



POLA PENYELESAIAN SENGKETA WARALABA PRODUK TEH POCI DI PONOROGO

*Haris Djayadi*¹

Universitas Kristen Indonesia¹

ajitpademangan@gmail.com¹

DOI: 10.21154/invest.v1i1.2635

Received: 2021-02-15

Revised: 2021-03-26

Approved: 2021-03-27

Abstract: The purpose of this study is first to find out the pattern of dispute resolution in the franchise practice of Teh Poci, the second is to describe what the ideal pattern should be. In accordance with the characteristics of the existing problems, the most relevant form of approach to analyzing the above problems is empirical legal research. This research sees law as a reality in society, meaning how the law is practiced. The settlement of default on the agreement in the Tea Poci product franchise business in Ponorogo is the cancellation of the contract as a result of default and is settled on the principle of peace, namely by consulting and negotiation techniques. Ideally, under such a mechanism the franchisor should develop an internal procedure for handling complaints. However, this procedure is not stipulated in the franchise agreement and meets certain minimum standards. This standard should provide a procedure for resolving disputes. If a dispute arises, either party can initiate a complaint handling procedure under the Code of Conduct, or under a franchise agreement.

Keywords: *Alternative Dispute Resolution; Franchise, Agreement;*

PENDAHULUAN

Perjanjian waralaba secara praktis sering menimbulkan perselisihan, misalnya, pemilihan lokasi dan perambahan, hak pengembangan penerima waralaba, pembaruan waralaba, dugaan tidak dilaporkannya biaya yang harus dibayar, layanan pelanggan, dan masalah kekayaan intelektual. Karenanya, dalam perjanjian waralaba diperlukan suatu bentuk mekanisme penyelesaian sengketa yang benar-benar mampu memberikan *win-win solution* bagi para pihak.

Sebagai alternatif yang hemat waktu dan biaya untuk litigasi pengadilan, mekanisme penyelesaian sengketa alternatif (ADR) seperti mediasi atau arbitrase membantu pihak-pihak dalam sengketa merupakan solusi yang dianggap lebih praktis dan memuaskan. ADR memungkinkan para pihak untuk memilih mediator, arbiter, atau ahli dengan ahli hukum dan teknis yang akrab dengan sektor waralaba, IP, dan penyelesaian sengketa. Ini menyediakan forum netral di mana perselisihan dapat diselesaikan melalui satu prosedur. Selain itu, ADR

dapat dirancang sedemikian rupa sehingga memungkinkan penegakan hasil yang efisien.¹

Secara yuridis, waralaba khususnya di Indonesia di atur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 pada Bab 1, Pasal 1 ayat (1) yang mendefinisikan waralaba sebagai pemberian hak khusus kepada seseorang untuk menjual, memasarkan barang dengan ketentuan hak merek tetap menjadi hak pemilik waralaba. Peraturan Pemerintah tersebut, juga menyatakan bahwa perjanjian ini dibuat secara tertulis.²

Di Ponorogo, perjanjian jenis waralaba ini sangat diminati beberapa alasannya antara lain persyaratan modal pemilik waralaba yang lebih rendah, manajemen lokal dari setiap unit waralaba akan sangat termotivasi dan efektif, jumlah karyawan yang dibutuhkan pemilik waralaba untuk mengoperasikan jaringan waralaba jauh lebih kecil, jaringan waralaba dapat tumbuh secepat pemilik waralaba, pemilik waralaba tidak akan terlibat dalam operasi sehari-hari di setiap gerai waralaba dan beberapa alasan lainnya.³

Salah satu bentuk bisnis yang paling diminati adalah waralaba Teh Poci. Adapun alasannya larisnya waralaba jenis ini di Ponorogo, seperti halnya beberapa alasan yakni varian rasa yang beragam, harga yang terjangkau, dan rasa yang unik.⁴ Alasan tersebutlah yang menjadikan banyak pihak tertarik untuk menggeluti bisnis ini.

Secara praktis, praktik waralaba di Ponorogo selalu dilakukan dalam bentuk tertulis, hanya saja setelah dipelajari dan didalami secara spesifik, isi perjanjian sifatnya sangatlah umum, isi perjanjian hanya di buat secara sepihak, selain itu tidak ada ketentuan mengenai penyelesaian sengketa di dalamnya. Secara spesifik, menurut pelaku waralaba tidak terdapat muatan perjanjian yang melarang penggunaan beberapa kelengkapan selain yang disediakan oleh

¹ I Made. Widnyana and Indonesia., *Alternatif penyelesaian sengketa (ADR)* (Jakarta: Fikahati Aneska bekerja sama dengan BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia), 2009).

² Amir Karamoy, *Percaturan waralaba Indonesia*, 2013.

³ EDEN POSTER LALALA, I KETUT SUAMBA, and I DEWA AYU SRI YUDHARI, "Analisis Kepuasan Konsumen Pada Produk Waralaba Teh Cap Poci Di Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar," *Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata (Journal of Agribusiness and Agritourism)*, January 23, 2017, <https://doi.org/10.24843/JAA.2017.v06.i01.p06>.

⁴ LALALA, SUAMBA, and YUDHARI.

pemilik waralaba, sebagai contoh penggunaan meja sendiri yang tidak bermerek Teh Poci.⁵ Masalahnya, penggunaan meja, mengganti cup, atau beberapa bahan dari yang tersedia, pihak Pewaralaba seringkali mendapat teguran, teguran ini dilakukan secara lisan dan juga terdapat ancaman pembatalan kontrak di dalamnya.⁶

Fakta di atas, menunjukkan bahwa dalam praktik waralaba Teh Poci di Ponorogo, juga terjadi berbagai masalah dan sengketa. Hanya saja, tata cara penyelesaian sengketa tidak di atur dalam isi perjanjian. Dari sini secara tidak langsung, tata cara penyelesaian sengketa dilakukan sesuai kehendak para pihak yang timbul selanjutnya.

Berkaitan dengan konflik dan penyelesaian sengketa waralaba ini, Antia, dkk, mengemukakan bahwa konflik waralaba antara lain disebabkan oleh unsur kepatuhan sistem, masalah komunikasi, masalah misrepresentasi, dan intervensi pihak ketiga, serta masalah profitabilitas. Dalam penyelesaian sengketa, mediasi dipilih sebagai cara penyelesaian sengketa di antara para pihak. Meskipun proses jenis mediasi secara umum produktif dalam mengelola konflik waralaba, proses seperti itu tidak selalu cocok. Berbagai proses yang lebih luas dapat dimanfaatkan, bersama dengan pendekatan berbasis sistem.⁷

Melihat fenomena di atas dan juga temua dari Antia, dkk menunjukkan bahwa sengketa waralaba seyogyanya diselesaikan melalui jalur non-litigasi. Hanya saja, temuan di atas juga menunjukkan adanya kelemahan pada praktik mediasi. Atas dasar itulah, penelitian mengenai pola penyelesaian sengketa waralaba Teh Poci di Ponorogo perlu dilakukan. Tujuannya, pertama untuk mengetahui pola penyelesaian sengketa pada praktik waralaba Teh Poci, yang kedua adalah untuk menggambarkan bagaimana pola ideal yang seharusnya.

Sesuai dengan karakteristik permasalahan yang ada, bentuk pendekatan yang paling relevan untuk menganalisis permasalahan di atas adalah penelitian hukum empiris. Penelitian ini melihat hukum sebagai kenyataan yang ada di masyarakat, artinya bagaimana hukum itu dipraktikkan. Dengan demikian, dengan pendekatan ini peneliti akan mengulas bagaimana konsep penyelesaian

⁵ Tanu, Hasil Wawancara, Ponorogo, 30 September 2020.

⁶ Tanu, Hasil Wawancara, Ponorogo, 30 September 2020.

⁷ Kersi D. Antia, Xu (Vivian) Zheng, and Gary L. Frazier, "Conflict Management and Outcomes in Franchise Relationships: The Role of Regulation," *Journal of Marketing Research* 50, no. 5 (October 24, 2013): 577-89, <https://doi.org/10.1509/jmr.11.0144>.

sengketa non-litigasi di praktikkan pada bisnis Teh Poci di Ponorogo. Sedangkan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori-teori penyelesaian sengketa baik secara litigasi maupun non-litigasi.

Sehubungan dengan itu, masalah yang ingin diulas dalam penelitian ini adalah bagaimana pola penyelesaian sengketa bisnis Waralaba Teh Poci di Ponorogo? Pola apa yang paling relevan dalam penyelesaian sengketa bisnis Waralaba Teh Poci di Ponorogo?

PERJANJIAN WARALABA TEH POCI DI PONOROGO

Bisnis waralaba produk Teh Poci ini dimulai dengan dibuatnya kontrak antara para pihak diantaranya adalah pihak pewaralaba (franchisor) dan pihak terwaralaba (franchisee). Kontrak tersebut berisi tentang hak dan kewajiban, dan hal-hal yang telah disepakati.

Seperti pada poin tiga kontrak tersebut dijelaskan bahwa dalam melakukan penjualan sebagaimana dimaksud dalam angka 1, pihak terwaralaba hanya akan menggunakan produk PT. Poci Kreasi Mandiri dan tidak menggunakan produk lainnya. Yang dimaksud dalam angka satu tersebut ialah bahwa pihak terwaralaba merupakan mitra dari PT. Poci Kreasi Mandiri yang melakukan penjualan Teh Poci Hangat dan Dingin serta akan melakukan pengambilan barang dari PT. Poci Kreasi Mandiri. Diantara isi dari kontrak tersebut menyatakan agar semua produk dalam bisnis waralaba berasal dari pihak pewaralaba (franchisor).

Pada bisnis waralaba lain pun pembelian bahan baku juga berasal dari pihak pewaralaba bahkan dalam hal pemilihan lokasi outlet juga menjadi persyaratan yang pokok dan tertulis dalam perjanjian beserta ketentuan-ketentuannya. Permasalahan yang timbul diantaranya pada bisnis waralaba Teh Poci di Jalan Suromenggolo adalah setelah beberapa tahun bekerjasama ternyata pihak terwaralaba tidak lagi membeli varian rasa minuman di pihak pewaralaba dan memilih membeli varian rasa minuman di toko ataupun pihak luar yang harganya lebih terjangkau. Sehingga, bisa dikatakan bahwa pembelian varian rasa pada bisnis tersebut tidaklah sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

Selanjutnya, pada bisnis waralaba Teh Poci di Jalan Kumbokarno, pihak terwaralaba pernah menggunakan gelas beserta tutup minumannya tanpa menggunakan label poci atau dengan kata lain menggunakan gelas beserta tutup minuman biasa. Hal tersebut juga bisa dikatakan bahwa pihak ter-waralaba melanggar perjanjian sebab tidak memenuhi cara penyajian minuman yang telah ditentukan. Permasalahan lain yang timbul pada bisnis waralaba Teh Poci di Jetis, di mana pihak terwaralaba melakukan penggantian peralatan berupa meja

penjualan yang berasal dari pihak pewaralaba tanpa izin. hal ini dapat dikatakan bahwa pihak terwaralaba telah melanggar hak cipta dari waralaba produk Teh Poci tersebut karena tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pihak pewaralaba.

Teh cap Poci atau lebih sering disebut Teh Poci sendiri merupakan merek dengan produk teh siap pakai. Ide produk teh siap pakai ini muncul dari budaya minum teh yang sudah ada sejak abad ke 17. Kemudian budaya minum teh ini juga terpengaruh dari zaman Belanda yang pada saat itu membawa tanaman teh ke Indonesia untuk dijadikan komoditas.

Berdiri sejak tahun 1940-an, Teh Poci memberikan produk teh berkualitas beraroma melati yang kualitasnya terjamin dan mengedepankan cita rasa Teh Poci asli Tegal. Dengan mempertahankan cita rasa asli Teh Poci tradisional, kini perusahaan tersebut terus melakukan inovasi. Rasa yang ditawarkan sekarang bukan hanya aroma melati saja, namun juga ada rasa vanilla dan sebagainya. Teh Poci biasa dijual dalam kemasan kotak yang berisi bubuk daun teh, atau teh celup.

Dalam menjalin kemitraan dengan franchise atau waralaba produk Teh Poci di Ponorogo dapat dilakukan dengan mendaftarkan diri untuk bekerja sama menjadi mitra franchise Teh Poci secara langsung.⁸

Modal yang digunakan untuk membuka bisnis waralaba produk Teh Poci, memerlukan dana investasi sebesar Rp. 9.000.000,00 (sembilan juta rupiah) atau Rp. 11.800.000,00 (sebelas juta delapan ratus ribu rupiah).⁹

Yang membedakan dari besarnya kedua modal awal tersebut ialah ukuran dari *booth* jualan Teh Poci. Untuk paket Rp. 9.000.000,00 (sembilan juta rupiah) mendapatkan *booth* ukuran 80 × 40 × 200 cm. Sedangkan untuk paket Rp. 11.800.000 (sebelas juta delapan ratus ribu rupiah) mendapatkan *booth* besar berukuran 120 × 65 × 215 cm. Selain *booth* tersebut, pihak terwaralaba juga mendapatkan peralatan lain seperti *cooler box*, *container* 20 L, termos 10 L, teko listrik, saringan teh, sodet kayu, centong es, dan mesin seal. Lalu, bahan baku lainnya adalah paper cup beserta tutupnya, cup plastik, sedotan, plastik seal, dan tentu saja teh beserta varian rasanya.¹⁰

⁸ Tanu, Hasil Wawancara, Ponorogo, 30 September 2020.

⁹ Tanu, Hasil Wawancara, Ponorogo, 30 September 2020.

¹⁰ Tanu, Hasil Wawancara, Ponorogo, 30 September 2020.

Teh Poci menyediakan dua ukuran cup yang bisa dijual, cup kecil dan cup besar. Harga dari cup kecil adalah Rp. 2.500,00 (dua ribu lima ratus rupiah) dan cup besar Rp. 3.500,00 (tiga ribu lima ratus rupiah). Sedangkan modalnya, cup kecil Rp 1.250,00 (seribu dua ratus lima puluh) dan cup besar Rp 1.500,00 (seribu lima ratus). Misal, sehari pihak terwaralaba menargetkan untuk menjual 40 cup kecil dan 30 cup besar. Sehingga modal yang dikeluarkan berarti Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah) untuk cup kecil dan Rp. 45.000,00 (empat puluh lima ribu rupiah) untuk cup besar. Dengan begitu dalam sehari modal yang dikeluarkan sebesar Rp. 95.000,00 (sembilan puluh lima ribu rupiah).¹¹

Sedangkan untuk keuntungan yang didapat adalah Rp 100.000,00 (seratus ribu rupiah) untuk cup kecil dan Rp.140.000,00 (seratus empat puluh ribu rupiah) untuk cup besar. Jadi, laba bersih yang akan didapatkan per harinya adalah Rp. 145.000,00 (seratus empat puluh lima ribu rupiah). Berarti keuntungan yang didapatkan untuk 30 hari sebesar Rp. 4.350.000,00 (empat juta tiga ratus lima puluh ribu rupiah). Namun, keuntungan yang disebut di atas merupakan keuntungan di luar biaya sewa tempat, gaji pegawai jika menggunakan, listrik, serta kebutuhan lainnya.¹²

ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA WARALABA DI INDONESIA

Alternative Dispute Resolution (ADR) adalah prosedur penyelesaian sengketa tanpa litigasi, seperti arbitrase, mediasi, atau negosiasi. Prosedur ADR biasanya lebih murah dan lebih cepat. Model penyelesaian sengketa ini semakin sering digunakan dalam perselisihan, termasuk perselisihan perburuhan, tindakan perceraian, dan klaim cedera pribadi.¹³

Salah satu alasan utama para pihak lebih memilih proses ADR adalah bahwa, tidak seperti litigasi adversarial, prosedur ADR seringkali bersifat kolaboratif dan memungkinkan para pihak untuk memahami posisi masing-masing. ADR juga memungkinkan para pihak untuk menghasilkan solusi yang lebih kreatif yang mungkin tidak diperbolehkan secara hukum oleh pengadilan. Beberapa jenis penyelesaian sengketa non-litigasi ini antara lain¹⁴:

¹¹ Tanu, Hasil Wawancara, Ponorogo, 30 September 2020.

¹² Tanu, Hasil Wawancara, Ponorogo, 30 September 2020.

¹³ American Bar Association. et al., "Alternative Dispute Resolution.," *Alternative Dispute Resolution.*, 2011.

¹⁴ Tania Sourdin, *Alternative Dispute Resolution*, 2020.

Pertama, arbitrase yakni sebuah proses yang mirip dengan persidangan informal di mana pihak ketiga yang tidak memihak mendengarkan setiap sisi dari suatu sengketa dan mengeluarkan keputusan; para pihak mungkin setuju untuk memiliki keputusan yang mengikat atau tidak mengikat. Keputusan yang mengikat adalah keputusan yang harus dipatuhi oleh para pihak, apakah mereka setuju atau tidak; keputusan yang tidak mengikat adalah keputusan yang dapat diabaikan oleh para pihak. Arbiter adalah orang yang tidak memihak yang diberi kekuasaan untuk menyelesaikan perselisihan dengan mendengarkan masing-masing pihak dan mengambil keputusan.

Kedua, hearing yakni sebuah persidangan di mana bukti dan argumen disajikan, biasanya dilakukan kepada pembuat keputusan yang akan mengeluarkan keputusan. Dalam hal ini pihak hakim atau arbiter mendengarkan keterangan dari para pihak dan juga saksi. Ketiga, mediasi yakni proses kolaboratif di mana seorang mediator bekerja dengan para pihak untuk mencapai solusi yang disepakati bersama.

Meskipun Penyelesaian Sengketa Alternatif dimaksudkan untuk mengurangi biaya, tekanan, dan formalitas yang terkait dengan pergi ke pengadilan, banyak pihak masih menyewa pengacara untuk mewakili mereka dalam proses ADR. Model ADR ini juga mencari konsultasi lanjutan tentang solusi atau strategi yang mungkin.¹⁵

Sehubungan dengan praktik ADR dalam kasus waralaba ini Rahmi Yuniarti mengemukakan bahwa faktor paling dominan yang menyebabkan terjadinya sengketa waralaba adalah hak salah satu pihak yang tidak dipenuhi dan ketidakpastian dalam isi kontrak. Penyelesaian sengketa yang paling relevan untuk kasus ini adalah melalui jalur ADR, terutama dengan mekanisme musyawarah dan mediasi untuk mencapai win-win solution.¹⁶

Senada dengan itu, Asuan menyatakan bahwa dalam pelanggaran perjanjian waralaba penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan (gugatan), musyawarah dan atau melalui badan arbitrase yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase. Sedangkan sanksi hukum terhadap pelanggaran perjanjian waralaba diatur dalam Pasal 16 Peraturan Pemerintah

¹⁵ Association. et al., "Altern. Disput. Resolut."

¹⁶ Rahmi Yuniarti, "Efisiensi Pemilihan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penyelesaian Sengketa Waralaba," *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 3 (April 3, 2017), <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.793>.

Nomor 42 Tahun 2007 dimana sanksi hukum berupa sanksi administratif dilakukan melalui 3 (tiga) tahap, yaitu pemberian teguran tertulis, denda dan / atau pencabutan pendaftaran. surat waralaba.¹⁷

Sebagian besar pihak yang bersengketa merasa dapat menghemat waktu dan uang dengan menggunakan Arbitrase atau Mediasi. Arbitrase dan mediasi dapat diatur agar terjadi lebih cepat dan dapat dijadwalkan sesuai dengan kenyamanan para pihak. Ini bisa berarti resolusi lebih awal daripada menunggu sidang di pengadilan.

PENYELESAIAN SENGKETA WARALABA PRODUK TEH POCI DI PONOROGO

Dalam dokumen perjanjian waralaba yang diberikan oleh pemilik waralaba diketahui bahwa tidak ada ketentuan yang menjelaskan secara spesifik bagaimana bentuk sanksi dan juga batasan mengenai pelanggaran, demikian halnya ketentuan mengenai penyelesaian sengketa. Ini dapat dilihat dalam dokumen perjanjian sebagai berikut:

1. Bahwa saya merupakan mitra dari PT. POCI KREASI MANDIRI (“PT. PKM”) yang melakukan penjualan teh poci hangat dan dingin (“produk”) yang berlokasi Jetis, Ponorogo dimana saya melakukan pengambilan barang dari PT. PKM.
2. Bahwa saya akan menjaga, menyimpan dan menyajikan produk dengan cara yang sesuai dengan cara-cara yang telah diberitahukan kepada saya dan akan segera memberitahukan kepada PT. PKM dalam hal terjadi kerusakan produk.
3. Bahwa dalam melakukan penjualan sebagaimana dimaksud dalam poin huuf a, saya hanya akan menggunakan produk PT.PKM dan tidak menggunakan produk lainnya.
4. Bahwa dalam melakukan penjualan sebagaimana di maksud dalam poin huruf a, saya tidak akan melakukan pemindahan meja *counter* dan alat pendukung lainnya sebelum mendapat persetujuan dari PT. PKM.
5. Bapak Anwar Rosid mengetahui bahwa apabila kerusakan pada produk disebabkan oleh kesalahan perbuatan bapak Anwar Rosid maka bapak Anwar Rosid tidak akan mendapatkan penggantian atas produk.

¹⁷ Asuan, “Eksistensi Waralaba (Franchise) Menurut Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2007 Sebagai Perjanjian Innominaat” 13, no. 42 (2017): 260–71.

6. Bahwa dalam bapak Anwar Rosid melanggar pernyataan yang diberikan menurut surat pernyataan ini, maka bapak Anwar Rosid bersedia untuk menerima konsekuensi sesuai dengan kebijakan yang berlaku pada PT. PKM.

Selanjutnya, secara lisan juga tidak dijelaskan bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa ketika terjadi ketidaksepahaman atau pelanggaran yang dilakukan oleh salah satu pihak.¹⁸ Selama ini jika ada pelanggaran pemberi waralaba terlebih dahulu akan memastikan apa jenis pelanggaran yang terjadi. Selain itu, pihak pemilik waralaba umumnya hanya diberikan teguran. Jika teguran kemudian tidak diindahkan, maka pemberi waralaba akan mencabut perjanjian.¹⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat disimpulkan bahwasanya pihak pewaralaba sebagai pihak yang memberi sanksi sehingga tidak adanya penyelesaian secara formal untuk menyelesaikan permasalahan. Sebab pada awal perjanjianpun tidak ada kesepakatan terkait penyelesaian sengketa yang akan dilakukan dikemudian hari dan selama inipun pihak terwaralaba hanya patuh terhadap teguran yang diberikan oleh pihak pewaralaba. Hal ini menyebabkan pelanggaran yang dilakukakan tidak sampai keranah hukum.

Selanjutnya, Untuk meyelesaikan sengketa yang timbul dari adanya perjanjian, hal yang dilakukan oleh pihak PT. Poci Kreasi Mandiri adalah dengan adanya teguran secara langsung kepada pihak terwaralaba baik melalui tatap muka atau melalui *handphone*. Hal tersebut dilakukan apabila ada pihak mitra yang tidak melaksanakan prosedur penjualan seperti yang telah disepakati atau yang tercantum dalam perjanjian.

BENTUK IDEAL PENYELESAIAN SENGKETA PERJANJIAN WARALABA TEH POCI DI PONOROGO

Proses penyelesaian yang dilakukan hanya berupa teguran dan tidak pernah ada sanksi yang lain atau sampai ke pengadilan sebab dalam jangka panjang pihak PT. Poci Kreasi Mandiri merasa takut nantinya banyak mitra yang tidak mau bergabung untuk bekerja sama karena menganggap perusahaan tersebut terlalu banyak konflik dan tidak dapat dipercaya. Namun, dalam hal pemberian teguran terdapat negosiasi dalam penyelesaian permasalahan yang tidak sesuai dengan isi dari perjanjian. Negosiasi ini terjadi diantara para pihak yang menyebabkan pihak mitra atau pihak terwaralaba tidak sampai dicabut hak *franchisenya*.

¹⁸ Anwar Rosid, Hasil Wawancara, Ponorogo, 4 November 2020.

¹⁹ Yunida, Hasil Wawancara, Ponorogo, 4 November 2020.

Untuk teknis penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pihak Teh Poci tidak ada teknis secara formal terkait penyelesaian pelanggaran yang dilakukan oleh pihak terwaralaba seperti misal tahap awal pelanggaran hanya diberikan berupa teguran, tahap kedua pelanggaran diberikannya surat peringatan kepada pihak terwaralaba, dan seterusnya. Melainkan hanya berupa teguran ataupun pemberitahuan secara lisan pada saat pengiriman bahan baku kepada pihak terwaralaba, kemudian pihak *franchise* akan menanyakan terkait kebenaran atas pelanggaran yang dilakukan oleh pihak terwaralaba. Apabila adanya pembenaran terkait pelanggaran yang dilakukan, pihak pewartalaba akan mencabut hak atas *franchise* dengan mencoret menggunakan pilok pada tulisan atau logo *franchise* atau ciri khas yang berada di *outlite* penjualan. Yang akhirnya, kedua belah pihak sudah tidak menjadi mitra lagi dan pihak terwaralaba bisa mencari *franchise* lain atau membuka usaha sendiri akibat dari putusnya kontrak kedua belah pihak.

Menurut Yuni Harlina Dan Hellen Lastfitriani dalam jurnal berjudul Kajian Hukum Islam Tentang Wanprestasi (Ingkar Janji) Pada Konsumen Yang Tidak Menerima Sertifikat Kepemilikan Pembelian Rumah, Akibat dari wanprestasi itu biasanya dapat dikenakan sanksi berupa ganti rugi, pembatalan kontrak, peralihan risiko, maupun membayar biaya perkara. Sebagai contoh seorang debitur (si berutang) dituduh melakukan perbuatan melawan hukum, lalai atau secara sengaja tidak melaksanakan sesuai bunyi yang telah disepakati dalam kontrak, jika terbukti, maka debitur tersebut harus mengganti kerugian (termasuk ganti rugi + bunga + biaya perkaranya).²⁰

Dari paparan data tentang penyelesaian wanprestasi terhadap perjanjian bisnis waralaba produk Teh Poci bahwa penyelesaian wanprestasi yang dilakukan ialah dengan prinsip perdamaian dimana pihak pewartalaba memberikan teguran kepada pihak terwaralaba yang melanggar perjanjian. Pemberian teguran yang dilakukan mengakibatkan adanya komunikasi antara pihak pewartalaba dan pihak terwaralaba yang berujung dengan kesepakatan.

Dari sini tampak bahwa pihak pemberi waralaba harus mengembangkan prosedur internal untuk menangani pengaduan. Hanya saja, prosedur ini tidak

²⁰ yuni harlina, "KAJIAN HUKUM ISLAM TENTANG WANPRESTASI (INGKAR JANJI) PADA KONSUMEN YANG TIDAK MENERIMA SERTIFIKAT KEPEMILIKAN PEMBELIAN RUMAH," *Hukum Islam*; Vol 17, No 1 (2017): *PROBLEMATIKA HUKUM KELUARGADO - 10.24014/Hi.V17i1.3909* , September 19, 2018, <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/hukumislam/article/view/3909>.

ditetapkan dalam perjanjian waralaba dan memenuhi standar minimum tertentu yang ditetapkan dalam sebuah standar, atau peraturan perusahaan.

Peraturan internal perusahaan juga harus menyediakan prosedur untuk menyelesaikan perselisihan. Jika timbul perselisihan, salah satu pihak dapat memulai prosedur penanganan keluhan berdasarkan peraturan internal ini, atau berdasarkan perjanjian waralaba yang telah disepakati.

Pedoman ini mengharuskan para pihak untuk mencoba menyelesaikan perselisihan dengan pihak lain terlebih dahulu dengan menulis kepada mereka dengan menguraikan: 1) sifat perselisihan; 2) hasil apa yang diinginkan; 3) tindakan apa yang akan menyelesaikan perselisihan?

Jika para pihak tidak dapat menyetujui hasilnya, salah satu pihak dapat merujuk masalah tersebut ke mediasi, yang melibatkan negosiasi informal antara para pihak yang difasilitasi oleh pihak ketiga yang independen.

KESIMPULAN

Penyelesaian wanprestasi terhadap perjanjian pada bisnis waralaba produk Teh Poci di Ponorogo adalah dengan pembatalan kontrak sebagai akibat dari wanprestasi dan diselesaikan dengan prinsip perdamaian yakni dengan teknik konsultasi dan negosiasi. Artinya, hingga saat ini belum ada penyelesaian sengketa formal, baik dalam bentuk mediasi ataupun dalam bentuk arbitase.

Idealnya, pihak pemberi waralaba harus mengembangkan prosedur internal untuk menangani pengaduan. Hanya saja, prosedur ini tidak ditetapkan dalam perjanjian waralaba dan memenuhi standar minimum tertentu yang ditetapkan oleh Kode.

Standar ini harusnya menyediakan prosedur untuk menyelesaikan perselisihan. Jika timbul perselisihan, salah satu pihak dapat memulai prosedur penanganan keluhan berdasarkan Kode Etik, atau berdasarkan perjanjian waralaba.

Pedoman ini mengharuskan Anda untuk mencoba menyelesaikan perselisihan Anda dengan pihak lain terlebih dahulu dengan menulis kepada mereka dengan menguraikan: 1) sifat perselisihan; 2) hasil apa yang diinginkan; 3) tindakan apa yang akan menyelesaikan perselisihan?

DAFTAR PUSTAKA

Antia, Kersi D., Xu (Vivian) Zheng, and Gary L. Frazier. "Conflict Management and Outcomes in Franchise Relationships: The Role of Regulation." *Journal of Marketing Research* 50, no. 5 (October 24, 2013): 577-89. <https://doi.org/10.1509/jmr.11.0144>.

- Association., American Bar, Alternative Dispute Resolution Committee, American Bar Association., and Section of Litigation. "Alternative Dispute Resolution." *Alternative Dispute Resolution.*, 2011.
- Asuan. "Eksistensi Waralaba (Franchise) Menurut Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2007 Sebagai Perjanjian Innominaat" 13, no. 42 (2017): 260-71.
- harlina, yuni. "KAJIAN HUKUM ISLAM TENTANG WANPRESTASI (INGKAR JANJI) PADA KONSUMEN YANG TIDAK MENERIMA SERTIFIKAT KEPEMILIKAN PEMBELIAN RUMAH." *Hukum Islam; Vol 17, No 1 (2017): PROBLEMATIKA HUKUM KELUARGADO - 10.24014/Hi.V17i1.3909* , September 19, 2018. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/hukumislam/article/view/3909>.
- Karamoy, Amir. *Percaturan waralaba Indonesia*, 2013.
- LALALA, EDEN POSTER, I KETUT SUAMBA, and I DEWA AYU SRI YUDHARI. "Analisis Kepuasan Konsumen Pada Produk Waralaba Teh Cap Poci Di Kecamatan Denpasar Selatan Kota Denpasar." *Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata (Journal of Agribusiness and Agritourism)*, January 23, 2017. <https://doi.org/10.24843/JAA.2017.v06.i01.p06>.
- Sourdin, Tania. *Alternative Dispute Resolution*, 2020.
- Widnyana, I Made., and Indonesia. *Alternatif penyelesaian sengketa (ADR)*. Jakarta: Fikahati Aneska bekerja sama dengan BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia), 2009.
- Yuniarti, Rahmi. "Efisiensi Pemilihan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Penyelesaian Sengketa Waralaba." *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 3 (April 3, 2017). <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.793>.



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).