan hubungan antara pihak pemberi dan penerima waralaba cukup dekat. Meskipun demikian, litigasi tetap menjadi alternatif solusi yang diberikan oleh pihak C’bezt Denpasar dalam menyelesaikan sengketa-sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui musyawarah.

Penyelesaian sengketa berupa musyawarah dan litigasi yang dilakukan C’bezt Denpasar menjadi ketentuan hukum positif sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Arbitrase didefinisikan sebagai bentuk peradilan damai, dimana perselisihan terkait hak-hak pribadi dikehendaki dan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa, serta memberikan keputusan terikat bagi pihak-pihak yang terlibat. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Pasal 6 ayat (2), negosiasi adalah Penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam Ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis.²²

4. Kesimpulan

Dalam praktiknya, Perjanjian waralaba di C’bezt Denpasar belum sepenuhnya dilaksanakan sesuai dengan landasan hukum waralaba yang berlaku di Indonesia yakni Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2007. Studi kasus yang telah dilakukan terkait perlindungan hukum bagi penerima waralaba C’bezt Denpasar, masih ditemukan adanya pelanggaran yang dilakukan pihak pemberi waralaba kepada penerima waralaba sehingga menimbulkan ketidakadilan dan kerugian bagi penerima waralaba. Apabila terjadi suatu konflik atau sengketa terhadap perjanjian waralaba di C’Bezt Denpasar yang telah disepakati, maka upaya yang dapat dilakukan dalam penyelesaiannya diutamakan yakni pemberitahuan dan musyawarah. Sedangkan penyelesaian dengan jalan litigasi dilakukan apabila pemberian peringatan atau teguran dan musyawarah tidak memberikan solusi terbaik bagi kedua belah pihak. Penyelesaian sengketa berupa musyawarah dan litigasi di C’bezt Denpasar menjadi ketentuan hukum positif sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ahmadi Miru dan Sakka Pati., 2012. *Hukum Perikatan: Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*, PT RajaGrafindo Persada.
- Faisal Santiago., 2012. *Pengantar Hukum Bisnis* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012).
- Frans Hendra Winarta., 2012. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta. Penerbit : Sinar Grafika.

²² Buwana, Haris Putra., 2020. *Analisis Yuridis Perjanjian Franchisee (Studi Kasus Wilayah Surakarta*. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Nurnaningsih Amriani., 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, PT Raja Grafindo, Jakarta.

Jurnal

- Buwana, Haris Putra., 2020. Analisis Yuridis Perjanjian *Franchisee* (Studi Kasus Wilayah Surakarta. Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Handayani, Gusti Ayu Mirah., 2016. Pelaksanaan Perjanjian Waralaba (*Franchisee*). KUCH2HOTAHU di Denpasar. *Udayana Journal of Law*.
- Happy, Iniedia., 2015. Eksistensi Waralaba berkaitan dengan Hak Atas Kekayaan Intelektual yang dimiliki oleh pihak pemberi waralaba. *Udayana Journal of Law*.
- Iswari, Gusti Ayu Santi., 2017. Perlindungan Hukum Bagi Pihak Penerima Waralaba (*Franchisee*) Dengan Pemberi Waralaba (*Franchisor*) Dalam Perjanjian Baku. *Udayana Journal of Law*.
- Jaya, Cok Gandi Brahmanta., 2017. Klausula - Klausula Dalam Perjanjian Waralaba Yang Memberi Perlindungan Hukum Kepada Para Pihak (Studi Pada Auto Bridal Prioritas Sanur Denpasar). *Udayana Journal of Law*.
- Munggaran, Sekararum Intan, Sudjana Sudjana, and Bambang Daru Nugroho. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausula Baku Dalam Perjanjian." *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan 2*, no. 2 (2019): 187-199.
- Nugraha, Hagai Prima., 2012. Perlindungan Hukum bagi Penerima Waralaba (*Franchisee*) dalam Pemutusan Perjanjian Waralaba. *Udayana Journal of Law*.
- Sad, Hilmi. "*Pelaksanaan Perjanjian Waralaba Dimsum Citra Antara Pemberi Waralaba (Franchisor) Dengan Penerima Waralaba (Franchisee) Di Medan.*" PhD diss., UMSU, 2021.
- Yudha, Kadek Adi., 2016. Klausul dan Proses Pembuatan Perjanjian *Franchisee* Pada Bisnis Circle K (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba). *Udayana Journal of Law*.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 12 Tahun 2006 Tentang Ketentuan dan Tata Cara Penerbitan Surat Tanda Pendaftaran Usaha

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Waralaba