

**PELAKSANAAN PERJANJIAN *FRANCHISE* SUSU *INDO'TA* DI KOTA  
MAKASSAR**

*Implementation of the Indo'ta Milk Franchise Agreement in Makassar City*

**Chaerunisa Zahwa R., Kamsilaniah, Almusawir**

Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bosowa

\*Corresponding e-mail: [zahwaramadhani82@gmail.com](mailto:zahwaramadhani82@gmail.com)

Received: September 02, 2023

Accepted: December 01, 2023

Published: December 30, 2023

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis pelaksanaan perjanjian waralaba susu indo'ta terkait pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak serta penyelesaian tanggung jawab terhadap komplain konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan Normatif Empiris. Jenis data yang digunakan data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Susu Indo'ta dan data sekunder, yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Teknik Pengumpulan Data melalui penelitian kepustakaan (*library research*) dan wawancara dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bentuk tanggung jawab Susu Indo'ta Kota Makassar dalam pelaksanaan perjanjian *franchise* Susu Indo'ta yang dikaitkan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak pada perjanjian. Namun salah satu pihak melanggar kewajibannya yang sebabkan wanprestasi, maka dari itu pihak *franchisor* memberikan teguran terkait kelalaian dari *franchisee*. Sesuai dengan yang tercantum pada kontrak perjanjian *franchise* Susu Indo'ta yang dimana apabila terjadi wanprestasi akan diselesaikan dengan cara musyawarah

**Kata Kunci:** Perjanjian, Waralaba, Susu

**Abstract**

*This research aims to determine and analyze the implementation of the Indo'ta Milk franchise agreement regarding the implementation of the rights and obligations of the parties as well as resolving responsibilities for consumer complaints. The research method used is a qualitative research method with a Normative Empirical approach. The type of data used is primary data, namely data obtained from interviews with Susu Indo'ta and secondary data, obtained through literature study. Data collection techniques through library research and interviews with qualitative analysis. The research results show the form of responsibility of Susu Indo'ta Makassar City in implementing the Susu Indo'ta franchise agreement which is linked to the implementation of the rights and obligations of the parties to the agreement. However, one of the parties violated their obligations which resulted in default, therefore the franchisor issued a warning regarding the franchisee's negligence. In accordance with what is stated in the Susu Indo'ta franchise agreement contract, if a default occurs, it will be resolved through deliberation*

**Keywords:** Agreement, Franchisee, Milk



## **A. PENDAHULUAN**

*Franchise* adalah badan usaha atau orang (*franchisor*) yang diberi hak untuk menggunakan dan/atau mengeksploitasi kekayaan intelektual atau penemuan ciri khas yang dimiliki oleh pemberi waralaba dengan memberikan imbalan kepada pemberi waralaba berupa biaya atau royalti (Najma,2007), digunakan untuk memberikan hak dan mengelola lisensi berdasarkan persyaratan dan/atau penjualan barang dan jasa.

Pada dasarnya *franchise* adalah suatu cara pendistribusian barang dan jasa kepada konsumen. Pihak-pihak yang terlibat dalam bisnis waralaba adalah pemberi waralaba (*franchisor*), yang memberikan kuasa kepada penerima waralaba (*franchisee*) untuk menggunakan kumpulan produk, merek dagang, dan sistem bisnis yang dibuat oleh pemilik waralaba untuk mendistribusikan barang dan jasa, orang untuk memberikan bantuan. *franchisee* dapat mengoperasikan bisnis secara normal.

Oleh Karena perjanjian waralaba melibatkan hak kekayaan intelektual, model perjanjian standar dengan diterapkannya klausuka baku dalam hal pelaksanaan perjanjian. Dan perjanjian waralaba adalah perjanjian khusus bagi para pihak dalam perjanjian. Meneurut Ekotama, (2010). (*franchise*) hampir selalu berupa perjanjian baku dengan klausula baku, mengingat perjanjian tersebut melibatkan *franchisor* yang “mewajibkan” untuk dapat menggunakan merek dagang *franchisor*, maka *franchisor* harus melindungi hak istimewanya, dalam hal ini dengan menggunakan merek dagang standar. Perjanjian dan klausul standar (Raharjo, 2009).

Pada dasarnya waralaba/ *franchise* adalah suatu cara pendistribusian barang dan jasa kepada konsumen. Pihak-pihak yang terlibat dalam bisnis waralaba adalah pemberi waralaba (*franchisor*), yang memberikan kuasa kepada penerima waralaba (*franchisee*) untuk menggunakan kumpulan produk, merek dagang, dan sistem bisnis yang dibuat oleh pemilik waralaba untuk mendistribusikan barang dan jasa, orang untuk memberikan bantuan. *franchisee* dapat mengoperasikan bisnis secara normal (Basarah & Mufidin,2008).

Di masa globalisasi saat ini orang-orang membutuhkan suatu sistem usaha yang dimana usaha tersebut sudah mulai banyak dikenal orang sehingga terjadilah usaha *franchise* ini yang mungkin banyak memberikan ke untungan bagi *franchisor* dan *franchisee*. Miru, (2010), karena belum adanya Undang Undang khusus yang mengatur mengenai *franchise*, Maka tahun 1997 dibuatlah Peraturan Pemerintah No. 16 tahun 1997 tentang waralaba (*franchise*). Tetapi sering dengan perkembangan *franchise* di Indonesia. Maka pemerintahan menyempurnakan kembali Peraturan Pemerintah No. 42 tahun 2007 yang merupakan revisi dari peraturan sebelumnya, yang kemudian disebut dengan PP Waralaba. Dan dalam peraturan pemerintah tersebut terdapat definisi waralaba, bahwa waralaba adalah hak khusus yang dimiliki orang perseorangan atau badan usaha terhadap sistem bisnis dengan ciri khas usaha memasarkan

barang dan jasa yang telah terbukti berhasil dan digunakan oleh pihak lain berdasarkan perjanjian waralaba (Subekti,2008).

Peraturan Pemerintah No. Keputusan No.42 Tahun 2007 dan PP Waralaba Peraturan Menteri Perdagangan No.1 No. 12/M-DAG/PER/3/2006 mewajibkan pihak yang terlibat dalam sistem waralaba untuk mengadakan perjanjian waralaba. Perjanjian waralaba merupakan salah satu aspek hukum yang melindungi para pihak dari tindakan yang merugikan para pihak lainnya. Kedua belah pihak juga harus mematuhi perjanjian waralaba yang disepakati kedua belah pihak, agar tidak menimbulkan wanprestasi. Pelanggaran kontrak terjadi ketika salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya berdasarkan perjanjian waralaba. Pelanggaran akan mengakibatkan kerugian bagi salah satu pihak (Subekti,2008).

*Franchise* dapat diartikan sebagai suatu cara pemasaran barang dan jasa, yang dimana perusahaan induk (*franchisor*) memberikan kepada invididu atau perusahaan lain. Subekti (1970), selain itu *franchisor* juga memberikan hak- hak istimewa untuk menjalankan suatu usaha dengan cara yang sudah ditentukan, selama waktu yang telah diperjanjikan bersama. Perjanjian waralaba merupakan kumpulan syarat, ketentuan dan komitmen yang dibuat oleh *franchisor* yang akan di bagikan kepada para *franchisee* nya. Dalam perjanjian waralaba memuat ketentuan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban *franchisee*. Seperti, lokasi penjualan, pelatihan mengenai resep, biaya-biaya yang harus diberikan oleh *franchisee* terhadap *franchisor*. selain itu terkait dengan jangka waktu perjanjian dan masa perpanjangan perjanjian, serta ketentuan lain yang diwajibkan untuk *franchisee* dan *franchisor*.

Susu Indo'ta memperluas bisnisnya dengan membuka waralaba bagi orang pribadi yang ingin bergabung atau memiliki gerai Susu Indo'ta. Salah satu gerai atau outlet waralaba yang beralamat di Jalan Mannuruki Raya no.9 Tamalate, Makassar. Outlet ini memakai sistem *franchise* dimana pemilik outlet membeli peralatan, perlengkapan, dan lisensi kepada pemilik brand Susu Indo'ta. Segala modal awal ditanggung oleh pihak pembeli waralaba (*franchisee*) termasuk lisensi penggunaan merk.

Pihak pemberi atau penjual waralaba (*franchisor*) berhak menarik biaya sebagai sewa karena orang lain telah menggunakan merknya dan berkewajiban memberikan panduan operasional pengelolaan usaha Susu Indo'ta, menyediakan desain interior, memberikan pelatihan, dan mensupply bahan baku kepada pihak pembeli waralaba (*franchisee*).

Selanjutnya pihak pembeli waralaba (*franchisee*) memiliki hak untuk menggunakan merk dagang karena telah membayar sejumlah biaya sebagai sewa atas penggunaan merk dagang dan wajib mematuhi segala peraturan standar operasional yang telah ditetapkan oleh pihak *franchisor*. Keunggulan Susu Indo'ta selain berbahan dasar susu murni ia juga memiliki racikan yang rasanya legit. Susu indo'ta juga sudah memiliki beberapa outlet

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis pelaksanaan perjanjian waralaba susu indo'ta terkait pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak serta penyelesaian tanggung jawab terhadap komplain konsumen.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara untuk mendapatkan hasil dari rumusan masalah. Penelitian hukum normatif-empiris merupakan suatu metode penelitian yang dalam hal ini menggabungkan unsur hukum normatif yang kemudian didukung dengan penambahan data atau unsur empiris. Penelitian secara normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara mempelajari perundang-undangan, teori teori dan konsep-konsep yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti (Sugiyono,2013). Lokasi penelitian yaitu di wilayah hukum kota makassar tepatnya di Susu *Indo'ta* yang merupakan salah satu outlet minuman dikota makassar.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian franchise susu Indo'ta**

Perjanjian ini dilaksanakan oleh pihak *franchisee* dan pihak *franchisor* sehingga menimbulkan akibat hukum bagi para pihak. Akibat hukum itu berupa hak dan kewajiban secara timbal balik antara para pihak. Hak merupakan sebuah kuasa untuk menerima atau melakukan suatu hal yang memang semestinya diterima atau dilakukan. Kewajiban merupakan sebuah beban memberikan suatu hal yang sudah semestinya diberikan oleh pihak tertentu. Dalam hal ini tidak bisa diberikan oleh pihak lain dan sifatnya bisa dituntut secara paksa jika tidak dipenuhi.

Pada perjanjian Susu Indo'ta telah dibuat kontrak perjanjian antara kedua belah pihak yang harus melaksanakan hak dan kewajibannya yang telah disepakati bersama dalam kontrak perjanjian. Namun dalam membuat perjanjian Adapun unsur yang harus kita perhatikan sesuai dengan Pasal 3 PP no 42 tahun 2007 antara lain;

- a) Memiliki ciri khas usaha dibandingkan usaha lain. Pada susu indo'ta yang merupakan ciri khas usahanya yaitu berupa logo, warna desain spanduk dan kontrainer penjual yang disediakan oleh *franchisor* sebelum *franchisee* melakukan penjualan.
- b) Terbukti sudah memberikan keuntungan. Pada susu indo'ta syarat kedua ini dapat dilihat dari mampu membuka cabang, dan dilihat dari penikmat atas brand tersebut.
- c) Memiliki standar atas pelayanan dan barang dan/atau jasa yang ditawarkan yang dibuat secara tertulis sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Dalam sebuah perjanjian *Franchisee*

hal pertama yang akan dicantumkan adalah terkait SOP, sama hal dengan indo'ta ia sudah memiliki SOP untuk diberikan kepada *franchisee* terkait tata cara penjual dll.

- d) Mudah diajarkan dan diaplikasikan, artinya mudah dilaksanakan sehingga penerima waralaba yang belum memiliki pengalaman mengenai usaha sejenis dapat melaksanakannya dengan baik sesuai dengan bimbingan dari pemberi waralaba. dalam kontrak perjanjian susu indo'ta tercantum bahwa *franchisor* akan memberikan pelatihan kepada *franchisee* sebelum melakukan penjualan dan akan diajarkan tata cara penjualan.
- e) Adanya dukungan yang berkesinambungan dari pemberi waralaba baik bimbingan operasional, pelatihan dan promosi. Pada susu indo'ta mengenai bimbingan dan promosi akan diberikan template untuk postingan sosmed dan akan dibantu posting di akun pusat untuk memperkenalkan cabang baru.

Pada perjanjian *franchise* susu *Indo'ta* para pihak telah menyetujui hak dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh masing-masing pihak. Namun hal tersebut juga disesuaikan dengan Pasal 6 Peraturan Pemerintah No 42 Tahun 2007 yaitu;

- a) Perjanjian waralaba dapat memuat klausula pemberian hak bagi penerima waralaba untuk menunjuk penerima waralaba lain.
- b) Penerima waralaba yang diberi hak untuk menunjuk penerima waralaba lain, harus memiliki dan melaksanakan sendiri paling sedikit 1(satu) tempat usaha waralaba.

Berdasarkan Pasal 6 Ayat 1 PP No 42 Tahun 2007 *franchisor* telah memberikan hak dan kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian *franchise* susu *indo'ta*. Pihak *franchisor* telah melaksanakan hak dan kewajibannya dalam memberikan panduan sebelum melakukan penjualan dan hal-hal yang telah tercantum dalam kontrak perjanjian. Akan tetapi pihak *franchisee* telah melakukan wanprestasi atau ia lalai dalam menjalankan hak dan kewajiban sehingga mengakibatkan adanya perubahan rasa yang terjadi saat penjual di outlet *franchise*. Wanprestasi adalah suatu istilah yang menunjuk pada ketiadalaksanaan prestasi oleh debitur. Terjadinya wanprestasi mengakibatkan pihak lain (lawan dari pihak yang wanprestasi) dirugikan. Karena adanya kerugian oleh sebab itu pihak yang melakukan wanprestasi harus bertanggung jawab atas kelalaiannya (Harahap, 1986).

Adapun bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh *franchisee* yaitu menghubungi ulang konsumen yang merasa kurang puas dan diberikan Kembali produk susu indo'ta dengan gratis. Para pihak akan terikat untuk mematuhi isi dari perjanjian yang telah dibuat. Dalam halnya perjanjian *franchise* susu *Indo'ta* dalam pelaksanaan hak dan kewajiban *franchisor* timbul kelalaian yang megabat komplain dari pihak konsumen.

Adapun hak yang harus dipatuhi oleh *franchisor* yaitu :

- a) Seluruh biaya untuk pengadaan peralatan dan bahan baku untuk keperluan susu *indo'ta* telah disepakati bersama pada saat membuat perjanjian bahwa hal tersebut harus dibeli dengan pihak *franchisor* sesuai dengan standar operasional.
- b) *Franchisee* setuju bahwa seluruh pengadaan peralatan, perlengkapan bahan baku dan benda-benda lain yang diperlukan untuk penjualan di beli dengan pihak *franchisor*.
- c) *Franchisee* atau pekerja yang akan dipekerjakan pada outlet yang telah diperjanjikan bersama harus mematuhi SOP dalam pembuatan susu *indo'ta*.

Akan tetapi dengan adanya perjanjian yang baik diharapkan dapat mencegah terjadinya perselisihan dikemudian hari, karena semuanya telah diatur dengan jelas. Kelalaian yang dilakukan oleh pihak *franchisor* dengan adanya komplain dari pihak konsumen sehingga dapat dikatakan bahwa ia telah melanggar kewajibannya sebagai *franchisor*.

Berdasarkan perjanjian *franchise* susu *Indo'ta* pihak *franchisor* akan memberikan pelatihan kepada barista atau *franchisee* sebelum melakukan penjualan. Pelatihan tersebut telah di tuliskan dalam perjanjian bahwa akan dilakukan paling sedikit 3 kali setahun.

Pada perjanjian waralaba “Susu *Indo'ta* terkait dengan analisis pengaturan hukumnya yang tercantum dalam kontrak perjanjian sebagai berikut: Pasal 2 tentang penggunaan merek “Pihak *franchisee* berhak menggunakan merek / nama brand susu *indo'ta* yang telah sepakat untuk melakukan perjanjian kerja sama dalam penjualan minuman susu sapi murni.

Hal tersebut penulis dapat pada saat wawancara dengan pihak *franchisee* (Bapak Iqra selaku pemilik Susu *Indo'ta* Cabang Makassar) Pada hari rabu tanggal 15 Januari 2023 bertempat di outlet *franchises* di jalan Manurukki Makassar.

Berikut yang menjadi hak yang harus dipatuhi oleh *franchisor* (pemberi waralaba) sebagai berikut:

- a) Seluruh biaya untuk pengadaan peralatan dan bahan baku untuk keperluan susu *indo'ta* telah disepakati bersama pada saat membuat perjanjian bahwa hal tersebut harus dibeli dengan pihak *franchisor* sesuai dengan standar operasional
- b) *Franchisee* setuju bahwa seluruh pengadaan peralatan, perlengkapan bahan baku dan benda-benda lain yang diperlukan untuk penjualan di beli dengan pihak *franchisor*.
- c) *Franchisee* atau pekerja yang akan dipekerjakan pada outlet yang telah diperjanjikan bersama harus mematuhi SOP dalam pembuatan susu *indo'ta*.

Akan tetapi pada hak yang ketiga pihak *franchisee* tidak mematuhi hal tersebut. Hal tersebut di sebabkan dengan adanya keluhan konsumen pada via pesan melalui Instagram bahwa ada perubahan rasa pada outlet tersebut.

Oleh sebab itu dapat penulis simpulkan bahwa ada kewajiban yang tidak dipatuhi oleh *franchisee*. Dalam perjanjian susu *indo'ta* telah disebutkan bahwa Alfian selaku *franchisor* dari susu *indo'ta* telah

memberikan hak kepada M. Iqra selaku *franchisee* untuk menjalankan penjualan minuman susu sapi murni dengan nama *brand* susu *indo'ta*. Namun dalam hal ini Iqra selaku *franchisee* telah lalai mematuhi kewajiban sebagai *franchisor*. dalam halnya iqra tidak menjalankan kewajibannya sebagai *franchisee*. maka pihak *franchisor* memberikan teguran kepada pihak *franchisee* untuk memperhatikan pekerja/karyawannya pada saat pembuatan susu *indo'ta*.

Berdasarkan Pasal 7 PP Nomor 42 Tahun 2007 tentang kewajiban pemberi waralaba:

- a) Pemberi waralaba harus memberikan prospectus penawaran waralaba kepada calon penerima waralaba pada saat melakukan penawaran.
- b) Prospektus penawaran waralaba sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memuat sedikit mengenai:
  - 1) Data identitas pemberi waralaba
  - 2) Legalitas usaha pemberi waralaba
  - 3) Sejarah kegiatan usaha
  - 4) Struktur organisasi pemberi waralaba
  - 5) Laporan keuangan 2 (tahun) terakhir
  - 6) Jumlah tempat usaha
  - 7) Daftar penerima waralaba; dan
  - 8) Hak dan kewajiban pemberi waralaba dan penerima waralaba.

## 2. Penyelesaian Tanggung jawab susu Indo'ta terhadap komplain konsumen

Di dalam perjanjian *franchise* (waralaba) terdapat hak dan kewajiban para pihak yang disepakati antara kedua belah pihak yang melakukan sebuah perjanjian. Pada hak dan kewajiban para pihak terdapat suatu hubungan timbal balik yaitu dimana salah satu pihak melakukan kewajiban yang menjadi hak di pihak yang lainnya, begitu juga sebaliknya dimana hak di pihak lain tadi melahirkan sebuah kewajiban terhadap pihak lainnya (Suryanti dkk, 2017).

Pihak *franchisee* tidak menjalankan kewajibannya dengan baik sehingga menimbulkan wanprestasi. *Franchisee* telah lalai yang akhirnya muncul komplain dari konsumen.

Seperti halnya pihak *franchisee* tidak menjual sesuai dengan SOP maka itu bisa dikatakan sebagai wanprestasi. Maka akibat dari itu *franchisor* dapat menegur *franchisee* karena tidak menjalankan atau membuat produk sesuai dengan SOP. *Franchisor* juga dapat menuntut *franchisee* apabila kesalahan dilakukan berulang kali karena dapat merusak cita rasa dari Susu *Indo'ta*.

Berdasarkan hal yang terjadi pada susu *indo'ta* adalah adanya perubahan rasa yang terjadi pada outlet *franchisee*. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Alfian (selaku pemilik susu *indo'ta*) ia mengatakan bahwa Pihak pusat melakukan teguran terhadap pihak *franchisee* terkait adanya komplain oleh konsumen yang disampaikan melalui pesan Via Instagram akun Susu *indo'ta*.

Adapun tindakan yang dilakukan yaitu memberikan teguran seperti yang tercantum pada Pasal 10 di kontrak perjanjian *franchisee* yaitu tertulis pada ayat 1 “apabila timbul sengketa diantara kedua belah pihak akibat dari perjanjian ini akan diselesaikan secara musyawarah. Oleh sebab itu dengan adanya contoh uraian di atas bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh dengan cara musyawarah sesuai yang telah tercantum dalam Pasal 10 pada perjanjian *franchise* susu *indo'ta*. Dikarenakan dengan menjalan musyawarah dapat menghindari dari perselisihan yang terjadi antara kedua belah pihak yang terkait dalam perjanjian. Tetapi apabila dalam perselisihan atau sengketa tersebut tidak mendapatkan hasil yang baik dengan jalan musyawarah. Maka dapat dilakukan pembatalan perjanjian sesuai yang tercantum dalam Pasal 9 pada perjanjian Susu *Indo'ta*. Perjanjian *franchise* adalah perjanjian yang dilakukan oleh pihak pemilik brand susu *indo'ta* dengan seseorang yang ingin menjalankan sistem bisnis berdasarkan ketentuan dan syarat yang telah ditetapkan oleh *franchisor*. Adapun beberapa wawancara bersama bapak Alfian (selaku pemilik susu *indo'ta*) dan Bapak Iqra (selaku pemilik susu *indo'ta* cabang makassar) yang akan dikaji oleh penulis pada saat melakukan penelitian di susu *indo'ta*.

Berdasarkan wawancara yang telah penulis lakukan pihak *franchisee* melakukan kelalaian yang menyebabkan terjadinya perubahan rasa sehingga ada komplain dari konsumen. *Franchisor* menanggapi hal ini dengan cara memberikan surat teguran untuk tidak mengulangi kesalahannya. Dan memberikan peringatan kepada barista untuk mematuhi *SOP* yang telah diberikan oleh *franchisor*. Dengan adanya komplain dari konsumen *franchisor* Kembali memberikan pelatihan mengenai pembuatan susu *indo'ta* kepada *franchisee*. Menurut kesimpulan wawancara yang dilakukan oleh penulis terkait apakah pihak *franchisor* telah menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan perjanjian: *Franchisor* telah melakukan kewajibannya sebagai pemilik dengan menyediakan bahan baku awal penjualan, menyediakan peralatan dan memberikan arahan sebelum penjual. Selain itu pihak *franchisor* juga memberikan container yang sesuai dengan *SOP*.

Terkait laporan mengenai komplain rasa yang berbeda dari konsumen. pihak *franchisee* telah melaporkan adanya komplain dari konsumen mengenai perubahan rasa yang terjadi pada outlet *franchise*. *Franchisor* selaku pemilik Kembali melaksanakan pelatihan mengenai resep pembuatan susu *indo'ta*. Sedangkan kesimpulan wawancara yang dilakukan oleh penulis terkait cara penyampaian komplain kepada pihak susu *indo'ta*. penyampaian komplain kepada pihak susu *indo'ta* yaitu melalui DM via Instagram susu *indo'ta*, atau penyampaian langsung di outlet.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak terhadap perjanjian *franchise* Susu *Indo'ta* belum memadai. disebabkan oleh *franchisee* yang melakukan kelalaian atau wanprestasi. Hal tersebut menimbulkan adanya perubahan rasa yang terjadi pada susu *indo'ta*. Pihak

*franchisee* telah melanggar kewajibannya dengan tidak memerhatikan SOP yang telah diberikan oleh *franchisor*. *Franchisor* memberikan surat teguran kepada *franchisee* dengan adanya komplain oleh pihak konsumen. *Franchisor* akan memberikan pelatihan kepada *franchisee* untuk menghindari hal tersebut terulang. Tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak Susu *Indo'ta* yaitu menghubungi Kembali konsumen dan memberikan produk *Indo'ta* secara gratis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, 2008, Hukum Waralaba. Bogor: Ghalia Indonesia.  
Ahmad Miru, 2010, Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak, Jakarta, Raja Grafindo Persada.  
H. Moch Basarah & H.M. Faiz Mufidin, 2008, Bisnis franchise dan aspek-aspek hukumnya. Bandung: Citra Aditya Bakti.  
Handri Raharjo, 2009, Hukum Perjanjian di Indonesia, Yogyakarta: Jakarta  
Richard Burton Simatupang, 2007, Aspek Hukum dalam Bisnis. Jakarta: Rineka Cipra.  
R. Subekti, 1970, hukum perjanjian, Jakarta, Pembimbing Masa hlm 50.  
Salim H.S, Hukum Perjanjian Teori dan Praktik Penyusunan Perjanjian, Sinar Grafika, Jakarta, 2008  
Sugiyono, 2003, Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung; Alfabeta.  
Sri Redjeki Slamet, 2011, Waralaba(franchise) di Indonesia, Jakarta, Lex Jurnalis,  
Suryanti, dkk, 2017, Akibat Hukum terhadap Wanprestasi dalam Perjanjian Waralaba, Makalah Fakultas universitas wijayakusuma purwokerto.  
Suryono Ekotama, 2010, Rahasia Kontrak franchise, Citra Medika, Jakarta  
Yahya Harahap, 1986, Segi-Segi Hukum Perjanjian, Bandung.