



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
PENYEDIAAN LAYANAN MAKANAN CEPAT SAJI  
YANG DIKELOLA SECARA WARALABA**

***CONSUMER PROTECTION AGAINST FAST FOOD SERVICE  
DELIVERY IS MANAGED FRANCHISE***

**ANGGI FEBRIANGGA**

**NIM. 060710101162**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2012**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
PENYEDIAAN LAYANAN MAKANAN CEPAT SAJI  
YANG DIKELOLA SECARA WARALABA**

***CONSUMER PROTECTION AGAINST FAST FOOD SERVICE  
DELIVERY IS MANAGED FRANCHISE***

**ANGGI FEBRIANGGA**

**NIM. 060710101162**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2012**

## **MOTTO**

**“LIHATLAH MEREKA YANG LEBIH TIDAK BERUNTUNG DARIPADA  
DIRIMU, SEHINGGA KAU TDAK MUNGKIN TIDAK BERPUAS DIRI  
ATAS KEBERUNTUNGAN YANG DIBERIKAN ALLAH KEPADAMU”**

**“ RASULULLAH SAW “**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Ayahanda tercinta Edika Wisdijanto, S.sos. dan Ibunda tercinta Neneng Hernawati, yang telah membesarkan, mendoakan, dan memberi kasih sayang kepada anakmu selama ini;
2. Agama, Bangsa, dan Alma Mater Fakultas Hukum Universitas Jember tercinta;
3. Bapak/Ibu Guru dan Bapak/Ibu Dosen yang telah tulus membimbing, mengajarkan, dan membekali ilmu pengetahuan dengan penuh kesabaran dan tak kenal lelah.

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
PENYEDIAAN LAYANAN MAKANAN CEPAT SAJI  
YANG DIKELOLA SECARA WARALABA**

***CONSUMER PROTECTION AGAINST FAST FOOD SERVICE  
DELIVERY IS MANAGED FRANCHISE***

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum  
dalam Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas  
Jember**

**ANGGI FEBRIANGGA**

**NIM. 060710101162**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2012  
PERSETUJUAN**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL 26 MARET 2012**

**Oleh:**

**Pembimbing,**

**Prof. Dr. KHOIDIN, S.H, M.Hum, CN**  
**NIP. 19630308 198802 1 001**

**Pembantu Pembimbing,**

**Dr. FENDI SETYAWAN, S.H, M.H.**  
**NIP. 197202171998021001**

## PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYEDIAAN LAYANAN MAKANAN CEPAT SAJI YANG DIKELOLA SECARA WARALABA**

***CONSUMER PROTECTION AGAINST FAST FOOD SERVICE DELIVERY IS MANAGED FRANCHISE***

Oleh :

**ANGGI FEBRIANGGA**  
**NIM. 060710101162**

Pembimbing

Pembantu Pembimbing

**Prof. Dr. KHOIDIN, S.H, M.Hum, CN**  
**M.H.**

**NIP. 19630308 198802 1 001**

**Dr. FENDI SETYAWAN, S.H,**

**NIP. 197202171998021001**

Mengesahkan :  
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan  
Universitas Jember  
Fakultas Hukum  
Dekan,

**Prof. Dr. M. ARIEF AMRULLAH, S.H., M.Hum.**  
**NIP. 196001011988021001**

## PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Jum'at

Tanggal : 15

Bulan : Juni

Tahun : 2012

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember.

### Panitia Penguji :

**Ketua,**

**Sekretaris,**

**ISWI HARIYANI, S.H., M.H.**  
NIP. 196212161988022001

**EMI ZULAIKA, S.H., M.H**  
NIP. 197703022000122001

### Anggota Penguji :

**1. Prof. Dr. KHOIDIN, S.H, M.Hum, CN** :  
.....  
NIP. 19630308 198802 1 001

**2. Dr. FENDI SETYAWAN, S.H, M.H.** :  
.....  
NIP. 197202171998021001



## PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggi Febriangga

NIM : 060710101162

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYEDIAAN LAYANAN MAKANAN CEPAT SAJI YANG DIKELOLA SECARA WARALABA adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 15 Juni 2012

Yang menyatakan,

Anggi Febriangga  
NIM 060710101162

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis diberi kemudahan, kesabaran, kekuatan serta hikmah yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi dengan judul : “**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYEDIAAN LAYANAN MAKANAN CEPAT SAJI YANG DIKELOLA SECARA WARALABA**” yang disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program studi ilmu hukum dan mencapai gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Khoidin, S.H., M.Hum.CN., Pembimbing Skripsi, yang telah banyak meluangkan waktu untuk mendidik, memberikan ilmu, nasehat, pengarahan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H., Pembantu Pembimbing Skripsi, yang telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan, memberikan ilmu dan nasehat serta mendampingi penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Iswi Hariyani, S.H., M.H., Ketua Panitia Penguji Skripsi.
4. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H., Sekretaris Panitia Penguji Skripsi.
5. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember.
6. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Hukum,
7. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H. Pembantu Dekan I, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H. Pembantu Dekan II, Bapak H. Eddy Mulyono, S.H., M.Hum. Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.
8. Bapak, Sugiono S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Perdata dan, Dosen Pembimbing Akademik (DPA), yang selalu memberikan bimbingan, konsultasi dan masukan selama melaksanakan kuliah di Fakultas Hukum Universitas Jember.

9. Bapak Benny Sugianto Widayat, Pengelola Jumbo Fried Chicken Situbondo yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis dan banyak membantu penulis.
10. Bapak Ibu Dosen yang telah memberikan banyak ilmu dan pengajaran kepada penulis.
11. Bapak Ibu karyawan Fakultas Hukum yang telah banyak membantu dalam masa perkuliahan penulis.
12. Keluarga Besarku tercinta Ibunda Neneng Hernawati dan Ayahanda Edika Wisdijanto, S.sos. beserta Adikku Yunindya Bunga Permata Sari, dan semua keluarga besar saya, terima kasih atas doa, keceriaan dan kasih sayangnya padaku selama ini.
13. Sahabatku : Firman, Dedi, Raditya, Aditya, Karima, Puput, Anton, Rizal, Hari, Faqih, Tino, Ibrahim, yang selama ini telah memberikan keceriaan dan arti persahabatan.
14. Teman-teman di Fakultas Hukum Universitas Jember : Satyo, Nanang, Fanny, Bobby, Zimri, Fayu, Lukman, Rony, Yoga, Fiktor, Angga, Yudhis, Andhika, Darul, dan teman-teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan kenangan indah di kampus tercinta ini.
15. Semua pihak-pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Semoga segala amal kebaikan yang telah diberikan pada penulis, mendapatkan balasan dari Allah SWT. Akhirnya, penulis mengharapkan karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Jember, 15 Juni 2012

Penulis

## RINGKASAN

Di Indonesia saat ini juga mengalami perkembangan waralaba yang bergerak dibidang makanan, salah satunya yang sedang marak adalah waralaba makanan cepat saji, yang mana bisnis waralaba ini sangat menjanjikan untuk menjadi usaha dengan omzet yang besar, sehingga banyak usaha – usaha mikro lebih banyak memilih menggeluti bisnis waralaba yang bergerak dibidang makanan cepat saji. Salah satu Waralaba makanan cepat saji di Kabupaten Situbondo adalah Jumbo Fried Chicken.

Rumusan masalah yang hendak dibahas dalam skripsi ini adalah mengenai hubungan hukum antara pemilik waralaba (*Franchisor*) dengan pemegang waralaba (*Franchisee*) dalam pengelolaan penyediaan layanan makanan cepat saji, lalu mengenai tanggung jawab pelaku usaha penyediaan layanan makanan cepat saji yang dikelola secara *Franchise*, jika dalam usahanya merugikan kepentingan konsumen dan juga mengenai Upaya apa yang dilakukan oleh konsumen jika hak-haknya dirugikan oleh pelaku usaha penyediaan layanan makanan cepat saji yang dikelola secara *Franchise*.

Penyusunan skripsi ini bertujuan khusus untuk mengetahui dan memahami permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam skripsi ini, dan juga untuk menemukan, mengembangkan, menguji kebenaran agar nantinya dapat menghadirkan suatu karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Metode penelitian dalam skripsi ini Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah yuridis normatif (*legal research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti Undang-Undang, peraturan-peraturan serta literatur yang berisi konsep-konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini, dengan penggunaan bahan hukum yang dipergunakan untuk memecahkan suatu permasalahan yang menjadi pokok

pembahasan berupa bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perjanjian Waralaba, ditunjang dengan bahan hukum sekunder dan bahan hukum Tersier seperti wawancara yang bersifat mendukung dari bahan hukum primer dan dianalisis secara ilmiah.

Kesimpulan dalam skripsi ini bahwa hubungan hukum kedua belah pihak terbentuk karena adanya suatu perikatan, yang mana perikatan tersebut tercipta karena adanya perjanjian waralaba antar kedua belah pihak, yaitu pihak pemberi waralaba (*Franchisor*) dengan pihak penerima waralaba (*Franchisee*), bahwa sudah jelas jika dalam pengelolaan Jumbo Fried Chicken tersebut Pelaku usaha melakukan kesalahan yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap konsumen harus bertanggung jawab untuk mengganti kerugian yang diderita konsumen tersebut, dan bahwa jika dalam pelaksanaannya pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen maka upaya penyelesaian sengketa yang lebih diutamakan oleh konsumen adalah penyelesaian sengketa melalui musyawarah.

Saran berupa, seharusnya pelaku usaha lebih memperhatikan lagi akan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha, yang mana dengan lebih memperhatikan lagi akan tanggung jawabnya, maka dalam pelaksanaannya, pelaku usaha dapat menjalankan usaha makanan cepat saji Jumbo Fried Chicken tanpa harus merugikan hak hak konsumen. Bagi pihak konsumen, seharusnya dapat lebih cermat lagi dalam menyikapi permasalahan tersebut, agar hak haknya dapat terpenuhi seutuhnya. Bagi pemberi waralaba, untuk kedepannya, harus lebih selektif lagi dalam menjalankan usaha dan memilih calon penerima waralaba agar usaha yang dijalankan dapat berjalan dengan baik tanpa harus merugikan hak – hak konsumen. Bagi penerima waralaba, harus menjalankan usahanya ini dengan benar, agar usaha yang dijalankan tidak merugikan hak – hak konsumen dan merusak nama baik dari perusahaan pemberi waralaba. Bagi pembuat undang-undang, dalam hal ini pembuat undang-undang tidak hanya merumuskan undang-undang dalam bentuk tertulis, tetapi segala ketentuan yang ada dalam undang-undang harus dilaksanakan oleh semua pihak. Undang-undang harus dapat dilaksanakan secara nyata dan jika ada pelanggaran terhadap undang-undang maka pihak yang melanggar harus siap menerima sanksinya. Hal ini

karena berlakunya undang-undang bersifat mengikat dan memberikan sanksi yang tegas bagi semua pihak.

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI</b> .....	viii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ix
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	x
<b>RINGKASAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penulisan .....	5
1.3.1 Tujuan Umum .....	5
1.3.2 Tujuan Khusus .....	6
1.4 Metode Penelitian .....	6
1.4.1 Tipe Penelitian .....	7
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	7
1.4.3 Bahan Hukum .....	8
a. Bahan Hukum Primer .....	8
b. Bahan Hukum Sekunder .....	8
c. Bahan Hukum Tersier .....	8
1.4.4 Analisis Bahan Hukum .....	9
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10

2.1	Perlindungan Hukum .....	10
2.1.1	Pengertian Perlindungan Hukum .....	10
2.2	Perlindungan Konsumen .....	11
2.2.1	Pengertian Perlindungan Konsumen .....	11
2.2.2	Asas – Asas Perlindungan Konsumen.....	12
2.2.3	Tujuan Perlindungan Konsumen .....	12
2.2.4	Hak – Hak Konsumen .....	13
2.3	Tanggung Jawab Hukum.....	15
2.3.1	Pengertian Tanggung Jawab Hukum.....	15
2.3.2	Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	16
2.3.3	Tanggung Jawab Pemberi Waralaba .....	16
2.3.4	Tanggung Jawab Penerima Waralaba .....	17
2.4	Hubungan Hukum .....	18
2.4.1	Pengertian Hubungan Hukum .....	18
2.4.2	Hubungan Hukum antara Franchisor dengan Franchisee.....	19
2.4.3	Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dengan Konsumen	20
2.5	Waralaba.....	21
2.5.1	Pengertian Waralaba.....	21
2.5.2	Ruang Lingkup Waralaba.....	24
2.6	Aspek Hukum Waralaba.....	25
2.6.1	Pengertian Perjanjian.....	25
2.6.2	Perjanjian Jual Beli.....	27
2.6.3	Perjanjian Waralaba.....	29
2.6.4	Dasar Hukum Perjanjian Waralaba di Indonesia.....	31
2.7	Keuntungan dan Kerugian Sistem Waralaba.....	34
2.7.1	Keuntungan Waralaba .....	34
2.7.2	Kerugian Waralaba.....	37
2.8	Kewajiban dan Hak Pemberi dan Penerima Waralaba.....	38
2.8.1	Kewajiban Pemberi Waralaba .....	38
2.8.2	Kewajiban Penerima Waralaba .....	39
2.8.3	Hak Pemberi Waralaba.....	40
2.8.4	Hak Penerima Waralaba .....	40

2.9 Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	41
--	----



<b>BAB 3 PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Hubungan Hukum Antara Pemberi Waralaba Dengan Pemegang Waralaba Dalam Pengelolaan Makanan Siap Saji .....	43
3.1.1 Hubungan Hukum Antara Pemberi Waralaba Dengan Pemegang Waralaba Jumbo Fried Chicken Dalam Pengelolaan Penyediaan Makanan Cepat Saji Ditinjau dari Perjanjian Waralaba Jumbo Fried Chicken .....	43
3.1.2 Hubungan Hukum Antara Pemberi Waralaba Dengan Pemegang Waralaba Dalam Pengelolaan Penyediaan Makanan Cepat Saji Ditinjau Dari Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2007 Tentang Waralaba.....	49
3.1.3 Hubungan Hukum Antara Pelaku Usaha Makanan Cepat Saji Yang Dikelola Secara Waralaba Dengan Konsumen .....	54
3.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha Penyediaan Layanan Makanan Cepat Saji Yang Dikelola Secara Waralaba .....	56
3.2.1 Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Waralaba Jumbo Fried Chicken .....	56
3.2.2 Bentuk Tanggung Jawab Pengelola Usaha Makanan Cepat Saji Jumbo Fried Chicken bila Terjadi Kerugian Bagi Konsumen .....	60
3.3 Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Apabila Pengelola Jumbo Fried Chicken Tidak Mau Bertanggung Jawab Terhadap Kerugian Yang Diderita Oleh Konsumen .....	63
3.3.1 Penyelesaian Sengketa Melalui Musyawarah .....	63
3.3.2 Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK.....	66
3.3.3 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	71

<b>BAB 4 PENUTUP</b> .....	74
4.1 Kesimpulan.....	74
4.2 Saran. ....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	