



SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA WARALABA
TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT ADANYA
PELANGGARAN MUTU PRODUK DAN LAYANAN
DALAM BISNIS WARALABA**

***RESPONSIBILITY OF LAW FRANCHISE BUSINESSES ACTORS
TOWARD LOSS OF CONSUMER DUE TO BREACH OF PRODUCT
QUALITY AND SERVICE IN THE FRANCHISE BUSINESS***

ADITYA DWI IRAWAN

090710101093

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

2013

SKRIPSI

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA WARALABA
TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT ADANYA
PELANGGARAN MUTU PRODUK DAN LAYANAN
DALAM BISNIS WARALABA**

***RESPONSIBILITY OF LAW FRANCHISE BUSINESSES ACTORS
TOWARD LOSS OF CONSUMER DUE TO BREACH OF PRODUCT
QUALITY AND SERVICE IN THE FRANCHISE BUSINESS***

ADITYA DWI IRAWAN

090710101093

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2013

**TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA WARALABA
TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT ADANYA
PELANGGARAN MUTU PRODUK DAN LAYANAN
DALAM BISNIS WARALABA**

***RESPONSIBILITY OF LAW FRANCHISE BUSINESSES ACTORS
TOWARD LOSS OF CONSUMER DUE TO BREACH OF PRODUCT
QUALITY AND SERVICE IN THE FRANCHISE BUSINESS***

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Hukum

**ADITYA DWI IRAWAN
090710101093**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2013**

MOTTO

Ada orang yang memandang segala yang ada dan bertanya, mengapa?
Saya memimpikan hal – hal yang belum ada dan bertanya, mengapa tidak?

(Anonim)

Tidak ada yang tidak mungkin dalam kehidupan. Apabila yakin akan sebuah keputusan lakukan saja, walau 1.000 orang disekitar menentang & mencemooh.
Bermimpilah, then we go to the right direction to make the dream come true.

(Anonim)

Orang sukses meraih kesuksesan karena mereka membentuk kebiasaan –
kebiasaan untuk melakukan hal – hal yang tidak disukai orang gagal.

– **Albert Gray** – (Penulis dan Pembicara Publik)

Perjalanan 10.000 Km dimulai dengan langkah pertama.

(Pepatah Tiongkok)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur atas rahmat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa. Penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Kedua Orang tua yang sangat penulis sayangi, hormati dan banggakan. Ayahanda Slamet dan Ibunda Istiqomah yang selalu mendoakan, memberikan kasih sayang, serta dukungan selama ini kepada penulis;
2. Almamater tercinta Universitas Jember yang penulis banggakan;
3. Guru – guru penulis sejak TK, SD, SMP sampai dengan SMA serta para Dosen yang terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing penulis hingga bisa menjadi seperti saat ini.

PERSETUJUAN

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 24 JUNI 2013**

Oleh :

Pembimbing

Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Pembantu Pembimbing

Mardi Hndono, S.H., M.H.
NIP. 196312011989021001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: **TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA WARALABA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT ADANYA PELANGGARAN MUTU PRODUK DAN LAYANAN DALAM BISNIS WARALABA**

RENSPONSIBILITY OF LAW FRANCHISE BUSINESSES ACTORS TOWARD LOSS OF CONSUMER DUE TO BREACH OF PRODUCT QUALITY AND SERVICE IN THE FRANCHISE BUSINESS

Oleh

Aditya Dwi Irawan
NIM. 090710101093

Pembimbing,

Pembantu Pembimbing,

Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.
NIP. 19720217 199802 1001

Mardi Handono, S.H., M.H.
NIP. 19631201 198902 1001

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

Dr. Widodo Ekatjahjana, S.H., M.Hum.
NIP. 197105011993031001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Senin

Tanggal : 24 Juni 2013

Bulan : Juni

Tahun : 2013

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua,

Sekretaris,

Hj. Liliek Istiqomah, S.H., M.H.
NIP. 194905021983032001

Emi Zulaika, S.H., M.H.
NIP. 197703022000122001

Anggota Penguji :

Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H. :
NIP. 197202171998021001

Mardi Handono, S.H., M.H. :
NIP. 196312011989021001

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Aditya Dwi Irawan
NIM : 090710101093

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul: *TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA WARALABA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT ADANYA PELANGGARAN MUTU PRODUK DAN LAYANAN DALAM BISNIS WARALABA*. Adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab 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 mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 24 Juni 2013

Yang menyatakan,



Aditya Dwi Irawan
NIM 090710101093

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, serta kasih sayang-Nya yang berlimpah, yang telah membukakan begitu banyak jalan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan judul **“TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA WARALABA TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT ADANYA PELANGGARAN MUTU PRODUK DAN LAYANAN DALAM BISNIS WARALABA”**

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Terima kasih dan penghargaan tertinggi kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Slamet dan Ibunda Istiqomah, yang sangat penulis hormati dan cintai, terimakasih yang tak terhingga atas segala bimbingan, doa dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis;
2. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H. dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan Skripsi ini hingga mencapai hasil yang maksimal. Merupakan suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis mendapatkan bimbingan beliau;
3. Bapak Mardi Handono, S.H., M.H. dosen pembantu pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan Skripsi ini, serta memberikan motivasi bagi penulis. Merupakan suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis mendapatkan bimbingan beliau;
4. Ibu Iswi Hariyani, S.H., M.H. Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Jember. Merupakan suatu kebanggaan bagi penulis mendapat bimbingan dan motivasi dari beliau;
5. Ibu Hj. Liliek Istiqomah, S.H., M.H. Ketua Dosen Penguji penulis;
6. Ibu Emi Zulaika, S.H., M.H. Sekretaris Dosen Penguji penulis;

7. Para Dosen yang terhormat beserta seluruh staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu dan membantu penulis dalam perkuliahan;
8. Kakakku Sofyan Eko Yudha Timurani beserta istri dan si kecil “Bintang” Adik – adikku; Sinta Putri Octavia, Santi Desi Indrasari dan Rizky Sefya Kurniasari yang sangat penulis sayangi, terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan yang tiada henti kepada penulis selama ini;
9. Ayu Sartika Sari, S.H. yang penulis sayangi, terimakasih atas segala dukungan, doa, kasih sayang dan segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, yang dengan setia mendampingi penulis sejak perkuliahan hingga terselesaikannya Skripsi ini dengan baik;
10. Teman – temanku seperjuangan Widhi Jadmiko, Wahyu Alamsyah, Rozy Haromain, Fery Ardiansyah, Ipung, Fandarian, Yuri Sulisty, Irmadela Verdiana, Diska Triana, Asrih Fauziyah, Winda Puspita Sari dan semua teman – teman seperjuanganku yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas luapan semangat dan segala bantuan terhadap penulis sejak masa perkuliahan sampai Skripsi ini selesai. Suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis memiliki kawan dan sahabat seperti kalian semua;
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penyelesaian Skripsi ini.

Jember, 24 Juni 2013

Penulis

RINGKASAN

Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) telah mendorong berkembangnya pranata – pranata ekonomi baik yang telah ada maupun yang sama sekali baru muncul. Pranata – pranata ekonomi yang telah ada dan yang baru muncul tersebut mempengaruhi perkembangan hukum dibidang ekonomi, yang dewasa ini terasa semakin dibutuhkan, khususnya didalam memberikan landasan dan pengaturan hubungan – hubungan ekonomi melalui pranata – pranatanya yang semakin kompleks. Waralaba (*Franchise*) merupakan bagian dari pranata – pranata ekonomi yang kini berkembang dengan pesat, bahkan melintasi batas – batas yurisdiksi negara. Perkembangan ini semakin meningkat dalam suasana dunia yang semakin mengglobal, yang sering disebut sebagai era globalisasi, suatu era yang telah menjadikan batas – batas kedaulatan negara semakin transparan, terlebih dengan revolusi telekomunikasi yang dicapai peradaban dunia saat ini.

Tujuan dari penulisan skripsi ini terdiri dari tujuan umum yakni untuk memenuhi serta melengkapi salah satu persyaratan akademis juga mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember dan tujuan khusus yakni *Pertama*, untuk mengetahui dan memahami sistem perlindungan hukum konsumen atas mutu produk dan layanan yang diberikan oleh pelaku usaha waralaba ditinjau dari aspek hukum dalam bisnis waralaba. *Kedua*, untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab serta hak dan kewajiban pelaku usaha waralaba dalam pemberian produk dan layanan agar tidak merugikan hak – hak konsumen *Ketiga*, untuk mengetahui dan memahami langkah – langkah atau upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila hak – haknya dirugikan oleh pelaku usaha waralaba. Tipe penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif (*legal research*) dengan metode pendekatan undang – undang (*statute approach*) dan konseptual (*conceptual approach*). Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, selanjutnya ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode

analisa bahan hukum deduktif yang kemudian dianalisa dengan menggunakan metode analisis ini. Tinjauan Pustaka dalam penulisan skripsi ini memuat uraian yang sistematis tentang asas, teori, konsep dan pengertian-pengertian yuridis yang relevan yakni mencakup: Tanggung Jawab Hukum, Perlindungan Hukum Konsumen, Waralaba, Mutu Produk dan Layanan.

Waralaba (*franchise*) adalah hubungan kemitraan antara usahawan yang usahanya kuat dan sukses dengan usahawan yang relatif baru atau lemah dalam usaha tersebut dengan tujuan saling menguntungkan khususnya dalam bidang usaha penyediaan produk dan jasa langsung kepada konsumen. Namun dalam menjalankan bisnis waralaba masih sering dijumpai pelanggaran – pelanggaran terhadap hak – hak konsumen, yang berakibat atau berpotensi merugikan bagi konsumen. Sehingga perlu adanya perlindungan terhadap konsumen dalam menjalankan bisnis waralaba.

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas mutu produk dan layanan dalam bisnis waralaba (*franchise*) ialah diakuinya hak – hak dan kewajiban – kewajiban konsumen secara keseluruhan oleh pelaku usaha waralaba (*franchise*) yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari pelaku usaha waralaba (*franchise*), meliputi: informasi, memilih barang atau produk, memilih harga sampai pada akibat – akibat yang timbul karena penggunaan dari kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan ganti kerugian.

Bentuk atau wujud tanggung jawab pelaku usaha waralaba (*franchise*) dalam pemberian ganti kerugian, yaitu berupa: Pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan, sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku. Sedangkan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen terhadap tindakan pelaku usaha yang merugikannya adalah pertama dengan melakukan komplain untuk menuntut penggantian kerugian secara langsung kepada pelaku usaha yang bersangkutan. Setelah upaya tersebut gagal, disediakan pilihan penyelesaian sengketa, yakni melalui pengadilan (litigasi) maupun diluar pengadilan (nonlitigasi).

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN GELAR	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penulisan	7
1.3.1 Tujuan Umum	7
1.3.2 Tujuan Khusus	7
1.4 Metode Penelitian	8
1.4.1 Tipe Penelitian	8
1.4.2 Pendekatan Masalah	9
1.4.3 Sumber Bahan Hukum	9
1.4.4 Analisa Bahan Hukum	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Tanggung Jawab Hukum	12
2.1.1 Pengertian Tanggung Jawab	12
2.1.2 Hubungan Hukum Para Pihak	13

2.1.3	Prinsip – Prinsip Tanggung Jawab	16
2.1.4	Tanggung Jawab Pelaku Usaha	19
2.1.5	Tanggung Jawab Produk dan Layanan	23
2.2	Perlindungan Hukum Konsumen	25
2.2.1	Pengertian Perlindungan Hukum	25
2.2.2	Pengertian Perlindungan Konsumen	26
2.2.3	Hak dan Kewajiban Konsumen	27
2.2.4	Kedudukan Konsumen	29
2.3	Waralaba	32
2.3.1	Pengertian Waralaba	32
2.3.2	Unsur – Unsur Dalam Perjanjian Waralaba	35
2.3.3	Jenis dan Pola Waralaba	39
2.3.4	Pelaku Usaha Waralaba	41
2.4	Mutu Produk dan Layanan	41
BAB 3 PEMBAHASAN		44
3.1	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Mutu Produk Dan Layanan Pelaku Usaha Waralaba Ditinjau Dari Aspek Hukum Dalam Bisnis Waralaba	44
3.1.1	Bentuk – Bentuk Pelanggaran Hak Konsumen	45
3.1.2	Aspek – Aspek Hukum Dalam Perjanjian Waralaba	55
3.1.3	Aspek Perlindungan Konsumen Terhadap Mutu Produk Dan Layanan	60
3.2	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Waralaba (<i>Franchise</i>)	63
3.2.1	Mutu Produk dan Layanan Dalam Bisnis Waralaba	64
3.2.2	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen	68
3.2.3	Sanksi Pelanggaran Hak – Hak Konsumen	73
3.3	Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen	75
3.3.1	Kelembagaan Penyelesaian Sengketa Konsumen	76
3.3.2	Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen	84
3.3.3	Putusan Kelembagaan Penyelesaian Sengketa Konsumen	95

BAB 4 PENUTUP	98
4.1 Kesimpulan	98
4.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN – LAMPIRAN	
LAMPIRAN I : Perjanjian Waralaba (<i>Franchise Agreement</i>)	103
LAMPIRAN II : Alamat LPKSM dan BPSK di Indonesia	111

DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Lampiran I : Perjanjian Waralaba (*Franchise Agreement*);**
- 2. Lampiran II : Alamat – Alamat Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia.**