



## Analisa Hukum Terhadap Penyelesaian Sengketa Perselisihan Bisnis Dalam Waralaba Terhadap Putusan Nomor: 18/Pdt.G/2018/Pn Skh

Farrel Reyhansyah Abubakar<sup>1</sup>, Thaufiq Ar Hakim<sup>2</sup>, Muhammad Farel Firdiansha<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Hukum, Universitas Pelita Harapan, Indonesia

<sup>2</sup> Fakultas Hukum, Universitas Pelita Harapan, Indonesia

<sup>3</sup> Fakultas Hukum, Universitas Pelita Harapan, Indonesia

\*Corresponding Author: [frdnshafarel@gmail.com](mailto:frdnshafarel@gmail.com)

### Artikel Histori

Direvisi: 11-12-2025

Diterima: 20-02-2026

Diterbitkan: 16-03-2026

**Abstrak:** Model bisnis waralaba semakin diminati di Indonesia, akan tetapi bisnis ini tidak luput dari tantangan, terutama perselisihan antara *franchisor* dan *franchisee*, seperti pada kasus Gerai Pinky Guard, yang harus diselesaikan melalui pengadilan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai pengaturan hukum terhadap penyelesaian sengketa waralaba Gerai Pinky Guard di Indonesia, serta mekanisme penyelesaian sengketa Gerai Pinky Guard dalam perspektif hukum dagang. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, dengan spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif analitis. Penelitian ini menggunakan data sekunder, yang diperoleh melalui studi kepustakaan, dan kemudian dilakukan analisis secara kualitatif. Hasil penelitian ini bahwa pengaturan hukum terhadap penyelesaian sengketa waralaba Gerai Pinky Guard di Indonesia yang ditempuh melalui jalur litigasi formal, didasarkan pada ketentuan Pasal 1234 dan Pasal 1239 KUHPerdara. Mekanisme penyelesaian sengketa Gerai Pinky Guard dalam perspektif hukum dagang yang dilakukan melalui jalur litigasi tidak efektif, karena memakan biaya tinggi, waktu lama, serta berpotensi merusak reputasi dan hubungan bisnis. Seharusnya, dapat diselesaikan melalui alternatif penyelesaian sengketa, yang mencakup negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Ketiadaan klausul alternatif penyelesaian sengketa dalam perjanjian awal, meskipun ada indikasi niat musyawarah, pada akhirnya mendorong para pihak ke jalur litigasi.

**Kata Kunci:** *Bisnis; Penyelesaian; Perselisihan; Sengketa; Waralaba*

**Abstract:** *The franchise business model is gaining significant traction in Indonesia; however, it is not immune to challenges, particularly disputes between franchisors and franchisees, exemplified by the Pinky Guard Outlet case, which necessitated judicial resolution. This research aims to describe and analyze the legal framework governing the resolution of the Pinky Guard Outlet franchise dispute in Indonesia, as well as its dispute resolution mechanism from a commercial law perspective. The research employed a normative juridical approach, characterized by its descriptive analytical nature. Secondary data, gathered through literature review, was utilized and subsequently subjected to qualitative analysis. The findings indicate that the legal framework for resolving the Pinky Guard Outlet franchise dispute in Indonesia, pursued via formal litigation, is predicated upon the provisions of Articles 1234 and 1239 of the Civil Code. From a commercial law perspective, the litigation-based dispute resolution mechanism employed in the Pinky Guard Outlet case proved ineffective, owing to its high costs, prolonged duration, and potential to detrimentally impact business reputation and relationships. Ideally, such disputes should be resolved through alternative dispute resolution (ADR) mechanisms, encompassing negotiation, mediation, conciliation, and arbitration. The absence of an ADR clause in the*

*initial agreement, despite indications of an intent for deliberation, ultimately propelled the parties towards litigation.*

**Keywords:** *Business; Conflict; Dispute; Franchise; Resolution*

## PENDAHULUAN

*Franchise* atau waralaba merupakan salah satu model bisnis yang semakin populer di Indonesia. Calon pengusaha yang menginginkan kemudahan untuk berbisnis dan mendapatkan keuntungan, cenderung memilih model waralaba ini untuk mengurangi risiko kegagalan dalam bisnisnya. Merek dari waralaba yang sudah terkenal dapat dengan mudah untuk menarik para konsumen. Sektor-sektor yang dominan menggunakan model bisnis waralaba ini, antara lain adalah makanan dan minuman (restoran cepat saji, kafe), ritel modern (toserba, minimarket), pendidikan non-formal (bimbingan belajar), jasa kecantikan, layanan kebugaran, dan sebagainya.

Waralaba dapat berfungsi sebagai salah satu strategi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi serta membuka peluang bagi pengusaha kecil dan menengah. Model bisnis waralaba juga bermanfaat di dalam menciptakan lapangan pekerjaan, mendukung pemerataan kesempatan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>1</sup> Pada bisnis waralaba ini, merek yang menjadi hal utama dalam kelangsungan bisnis. Semakin terkenal suatu merek waralaba, maka akan semakin mudah untuk mendapatkan konsumen dan keuntungan karena kualitasnya sudah teruji. *Franchisee* sebagai mitra usaha akan mendapatkan akses langsung ke merek waralaba yang sudah dikenal oleh masyarakat sehingga mudah mendapatkan konsumen, sehingga tidak memerlukan promosi lagi.

Alasan utama bagi calon pengusaha memilih bisnis dengan model waralaba adalah karena kekuatan merek yang dimiliki produk dari *franchisor*. Pengusaha dengan memulai bisnis dengan model waralaba, maka akan dapat meminimalisir kerugian dan lebih mudah mendapatkan keuntungan. Berbeda halnya dengan pengusaha yang mengawali bisnisnya dari nol yang membutuhkan upaya sangat besar untuk membuat, mengenalkan dan membangun merek yang dimiliki.<sup>2</sup>

Bisnis waralaba menawarkan banyak keuntungan, seperti dukungan merek yang sudah dikenal masyarakat luas, dan juga sistem operasional yang telah terbukti seperti standar operasional prosedur (SOP), modul pelatihan, mekanisme kontrol kualitas, sistem manajemen persediaan serta praktik pemasaran yang telah terstandarisasi, sehingga dapat mengurangi kegagalan usaha. Risiko dari bisnis waralaba ini cenderung lebih rendah dibandingkan dengan memulai bisnis yang dilakukan secara independen. Hal ini dapat disebabkan karena merek waralaba yang sudah dikenal oleh masyarakat, pengalaman yang sudah terbukti, adanya dukungan dari *franchisor* (pemilik merek), pembiayaan yang lebih mudah, dan sebagainya.

Keuntungan dari model bisnis waralaba ini, juga dinikmati oleh *franchisee* maupun *franchisor*. Keuntungan yang diperoleh *franchisee*, di antaranya adalah merek yang sudah dikenal masyarakat sehingga mudah mendapatkan konsumen dan mengurangi biaya pemasaran atau promosi, dukungan operasional dari *franchisor*, serta sistem operasional yang sudah terstandarisasi, kemudahan dalam aspek pembiayaan dari lembaga keuangan dan sebagainya. Keuntungan bagi *franchisor* di antaranya, ekspansi bisnis yang lebih cepat dengan adanya *franchisee*, pendapatan yang berkelanjutan, dan peningkatan *brand awareness*, sehingga waralaba tidak hanya menjadi pilihan yang menguntungkan, tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dan penciptaan lapangan kerja di masyarakat.

---

<sup>1</sup> Badriyah, Siti Malikhatun. (2019). *Aspek Hukum Perjanjian Franchise*. Cetakan Pertama. Semarang: Tigamedia Pratama, hlm. 5-6.

<sup>2</sup> Arif, Moh. Erfan; Anggraeni, Rila dan Ayuni, Risca Fitri. (2021). *Bisnis Waralaba*. Cetakan Pertama. Malang: UB Press, hlm. 15-16.

Waralaba memang menawarkan berbagai keuntungan, tetapi terdapat tantangan dalam model bisnis ini. Bisnis waralaba di Indonesia rentan terhadap berbagai bentuk perselisihan antara pihak *franchisor* dan pihak lain (termasuk *franchisee* maupun masyarakat lokal). Fenomena konflik antara *franchisor* dan *franchisee* merupakan salah satu tantangan yang lazim ditemukan dalam ekosistem bisnis waralaba, dan seringkali menjadi titik krusial yang menentukan keberlanjutan serta keberhasilan kemitraan ini.

Perselisihan atau konflik yang muncul dalam suatu bisnis termasuk dalam bisnis waralaba tersebut, akan membawa dampak negatif bagi para pihak yang terlibat, dan penyelesaian perselisihan atau sengketa melalui jalur hukum bukanlah solusi yang terbaik, seperti pada kasus bisnis waralaba Gerai Pinky Guard yang diselesaikan melalui jalur hukum, sebagaimana Putusan Nomor: 18/PDT.G/2018/PN SKH *jo.* Putusan Nomor: 577/Pdt/2018/PT SMG.

Kasus tersebut berakar dari perjanjian waralaba untuk pembukaan Gerai Pinky Guard di Manado. Penggugat, Bono Defi Aris Andi selaku *franchisee*, mengklaim telah mengadakan kontrak waralaba dengan tergugat, Bambang Setiawan (*franchisor*), dengan nilai total Rp125.000.000. Bagian dari pembayaran tersebut dilakukan melalui transfer kendaraan, yaitu dua unit mobil yang masing-masing bernilai Rp110.000.000 dan Rp50.000.000, sehingga total pembayaran yang telah dilakukan penggugat kepada tergugat adalah sebesar Rp160.000.000. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu, penggugat melaporkan bahwa tidak ada kemajuan yang berarti dalam realisasi gerai waralaba yang dijanjikan. Akibat tidak terpenuhinya perjanjian tersebut, penggugat mengalami kerugian dan menuntut pengembalian dana serta ganti rugi atas biaya-biaya yang telah dikeluarkan, dengan total klaim kerugian sebesar Rp212.000.000.

Ketika salah satu pihak dinilai gagal memenuhi kewajibannya (*wanprestasi*), jalur hukum seringkali menjadi pilihan terakhir untuk mencari keadilan dan penyelesaian. Sengketa yang mencapai pengadilan, putusan yang dihasilkan tidak hanya menyelesaikan perselisihan antara para pihak yang bersengketa, tetapi juga dapat menimbulkan dampak berjenjang yang meluas ke seluruh jaringan waralaba, sehingga penting untuk memiliki mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif agar hubungan antar pihak tetap terjaga dan operasional bisnis tidak terganggu, dan alternatif penyelesaian sengketa (ADR) dapat menjadi solusi yang relevan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai pengaturan hukum terhadap penyelesaian sengketa waralaba Gerai Pinky Guard di Indonesia, serta mekanisme penyelesaian sengketa Gerai Pinky Guard dalam perspektif hukum dagang.

## **METODE**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif, yang dengan melakukan analisis yang berfokus pada norma, prinsip, dan aturan hukum yang tertulis. Spesifikasi dari penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yakni memberikan gambaran fenomena perselisihan dalam bisnis waralaba, yakni antara *franchisor* dan *franchisee* di Gerai Pinky Guard secara sistematis (jenis sengketa, para pihak yang terlibat, praktik penyelesaian yang dapat digunakan), juga menganalisis faktor penyebab, mekanisme yang diterapkan, dan konsekuensi hukum dari mekanisme penyelesaian sengketa tersebut. Penelitian ini menggunakan data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba), bahan hukum sekunder (buku-buku, jurnal hukum, dan sebagainya), dan bahan hukum tersier (kamus hukum dan kamus bahasa Indonesia), yang diperoleh melalui studi kepustakaan, dan kemudian dilakukan analisis secara kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Negara Indonesia, merupakan negara dengan populasi dan pertumbuhan yang besar di dunia, aktivitas ekonomi dan bisnis masyarakat juga terus mengalami perubahan dan perkembangan, terlebih di era globalisasi yang ditandai dengan adanya teknologi digital kian memperluas pasar produk-produk asing dan membawa perubahan pada perilaku konsumen di Indonesia, seperti akses informasi yang cepat, kemudahan transaksi *online*, serta integrasi *platform* perdagangan yang mendorong perusahaan asing untuk menjangkau konsumen di seluruh wilayah di dunia, yang sebelumnya dianggap sulit dijangkau. Syahrin Naihasy menegaskan bahwa perekonomian dunia telah mengalami perubahan yang signifikan. Indonesia bersama negara lain saat ini, telah memasuki fase globalisasi ekonomi yang bergerak cepat dan menyingkap interaksi lintas batas antar negara.<sup>3</sup>

Adanya interaksi lintas batas antar negara, tidak hanya memberikan kemudahan akses informasi terhadap keadaan atau peristiwa yang terjadi di belahan dunia, akan tetapi juga informasi terkait beragamnya produk baik lokal maupun global yang bersaing untuk mendapatkan pasar, sehingga memberikan pilihan bagi masyarakat selaku konsumen untuk menentukan jenis barang atau jasa yang diinginkan, dengan menilai kualitas produk dari berbagai merek yang ditawarkan, bahkan konsumen juga dimudahkan dengan adanya pesanan *online*, pembayaran *online* dan layanan antar yang juga diberikan untuk kenyamanan konsumen, dan bisnis waralaba atau *franchise* menjadi salah satu saluran strategis bagi merek lokal maupun asing yang ingin memperkuat kehadirannya secara *offline*. Kehadiran waralaba mendorong evolusi model bisnis tradisional dan modern. Model bisnis waralaba hadir sebagai mekanisme penting bagi ekspansi merek, dan pemerataan akses layanan/produk diberbagai wilayah

*Franchise* atau waralaba dapat didefinisikan sebagai bentuk kegiatan wirausaha yang dilakukan dengan mengakuisisi hak atas suatu bisnis yang telah eksis. Secara etimologis, unsur kata “wara” berarti “lebih” dan “laba” berarti “keuntungan”, sehingga secara harfiah waralaba merujuk pada suatu usaha yang memberikan keunggulan keuntungan.<sup>4</sup>

Pengertian waralaba menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2024 tentang Waralaba, bahwa: “Waralaba adalah hak khusus yang dimiliki oleh orang perseorangan atau badan usaha terhadap sistem bisnis dengan kriteria yang telah ditetapkan dalam rangka memasarkan barang dan/atau jasa yang telah terbukti berhasil dan dapat dimanfaatkan dan/atau digunakan oleh pihak lain berdasarkan perjanjian waralaba”.

Rooseno Hardjowidigdo mengemukakan bahwa *franchise* atau waralaba merupakan suatu sistem bisnis dalam sektor perdagangan atau jasa yang memiliki karakteristik khusus. Ciri-ciri waralaba tersebut meliputi jenis produk dan layanan yang ditawarkan, identitas perusahaan yang mencakup logo, desain, dan merek, serta aspek-aspek lain seperti seragam dan penampilan karyawan, selain itu waralaba juga mencakup strategi pemasaran dan dukungan dalam operasional.<sup>5</sup>

Waralaba mulai diperkenalkan di Indonesia pada tahun 1970-an, ditandai dengan masuknya merek internasional seperti Kentucky Fried Chicken (KFC), Swensen, dan Shakey Pizza. Selanjutnya, merek-merek lain seperti Burger King dan Seven Eleven juga mengikuti jejak tersebut. Saat ini, hampir semua sektor bisnis di Indonesia terpengaruh oleh sistem

---

<sup>3</sup> Saputro, Wahyu Hidayat; Kadir, Taqiyuddin dan Kumala, Yudha Cahya. Perlindungan Hukum Bagi Penerima Waralaba Terhadap Perubahan Produk Secara Sepihak. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, Vol. 3, No. 2. Februari 2024. DOI: <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i2.2317>, hlm. 979.

<sup>4</sup> Agrianto, Muhammad Iman. Pelaksanaan Perjanjian Franchise Menurut Hukum Perdata Di Kota Samarinda. Journal of Law (Jurnal Ilmu Hukum), Vol. 6, No. 2, 2020. url: <http://ejurnal.untagsmd.ac.id/index.php/DD/article/view/5212/4963>, hlm. 2.

<sup>5</sup> Panduwinata, Lia Salsiah. (2020). *Aspek Hukum Para Pihak Dalam Perjanjian Baku Waralaba yang Mengandung Klausul Eksonerasi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Deepublish, hlm. 36.

franchise yang diadopsi dari Amerika Serikat.<sup>6</sup> Berbagai merek waralaba lokal juga telah hadir di Indonesia saat ini, di antaranya adalah Esteh Indonesia, Konichiwa, CFC, Es Teler 77, Indomaret, Alfamart, depot isi ulang air minum Biru, Apotek K-24, warung Tegal (warteg) Kharisma Bahari, Ayam Gepuk, Bakmi Naga, dan sebagainya.<sup>7</sup>

Bisnis dengan model waralaba juga memberikan kesempatan kepada usaha lokal yang telah membangun merek dan standar operasional untuk berkembang dengan lebih cepat dan minim risiko. Sebagaimana dapat dilihat, semakin banyak merek atau brand *food and beverage* (F&B), ritel, dan layanan jasa yang tidak hanya dari merek asing tetapi juga merek lokal yang berkembang melalui jaringan waralaba, baik di pasar domestik maupun regional.

Waralaba merupakan suatu bentuk kemitraan usaha, di mana pemilik merek atau hak usaha (*franchisor*) memberikan izin kepada pihak lain (*franchisee*) untuk memakai merek dagang, sistem operasional, serta fasilitas dukungan bisnis tertentu. *Franchisor* umumnya memiliki bisnis yang sudah terbukti berhasil dan dikenal oleh publik, lalu mendelegasikan hak untuk menjalankan usaha serupa kepada pihak lain. Sebagai penerima hak, *franchisee* memperoleh akses pada merek dan prosedur bisnis tersebut, akan tetapi berkewajiban mematuhi pedoman dan standar yang ditetapkan oleh *franchisor*. Hubungan dalam bisnis waralaba ini, *franchisee* membayar sejumlah biaya termasuk biaya awal dan royalti berkala sebagai imbalan atas penggunaan merek dan layanan pendukung dari *franchisor*, di sisi lain *franchisor* menyediakan pelatihan serta bantuan teknis dan manajerial untuk menunjang keberhasilan operasional *franchisee*.<sup>8</sup> Melalui model bisnis waralaba ini, *franchisor* dapat memperluas usahanya tanpa menanggung biaya tambahan karena investasi operasional dialokasikan oleh pihak *franchisee* yang menjalankan bisnis. Pelaksanaan operasional franchise tersebut wajib mengikuti metode dan prosedur yang ditetapkan oleh *franchisor*.<sup>9</sup>

Karakteristik yuridis dari bisnis waralaba tersebut, antara lain sebagai berikut:<sup>10</sup>

1. Unsur pokok;

Setiap waralaba, terdiri dari tiga elemen utama, yakni *franchisor*, *franchisee*, dan usaha waralaba itu sendiri.

2. Unsur tambahan;

Ciri tambahan yang menyertai bisnis waralaba, meliputi keunikan produk, konsep bisnis yang komprehensif, penggunaan atau penjualan produk oleh *franchisee*, penerimaan biaya dan royalti oleh *franchisor*, penyediaan pelatihan manajerial dan keterampilan khusus, pendaftaran merek dagang, paten, atau hak cipta, serta dukungan pendanaan dari *franchisor* atau lembaga keuangan, selain itu terdapat kewajiban bagi *franchisee* untuk membeli produk langsung dari *franchisor*, mendapatkan bantuan dalam promosi dan periklanan, serta layanan pemilihan lokasi. *Franchisee* juga memperoleh daerah pemasaran eksklusif dan pengendalian mutu yang seragam, yang mencakup elemen merek dan sistem bisnis tertentu.

3. Sifat independensi;

---

<sup>6</sup> Priyono, Ery Agus. Potret Kontrak Bisnis Waralaba (Franchise) (Ketika Ruh Ditinggalkan Jasadnya). Gema Keadilan, Edisi Jurnal, Volume 6, Edisi 1. Juni 2019. DOI: <https://doi.org/10.14710/gk.2019.4940>, hlm. 2.

<sup>7</sup> Manalu, Yuni Artha. Pengaturan Hukum tentang Franchise Di Indonesia. Jurnal Honeste Vivere, Volume 32 Issue 2. Juli 2022. DOI: <https://doi.org/10.55809/hv.v32i2.134>, hlm. 85.

<sup>8</sup> Syafiina, Adelina Murti dan Cahyani, Rusnandari Retno. Waralaba Franchise di Indonesia. Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital (JIMaKeBiDi), Vol. 1, No. 2. Mei 2024. DOI: <https://doi.org/10.61132/jimakebidi.v1i2.79>, hlm. 106.

<sup>9</sup> Setiawan, Iwan dan Fitriangraeni, Setyawati. Pelindungan Hukum Bagi Franchisee Dalam Perjanjian Waralaba yang Tidak Terdaftar (Studi Putusan Nomor 3/PDT.G.S/2023/PN.JKT.UTR). Lex Patrimonium, Volume 3, Issue 2. 2024. url: <https://scholarhub.ui.ac.id/lexpatri/vol3/iss2/12>, hlm. 4.

<sup>10</sup> Ilham, Rianza Naufalfalah dan Urbanisasi. Aspek Hukum Perjanjian Dalam Bisnis Waralaba dan Karakteristik Bisnis Waralaba di Indonesia. QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia, Vol. 2, No. 2. Desember 2023. DOI: <https://doi.org/10.57235/qistina.v2i2.938>, hlm. 1160.

Para pihak yang terlibat dalam bisnis waralaba memiliki status hukum yang mandiri. *Franchisee* beroperasi secara independen dari *franchisor*, yang berarti *franchisee* memiliki hak atas keuntungan dari usaha yang dijalankan serta bertanggungjawab atas kewajiban usahanya, seperti pajak dan gaji karyawan.

#### 4. Keterikatan kontraktual.

*Franchisee* memiliki kemandirian dalam menjalankan bisnisnya, akan tetapi *franchisee* tetap terikat pada peraturan dan ketentuan yang diatur dalam kontrak yang telah disepakati bersama dengan *franchisor*.

Karakteristik yuridis dari bisnis waralaba menciptakan kerangka kerja yang jelas antara *franchisor* dan *franchisee*, dengan unsur pokok dan tambahan yang saling melengkapi. Sifat independensi *franchisee* memberikan keleluasaan dalam operasional, akan tetapi tetap dalam batasan yang diatur oleh kontrak waralaba, sehingga dapat mengurangi risiko dan meningkatkan peluang dalam pengembangan bisnis waralaba.

Bisnis waralaba tidak luput dari potensi konflik antara *franchisor* dan *franchisee*. Konflik atau sengketa yang muncul dalam masyarakat umumnya disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perbedaan kepentingan, tindakan saling menyerang, kesalahan dalam penilaian, kurangnya pemahaman antara pihak-pihak yang terlibat serta minimnya rasa saling menghormati, selain itu kesalahpahaman dan keinginan untuk menang sendiri juga turut berkontribusi terhadap terjadinya konflik tersebut. Konflik atau sengketa dapat berkaitan dengan uang yang memiliki nilai terukur, mulai dari jumlah kecil hingga yang signifikan. Beberapa sengketa juga mungkin melibatkan hak-hak, status, reputasi, atau aspek lain yang terkait dengan kegiatan perdagangan maupun perilaku individu.<sup>11</sup> Pada bisnis waralaba, konflik antara *franchisor* dan *franchisee* seringkali berakar pada perbedaan interpretasi kontrak, *wanprestasi*, atau kegagalan salah satu pihak untuk memenuhi kewajibannya. Ketika negosiasi gagal, maka jalur hukum menjadi opsi penyelesaian yang ditempuh.

Sebagaimana kasus Gerai Pinky Guard yang merupakan konflik antara *franchisor* dan *franchisee*, yang bermula dari ketidakpatuhan terhadap perjanjian waralaba yang berujung pada *wanprestasi*. Pada akhirnya, kasus tersebut pada tahun 2018 diselesaikan melalui jalur hukum, dengan pengajuan gugatan oleh pihak *franchisee* ke Pengadilan Negeri Sukoharjo. Dalam kasus ini, penggugat selaku terwaralaba (*franchisee*) menjalin kerjasama bisnis waralaba bernama Pinky Guard yang berpusat di Surakarta, dan direncanakan akan beroperasi di Manado. Setelah penggugat melaksanakan kewajibannya dengan melakukan pembayaran sesuai kesepakatan, pihak tergugat selaku pemberi waralaba (*franchisor*) yang berdomisili di Surakarta tidak memenuhi kewajibannya untuk menyediakan perlengkapan yang diperlukan bagi jalannya usaha. Akibat kelalaian tersebut, tergugat telah melakukan *wanprestasi* karena tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perjanjian waralaba antara kedua belah pihak.

### **Pengaturan Hukum Terhadap Penyelesaian Sengketa Waralaba Gerai Pinky Guard di Indonesia**

Sengketa kontraktual merupakan hal yang biasa terjadi dalam dunia bisnis, tidak terkecuali dalam model waralaba yang melibatkan perjanjian kompleks antara *franchisor* dan *franchisee*. Ketika salah satu pihak tidak dapat memenuhi kewajibannya sebagaimana yang tercantum dalam perjanjian, maka jalur hukum seringkali menjadi pilihan terakhir untuk menyelesaikan sengketa, sebagaimana kasus sengketa waralaba Gerai Pinky Guard yang melibatkan Bono Defi Aris Andi sebagai penggugat dan Bambang Setiawan sebagai tergugat,

---

<sup>11</sup> Hadrian, Endang. (2022). *Penyelesaian Sengketa Melalui Perdamaian pada Sistem Peradilan Perdata sebagai Penyelesaian Rasa Keadilan di Indonesia*. Edisi Pertama. Cetakan Kesatu. Depok: Rajawali Pers, hlm. 2.

yang termuat dalam Putusan Nomor: 18/PDT.G/2018/PN SKH jo. Putusan Nomor: 577/Pdt/2018/PT SMG, mengenai konsekuensi *wanprestasi* dalam perjanjian komersial

Kasus tersebut berawal dari perjanjian waralaba untuk pembukaan Gerai Pinky Guard di Manado. Penggugat, Bono Defi Aris Andi, mengklaim telah mengadakan kontrak waralaba dengan tergugat, Bambang Setiawan, dengan nilai total Rp125.000.000. Bagian dari pembayaran tersebut dilakukan melalui transfer kendaraan, yaitu dua unit mobil yang masing-masing bernilai Rp110.000.000 dan Rp50.000.000, sehingga total pembayaran yang telah dilakukan penggugat kepada tergugat adalah sebesar Rp160.000.000, akan tetapi seiring berjalannya waktu, penggugat melaporkan bahwa tidak ada kemajuan yang berarti dalam realisasi gerai waralaba yang dijanjikan. Akibat tidak terpenuhinya perjanjian tersebut, penggugat mengalami kerugian dan menuntut pengembalian dana serta ganti rugi atas biaya-biaya yang telah dikeluarkan, dengan total klaim kerugian sebesar Rp212.000.000.

Pasal 1234 KUHPerdara menyatakan, bahwa: “Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, dan tidak berbuat sesuatu”. Inti dari kewajiban-kewajiban ini secara fundamental diidentifikasi sebagai *prestasi* atau pemenuhan kewajiban. Wujud pelaksanaan kewajiban ini dapat bermanifestasi dalam penyerahan suatu objek, pengerahan tenaga atau keahlian, maupun tindakan tidak melakukan suatu perbuatan. Apabila *prestasi* berbentuk benda, maka penyerahannya kepada pihak lain adalah suatu keharusan, yang dapat berupa pengalihan hak milik secara penuh atau sekadar penyerahan hak untuk menikmati benda tersebut. Sebaliknya, *prestasi* yang melibatkan pengerahan tenaga atau keahlian menuntut eksekusi langsung dari pihak yang menyediakan jasa atau keahliannya. Sementara itu, *prestasi* yang menghendaki “tidak berbuat sesuatu” secara spesifik mengimplikasikan tuntutan terhadap sikap pasif dari salah satu atau seluruh pihak, di mana mereka dilarang untuk melaksanakan tindakan tertentu sesuai dengan kesepakatan yang telah termaktub dalam perjanjian.<sup>12</sup>

Dalam ranah bisnis waralaba, keberadaan suatu perjanjian merupakan elemen penting. Apabila terjadi pelanggaran terhadap ketentuan yang termaktub dalam perjanjian waralaba tersebut, seperti salah satu pihak tidak melaksanakan *prestasi* atau melakukan *wanprestasi*, maka pihak yang dirugikan berhak untuk mengajukan tuntutan hukum terhadap pihak yang melakukan pelanggaran, sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.<sup>13</sup> Terminologi *wanprestasi* berasal dari khazanah hukum Belanda, yang secara etimologis diartikan sebagai prestasi buruk. *Wanprestasi* dapat pula disinonimkan dengan alpa, kelalaian, ingkar janji, atau cedera janji.<sup>14</sup> *Wanprestasi* merupakan kegagalan atau ketidakmampuan salah satu pihak untuk memenuhi kewajiban-kewajiban yang telah secara sah ditetapkan dan disepakati dalam suatu perikatan kontraktual.<sup>15</sup>

Dasar hukum bagi pihak yang dirugikan akibat *wanprestasi* untuk mengajukan gugatan diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara yang memberikan hak kepada kreditur untuk menuntut penggantian biaya, kerugian, dan bunga apabila debitur lalai memenuhi perikatan setelah dinyatakan *wanprestasi* atau melampaui batas waktu yang ditentukan, serta Pasal 1239

---

<sup>12</sup> Kartikawati, Dwi Ratna. (2019). *Hukum Kontrak*. Cetakan Pertama. Tasikmalaya: Elvaretta Buana, hlm. 23-24.

<sup>13</sup> Kirana, Adelia Nindya dan Urbanisasi. Akibat Hukum Wanprestasi dalam Perjanjian Waralaba Berdasarkan Studi Kasus (Putusan Pengadilan Negeri Sukoharjo Nomor: 18/Pdt.G/2018/PN Skh). QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia, Vol. 2 No. 2. Desember 2023. DOI:10.57235/qistina.v2i2.899, hlm. 1101.

<sup>14</sup> Martono, Endro dan Nugroho, Sigit Supto. (2016). *Hukum Kontrak dan Perkembangannya*. Cetakan Pertama. Solo: Pustaka Iltizam, hlm. 88.

<sup>15</sup> Az, Lukman Santoso. (2019). *Aspek Hukum Perjanjian; Kajian Komprehensif Teori dan Perkembangannya*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, hlm. 83.

KUHPerdata yang menegaskan hak kreditur untuk menuntut pembatalan perikatan, ganti rugi, atau keduanya, apabila perikatan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tidak dipenuhi.

Pada kasus Gerai Pinky Guard, atas tindakan *wanprestasi* yang dilakukan oleh *franchisor*, maka pihak *franchisee* mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri Sukoharjo, oleh karena tidak terdapat klausul dalam perjanjian untuk menyelesaikan konflik tersebut melalui alternatif penyelesaian sengketa. Berikut kronologi penyelesaian konflik dalam bisnis waralaba ini melalui jalur hukum:

1. Awal Mula Perjanjian Waralaba dan Pembayaran (3 Maret 2017)

Konflik ini bermula dari kesepakatan bisnis waralaba untuk pembukaan Gerai Pinky Guard di Manado. Pada tanggal 3 Maret 2017, penggugat, Bono Defi Aris Andi, dan tergugat, Bambang Setiawan, menandatangani perjanjian dengan nilai total Rp125.000.000,00. Pembayaran atas perjanjian ini tidak hanya dilakukan secara tunai, melainkan juga melalui penyerahan dua unit mobil oleh penggugat kepada tergugat. Mobil pertama adalah *Ford Ranger* dobel cabin tahun 2007 senilai Rp110.000.000,00, dan mobil kedua adalah *Mercedez Benz C180* tahun 1994 senilai Rp50.000.000,00, sehingga total nilai pembayaran yang telah diterima tergugat dari penggugat mencapai Rp160.000.000,00.

2. Ketidakjelasan Progres, Pinjaman, dan Addendum Perjanjian (Maret-Agustus 2017)

Setelah pembayaran dilakukan, penggugat menyatakan bahwa hingga tanggal 3 Agustus 2017, tidak ada kemajuan berarti dalam realisasi pembukaan gerai waralaba Pinky Guard di Manado. *Outlet* belum dibangun, dan bahan baku serta peralatan operasional sama sekali belum dikirim. Di tengah ketidakjelasan progres ini, pada tanggal 3 Agustus 2017, tergugat juga meminjam dana tunai sebesar Rp30.000.000,00 dari penggugat, yang dibuktikan dengan kuitansi dan disaksikan oleh dua orang saksi. Melihat kondisi tersebut, pada tanggal yang sama, 3 Agustus 2017, para pihak sepakat untuk membuat *addendum* atau perjanjian tambahan. *Addendum* ini mengatur bahwa waralaba Pinky Guard Manado akan dikembalikan kepada CV. Gelora Pinkytama (yang direktornya adalah Bono Defi Aris Andi, penggugat), dengan kompensasi pengembalian dana sebesar Rp125.000.000,00 kepada penggugat.

3. *Wanprestasi* dan Tuntutan Ganti Rugi (Agustus 2017-Maret 2018)

Para pihak memang telah menyepakati adanya *addendum*, akan tetapi penggugat menyatakan bahwa hingga Maret 2018, dana pengembalian sepeser pun belum diterima. Kondisi ini menjadi dasar bagi penggugat untuk menyatakan bahwa tergugat telah melakukan *wanprestasi* atau ingkar janji. Akibat *wanprestasi* ini, penggugat mengalami kerugian materiil sebesar Rp165.000.000,00 (dari pembayaran awal yang tidak dikembalikan) ditambah kerugian materiil berupa bunga 2,5% per bulan atau Rp4.000.000,00 per bulan selama 12 bulan (total Rp48.000.000,00), dengan demikian total kerugian yang diklaim penggugat mencapai Rp212.000.000,00.

4. Gugatan di Pengadilan Negeri Sukoharjo (8 Maret 2018)

Tidak adanya penyelesaian dari pihak tergugat, maka pada tanggal 8 Maret 2018, penggugat mendaftarkan gugatannya di Kepaniteraan Pengadilan Negeri Sukoharjo dengan Register Nomor: 18/Pdt.G/2018/PN Skh. Dalam gugatannya, penggugat memohon agar pengadilan:

- a. Menerima dan mengabulkan gugatan secara keseluruhan;
- b. Menyatakan sah sita jaminan (*conservatoir beslaag*) atas aset rumah milik tergugat;
- c. Menyatakan tergugat telah melakukan *wanprestasi*;
- d. Menghukum tergugat untuk membayar uang dan barang senilai Rp165.000.000,00 kepada penggugat;
- e. Menghukum tergugat untuk membayar ganti rugi sebesar Rp48.000.000,00;
- f. Menyatakan putusan dapat dilaksanakan terlebih dahulu (*uitvoerbaar bij voorraad*);

g. Menghukum tergugat membayar semua biaya perkara.

5. Jawaban dan Pembelaan Tergugat

Tergugat melalui kuasa hukumnya, menolak sebagian besar dalil penggugat. Tergugat mengakui bahwa penggugat telah membeli *outlet* Pinky Guard Manado dan kemudian mengembalikannya kepada tergugat, akan tetapi tergugat berdalih bahwa pembayaran pengembalian uang masih menunggu proses penjualan aset dan hingga saat itu belum laku, sehingga tergugat menyatakan tidak melakukan *wanprestasi*. Tergugat juga membantah tanggal penandatanganan *addendum* yang disebut penggugat, menyatakan bahwa penandatanganan terjadi pada 6 Maret 2018, bukan 3 Agustus 2017. Tergugat juga menolak sita jaminan atas SHM yang disebutkan karena bukan miliknya dan menolak klaim kerugian materiil yang dianggap tidak rasional dan mencari keuntungan. Tergugat menekankan bahwa ia masih berhubungan baik dengan penggugat dan tidak ada niat buruk untuk melakukan *wanprestasi*.

6. Putusan Pengadilan Negeri Sukoharjo (15 Agustus 2018)

Setelah melalui serangkaian persidangan dan evaluasi bukti-bukti, Pengadilan Negeri Sukoharjo menjatuhkan Putusan Nomor: 18/Pdt.G/2018/PN Skh pada tanggal 15 Agustus 2018. Amar putusan tersebut adalah:

- a. Mengabulkan gugatan penggugat sebagian;
- b. Menyatakan tergugat telah melakukan *wanprestasi* terhadap penggugat;
- c. Menghukum tergugat untuk membayar uang dan barang yang telah diterima oleh tergugat senilai Rp155.000.000,00 kepada penggugat;
- d. Menolak gugatan penggugat selain dan selebihnya (termasuk klaim ganti rugi Rp48.000.000,00 dan sita jaminan);
- e. Menghukum tergugat untuk membayar biaya perkara sebesar Rp1.006.000,00.

Putusan ini mengindikasikan bahwa pengadilan mengakui adanya *wanprestasi* oleh tergugat, akan tetapi jumlah ganti rugi yang dikabulkan lebih rendah dari tuntutan penggugat.

7. Proses Banding dan Putusan Pengadilan Tinggi Jawa Tengah (17 Januari 2019)

Tergugat tidak menerima putusan Pengadilan Negeri Sukoharjo, sehingga tergugat (sebagai Pembanding) mengajukan permohonan banding pada tanggal 27 Agustus 2018. Memori banding diajukan pada tanggal 26 Oktober 2018. Penggugat (sebagai terbanding) tidak mengajukan kontra memori banding.

Setelah meneliti berkas perkara, surat-surat lain yang berhubungan dengan perkara, salinan putusan Pengadilan Negeri Sukoharjo, serta memori banding yang diajukan pembanding, Majelis Hakim Pengadilan Tinggi Jawa Tengah berpendapat bahwa tidak ada hal-hal baru yang dapat membatalkan pertimbangan hukum Pengadilan tingkat pertama. Majelis Hakim tingkat banding menyetujui dan mengambil alih pertimbangan hukum Pengadilan tingkat pertama sebagai pendapatnya sendiri. Pada tanggal 17 Januari 2019, Pengadilan Tinggi Jawa Tengah menjatuhkan Putusan Nomor: 577/Pdt/2018/PT SMG, yang amarnya berbunyi:

- a. Menerima permohonan banding dari pembanding semula tergugat;
- b. menguatkan putusan Pengadilan Negeri Sukoharjo Nomor: 18/Pdt.G/2018/PN Skh, tanggal 15 Agustus 2018 yang dimohonkan banding tersebut;
- c. Menghukum pembanding semula tergugat untuk membayar biaya perkara dalam kedua tingkat peradilan yang dalam tingkat banding ditetapkan sejumlah Rp150.000,00.

Dengan demikian, putusan pengadilan tingkat pertama yang menyatakan tergugat *wanprestasi* dan mewajibkan pembayaran Rp155.000.000,00 kepada penggugat tetap berlaku dan berkekuatan hukum.

Kasus tersebut sebagai bentuk penegakan prinsip *pacta sunt servanda* (perjanjian mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak). Berdasarkan ketentuan Pasal 1338

KUHPerdata, ditegaskan bahwa setiap perjanjian yang telah dibuat secara sah memiliki kekuatan hukum layaknya undang-undang bagi para pihak yang menyepakatinya. Frasa “secara sah” dalam konteks ini mengindikasikan pemenuhan seluruh prasyarat legalitas yang telah ditetapkan oleh regulasi yang berlaku. Sementara itu, makna dari “berlaku sebagai undang-undang” mengimplikasikan bahwa perjanjian tersebut bersifat mengikat dan wajib ditaati oleh setiap individu atau entitas yang terlibat dalam pembuatannya.<sup>16</sup> Hal ini juga menunjukkan konsekuensi hukum yang serius bagi pihak yang gagal memenuhi kewajibannya dalam kontrak bisnis waralaba.

Pada sengketa bisnis khususnya waralaba, penyelesaian konflik dapat ditempuh melalui berbagai jalur, termasuk litigasi di pengadilan atau melalui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa (APS) seperti mediasi, arbitrase, atau negosiasi. Keberadaan klausul alternatif penyelesaian sengketa dalam perjanjian seringkali menjadi indikator preferensi para pihak untuk menghindari proses pengadilan yang panjang dan mengeluarkan banyak biaya.

Setelah meninjau seluruh isi Putusan Nomor: 18/Pdt.G/2018/PN Skh *jo*. Putusan Nomor: 577/Pdt/2018/PT SMG, tidak ditemukan adanya klausul spesifik yang mengatur penyelesaian konflik melalui alternatif penyelesaian sengketa, seperti mediasi atau arbitrase, dalam perjanjian waralaba antara penggugat (Bono Defi Aris Andi) dan tergugat (Bambang Setiawan).

Ketiadaan klausul alternatif penyelesaian sengketa dalam perjanjian yang menjadi dasar sengketa tersebut mengindikasikan beberapa hal, yakni:

1. Pilihan litigasi sebagai jalur utama;

Para pihak atau perjanjian yang dibuat, tidak secara eksplisit mengamanatkan atau memprioritaskan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Hal ini berarti bahwa ketika konflik muncul dan tidak dapat diselesaikan secara informal, maka jalur pengadilan menjadi opsi langsung yang tersedia dan ditempuh.

2. Tidak ada upaya mediasi wajib;

Mediasi dalam sistem hukum Indonesia, merupakan tahapan wajib dalam proses perdata di pengadilan tingkat pertama, akan tetapi mediasi yang dimaksud di sini adalah mediasi yang diinisiasi oleh pengadilan sebagai bagian dari proses litigasi, bukan mediasi yang diwajibkan oleh klausul kontrak sebelum gugatan diajukan. Putusan ini tidak menyebutkan adanya upaya mediasi kontraktual yang gagal sebelum gugatan didaftarkan.

3. Fokus pada penegakan hukum formal.

Putusan pada kasus Gerai Pinky Guard ini, mencerminkan penegakan hukum formal melalui sistem peradilan. Pengadilan mengevaluasi klaim *wanprestasi* berdasarkan bukti-bukti dan ketentuan hukum yang berlaku, tanpa merujuk pada kesepakatan kontraktual mengenai metode penyelesaian sengketa non-litigasi.

Tidak adanya klausul alternatif penyelesaian sengketa dalam perjanjian waralaba ini, akan tetapi terdapat satu poin dalam jawaban tergugat yang menyinggung pendekatan non-litigasi, yaitu pada poin 5 jawaban tergugat, yang menyatakan bahwa: “Perjanjian tanggal 3 Agustus 2017 antara penggugat dan tergugat telah bersama-sama membuat perjanjian, dan pada Pasal 5 untuk pengembaliannya akan dirembuk secara musyawarah dan kesepakatan tergugat mencicil menurut kemampuan, fakta yang terjadi adalah penandatanganan tersebut terjadi pada tanggal 6 Maret 2018, hal tersebut juga telah kami dokumentasikan dalam bentuk foto”.

---

<sup>16</sup> Atsar, Abdul. (2018). *Hukum Perikatan Indonesia (Dalam Suatu Pendekatan Perbandingan Hukum)*. Cetakan Pertama. Depok: Raja Grafindo Persada, hlm. 53.

Pernyataan tergugat mengenai “dirembuk secara musyawarah dan kesepakatan tergugat mencicil menurut kemampuan” ini, bukanlah klausul alternatif penyelesaian sengketa formal dalam arti mediasi atau arbitrase yang terstruktur. Hal ini lebih merupakan pengakuan tergugat bahwa ada upaya atau niat untuk menyelesaikan masalah pengembalian uang secara kekeluargaan atau negosiasi langsung, dengan cara tergugat mencicil sesuai kemampuannya, akan tetapi hal ini tidak diakui oleh penggugat sebagai penyelesaian yang memadai, sehingga sengketa tetap berlanjut ke pengadilan. Pengadilan sendiri tidak menjadikan musyawarah tersebut sebagai dasar untuk menolak gugatan atau mengarahkan para pihak ke alternatif penyelesaian sengketa, melainkan tetap memproses perkara berdasarkan klaim *wanprestasi*.

Berdasarkan analisis terhadap Putusan Nomor: 18/Pdt.G/2018/PN Skh *jo*. Putusan Nomor: 577/Pdt/2018/PT SMG, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat klausul penyelesaian konflik melalui alternatif penyelesaian sengketa dalam perjanjian waralaba Gerai Pinky Guard yang menjadi dasar sengketa. Proses penyelesaian konflik sepenuhnya dilakukan melalui jalur litigasi di pengadilan, dari tingkat pertama hingga banding. Meskipun tergugat sempat menyinggung adanya niat untuk menyelesaikan masalah secara musyawarah, hal tersebut tidak dianggap sebagai klausul alternatif penyelesaian sengketa formal yang mengikat atau menghalangi proses peradilan. Hal ini menunjukkan bahwa para pihak dalam kasus ini memilih atau terpaksa menempuh jalur pengadilan sebagai mekanisme utama untuk menyelesaikan perselisihannya.

### **Mekanisme Penyelesaian Sengketa Gerai Pinky Guard dalam Perspektif Hukum Dagang**

Sengketa bisnis dalam model waralaba, seperti yang terjadi pada kasus Gerai Pinky Guard sebagaimana tercermin dalam Putusan Nomor: 18/Pdt.G/2018/PN Skh *jo*. Putusan Nomor: 577/Pdt/2018/PT SMG, seringkali berujung pada proses litigasi yang panjang dan menghabiskan banyak biaya. Meskipun putusan tersebut menunjukkan bahwa kasus ini diselesaikan melalui jalur pengadilan, sesungguhnya banyak sengketa bisnis, termasuk dalam konteks waralaba, dapat diselesaikan melalui mekanisme alternatif penyelesaian sengketa sebelum menempuh jalur hukum formal.

Pada konteks perjanjian waralaba, penyelesaian perselisihan secara umum dapat ditempuh melalui dua pendekatan utama, yaitu jalur litigasi formal di pengadilan atau melalui mekanisme non-litigasi, akan tetapi dalam praktiknya, *franchisor* seringkali menunjukkan preferensi yang kuat terhadap penyelesaian di luar jalur pengadilan. Kecenderungan ini didasari oleh kekhawatiran bahwa proses litigasi akan berlangsung secara terbuka, sehingga berpotensi mengekspos informasi atau praktik-praktik yang dapat merugikan reputasi *franchisor*, terutama jika terdapat indikasi niat yang kurang baik, oleh karena itu untuk memitigasi risiko publisitas negatif dan menjaga citra bisnis, perselisihan yang timbul dari kontrak waralaba sangat dianjurkan untuk diselesaikan melalui alternatif penyelesaian sengketa.<sup>17</sup>

Konflik dalam bisnis, ketika diselesaikan melalui jalur hukum perdata, bukanlah solusi yang tepat karena beberapa alasan, di antaranya adalah:

1. Proses litigasi atau jalur hukum membutuhkan biaya yang tinggi. Perusahaan dapat menghabiskan sumber daya yang seharusnya digunakan untuk pengembangan bisnis;
2. Penyelesaian sengketa melalui jalur hukum memakan waktu yang lama, sehingga dapat mengganggu operasional bisnis dan menghambat pertumbuhan;

---

<sup>17</sup> Natalia, Imelda Hera; Marpaung, Velani Christina dan Azzahra, Nabila Adifia. Penyelesaian Sengketa Jual Beli Franchise Gerai Pinky Guard Di Kota Manado: Studi Kasus Putusan Nomor 18/Pdt.G/2018/PN SKH. Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora, Vol. 1, No. 4. Desember 2022, DOI: <https://doi.org/10.30640/dewantara.v1i4.412>, hlm. 107.

3. Proses litigasi dapat memperburuk hubungan antara pihak-pihak yang bersengketa, menciptakan ketegangan yang sulit untuk diperbaiki di masa depan;
4. Hasil dari proses hukum tidak selalu dapat diprediksi, sehingga perusahaan berisiko menghadapi keputusan yang tidak menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Faktor-faktor di atas menunjukkan bahwa penyelesaian konflik bisnis melalui jalur hukum perdata tidak efisien, dan sebaiknya dihindari oleh para pelaku bisnis. Masyarakat pencari keadilan berpandangan bahwa lembaga peradilan di Indonesia tidak berfungsi sebagai sarana untuk mencapai keadilan, melainkan sebagai arena untuk menentukan pemenang dan pecundang. Andi Hamzah juga mengemukakan bahwa proses hukum di jalur perdata di Indonesia kurang diminati karena seringkali berlangsung lama. Banyak kasus perdata akhirnya diajukan ke pengadilan tertinggi untuk kasasi, karena pihak yang kalah merasa tidak puas dengan keputusan yang diambil. Terdapat pula kecenderungan untuk memperpanjang proses hukum dengan menggunakan berbagai upaya hukum, bahkan jika alasan yang diajukan kurang kuat, sehingga peninjauan kembali pun dilakukan.<sup>18</sup>

Penyelesaian sengketa melalui jalur hukum, pada praktiknya menghadapi beban perkara yang tinggi sehingga proses litigasi berjalan lama. Untuk sengketa bisnis yang menuntut keputusan cepat karena dampaknya langsung pada operasional gerai dan arus pendapatan, maka penundaan putusan mengakibatkan kerugian ekonomi yang signifikan bagi pihak-pihak terkait dan komunitas setempat.

Sebagai solusi terhadap kompleksitas dan lamanya waktu penyelesaian sengketa melalui litigasi, metode penyelesaian sengketa di luar jalur hukum, atau yang dikenal sebagai alternatif penyelesaian sengketa menawarkan cara-cara yang jauh lebih prospektif. Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata mengemukakan bahwa penyelesaian sengketa di luar jalur hukum dapat diselesaikan lebih cepat, efisien, dan bersifat final. Proses ini juga menjaga privasi pihak-pihak yang terlibat meskipun para pihak sedang berkonflik, selain itu resolusi sengketa di luar jalur hukum biasanya dilakukan secara tertutup, dengan masing-masing pihak berusaha mempertahankan *goodwill*nya.<sup>19</sup>

Menurut Susanti Adi Nugroho bahwa perkembangan pesat dalam sektor perdagangan, keuangan dan industri, baik di tingkat nasional maupun internasional, ditambah dengan persiapan masyarakat global untuk menghadapi era globalisasi, telah menciptakan suasana liberalisasi ekonomi dan industri. Hal ini menimbulkan kebutuhan akan metode penyelesaian sengketa perdagangan yang cepat dan biaya rendah, yang dapat melindungi reputasi dan kepentingan pihak-pihak yang terlibat. Penyelesaian ini harus didasarkan pada pengetahuan, keahlian, dan pengalaman yang memuaskan, yang tidak tersedia melalui lembaga lain, oleh karena itu, para pelaku usaha yang terlibat dalam sengketa cenderung memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau alternatif penyelesaian sengketa untuk memenuhi kebutuhan pelaku usaha dalam menyelesaikan masalah perdagangan.<sup>20</sup>

Sebagaimana pada kasus Gerai Pinky Guard yang melibatkan klaim *wanprestasi* oleh penggugat (Bono Defi Aris Andi) terhadap tergugat (Bambang Setiawan) terkait kegagalan realisasi gerai waralaba dan pengembalian dana, menunjukkan adanya upaya awal untuk mencapai kesepakatan melalui *addendum* perjanjian yang mengatur pengembalian dana, akan

---

<sup>18</sup> Nadia, Prisyana dan Rahardiansyah, Trubus. Pembatalan Perjanjian Waralaba yang Belum Terdaftar. Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan, Vol. 14, No. 8. 2025. DOI: <https://doi.org/10.6679/9j8fct92>, hlm. 10.

<sup>19</sup> Harjono, Dhaniswara K. (2022). *Arbitrase Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia*. Cetakan Pertama. Jakarta: UKI Press, hlm. 4.

<sup>20</sup> *Ibid.*, hlm. 5-6.

tetapi tergugat gagal memenuhinya. Bahkan, dalam jawabannya di pengadilan, tergugat sempat menyebutkan adanya kesepakatan untuk “dirembuk secara musyawarah dan ke-sepakatan Tergugat mencicil menurut kemampuan”. Hal ini mengindikasikan adanya niat awal untuk menyelesaikan masalah di luar pengadilan, meskipun pada akhirnya tidak berhasil mencegah litigasi. Apabila para pihak memiliki komitmen kuat dan didukung oleh klausul yang memadai dalam perjanjian waralabanya, sengketa tersebut berpotensi besar untuk diselesaikan melalui alternatif penyelesaian sengketa.

Menurut ketentuan Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, bahwa: Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”.

Latar pembentukan berbagai mekanisme alternatif penyelesaian sengketa, antara lain:<sup>21</sup>

1. Menurunnya kepercayaan publik terhadap lembaga peradilan sebagai forum penyelesaian yang efektif dan adil;
2. Persepsi bahwa hakim memiliki kompetensi yang bersifat umum, sehingga kurang mampu menangani sengketa yang bersifat teknis atau khusus;
3. Proses peradilan yang kerap memakan waktu lama dan mengganggu kelangsungan usaha atau hubungan antar pihak;
4. Sifat litigasi yang menghasilkan pemenang dan pihak yang kalah, sehingga menimbulkan kerugian relasional dan ekonomi;
5. Sidang yang bersifat terbuka dan publik berpotensi merusak reputasi para pihak serta mempertontonkan informasi sensitif.

Pada praktik bisnis kontemporer, penyelesaian sengketa secara non-litigasi melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa semakin dipilih oleh pelaku usaha dalam menyelesaikan sengketa bisnis. Pilihan ini didasari sejumlah keunggulan, sebagai berikut:<sup>22</sup>

1. Sukarela;

Proses alternatif penyelesaian sengketa didasarkan pada kesepakatan para pihak, baik substansi maupun tata caranya disusun secara voluntar, berbeda halnya dengan prosedur peradilan yang bersifat formal/kaku dan telah ditetapkan.

2. Pencapaian mufakat;

Pendekatan musyawarah mendahului upaya litigasi, sehingga para pihak berfokus mencari titik temu bersama dan menghindari eskalasi ke pengadilan.

3. Kecepatan penyelesaian;

Waktu penanganan lebih singkat karena proses disesuaikan dengan itikad baik pihak-pihak yang bersengketa dan bersifat fleksibel secara prosedural.

4. Efisiensi biaya;

Fleksibilitas dan percepatan proses dapat menurunkan biaya penyelesaian, yang selaras dengan prinsip penyelesaian yang cepat, sederhana, dan biaya ringan.

5. Pemeliharaan hubungan antar pihak;

Dialog dan negosiasi dengan atau tanpa fasilitator netral, mengutamakan *win-win solution* sehingga hubungan bisnis tetap terjaga pasca penyelesaian.

6. Putusan non-judisial;

---

<sup>21</sup> Pratama, Gede Aditya. (2023). *Buku Ajar; Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Cetakan Pertama. Cibeusi-Jatinangor: Mega Press Nusantara, hlm. 2.

<sup>22</sup> *Ibid.*, hlm. 2-3.

Hasil alternatif penyelesaian sengketa umumnya berupa kesepakatan yang mengikat secara kontraktual, bukan putusan pengadilan yang bersifat hukuman, oleh karenanya dilaksanakan berdasarkan itikad baik para pihak.

7. Penerimaan yang lebih luas;

Karakter prosedural yang fleksibel dan partisipatif membuat solusi alternatif penyelesaian sengketa lebih mudah diterima oleh pihak-pihak yang bersengketa, dibandingkan mekanisme peradilan yang bersyarat baku.

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa menawarkan solusi yang lebih sukarela, cepat, hemat, dan mempertahankan hubungan komersial, sehingga menjadi alternatif praktis dalam menyelesaikan sengketa bisnis.

Beberapa lembaga atau metode penyelesaian sengketa alternatif yang umum digunakan, adalah sebagai berikut:<sup>23</sup>

1. *Negosiasi*, yakni proses konsensual di mana para pihak langsung berunding untuk mencapai kesepakatan. *Negosiasi* berlangsung tanpa keterlibatan pihak ketiga sebagai penengah dan mengutamakan penyelesaian mandiri antara pihak yang bersengketa;
2. *Mediasi*, yakni suatu bentuk *negosiasi* yang difasilitasi oleh pihak netral (*mediator*) yang membantu pihak-pihak untuk mencapai mufakat. *Mediator* memfasilitasi dialog dan memberikan opsi solusi, akan tetapi tidak memiliki wewenang untuk memutuskan sengketa;
3. *Konsiliasi*, yakni proses di mana pihak ketiga yang netral memberikan usulan penyelesaian ketika para pihak kesulitan merumuskan kesepakatan sendiri. Peran *konsiliator* dapat bersifat aktif (mengajukan solusi) atau pasif. Usulan tersebut hanya menjadi penyelesaian jika diterima oleh kedua belah pihak;
4. *Arbitrase*, yakni mekanisme di mana para pihak sepakat menyerahkan sengketa kepada *arbiter/tribunal* netral yang dipilih bersama, termasuk penetapan hukum yang berlaku. *Arbiter* berfungsi sebagai hakim privat dan mengeluarkan putusan akhir yang mengikat (*final and binding*), hasilnya umumnya bersifat *win-lose* dan dapat dieksekusi sesuai ketentuan hukum.

Alternatif penyelesaian sengketa seperti *mediasi*, *konsiliasi*, dan *arbitrase* merupakan mekanisme upaya penyelesaian sengketa non-litigasi yang sangat relevan untuk menangani perselisihan bisnis antara *franchisor* dan *franchisee*, oleh karena karakter sengketa tersebut bersifat komersial, teknis, dan berdampak pada reputasi serta operasi jaringan waralaba.

Mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif melalui alternatif penyelesaian sengketa dalam perselisihan antara *franchisor* dan *franchisee* tersebut, mempunyai beberapa keuntungan, yakni:

1. Kecepatan penyelesaian (*expediency*);

Alternatif penyelesaian sengketa terutama *mediasi* atau *arbitrase* biasanya menyelesaikan sengketa jauh lebih cepat dibandingkan dengan jalur hukum. Untuk jaringan waralaba yang ekspansif, keputusan cepat penting untuk menghindari gangguan operasional, mempertahankan arus kas, dan mencegah eskalasi konflik antara *franchisor* dan *franchisee*.

2. Efisiensi biaya (*cost-effectiveness*);

Biaya alternatif penyelesaian sengketa umumnya lebih rendah dibanding litigasi jangka panjang (biaya pengadilan, biaya saksi ahli, peluang banding berkepanjangan). Penggunaan prosedur *arbitrase* lebih cepat, adanya penetapan batas waktu bukti, atau

---

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm. 3-5.

mediasi berbiaya tetap mengurangi total pengeluaran, sehingga dapat menghemat biaya bila perusahaan menangani banyak sengketa sejenis diberbagai daerah.

3. Kerahasiaan dan perlindungan reputasi (*confidentiality and reputation management*);  
Alternatif penyelesaian sengketa bersifat privat, di mana hasil dan bukti tidak otomatis menjadi konsumsi publik seperti halnya putusan pengadilan, sehingga dapat melindungi informasi strategis (data penjualan, kontrak pemasok, maupun kebijakan harga) dan mengurangi risiko *damage* terhadap *brand image* di mata konsumen atau investor. Bagi jaringan waralaba besar, dapat menghindari pemberitaan yang merugikan.
4. Pemilihan keahlian mediator/arbitrator (*selection of expertise*);  
Para pihak dapat memilih mediator/arbitrator yang memiliki keahlian spesifik dalam bidang hukum persaingan usaha, hukum *franchise*, ritel, logistik dan sebagainya, sehingga fakta teknis dipahami lebih cepat dan tepat, sehingga keputusan atau penyelesaiannya lebih rasional dan praktis karena dihasilkan oleh pihak yang memahami karakter industri ritel dan dinamika waralaba.
5. Fleksibilitas prosedural dan substansial (*procedural and substantive flexibility*);  
Alternatif penyelesaian sengketa memungkinkan prosedur yang disesuaikan (jadwal sidang, penggunaan bukti elektronik, bahasa, dan *format hearing*) serta solusi remedial yang tidak tersedia di pengadilan (misalnya perintah teknis, penyesuaian royalti, atau mekanisme monitoring bersama).
6. Melestarikan hubungan bisnis (*preservation of commercial relationships*);  
Alternatif penyelesaian sengketa (terutama mediasi) lebih kooperatif dan berfokus pada *win-win solutions*, sehingga meminimalkan sikap antagonistik. Pada bisnis *franchise*, *franchisor* perlu menjaga jaringan luas mitra/*franchisee*, sehingga penyelesaian yang memperbaiki hubungan operasional lebih menguntungkan untuk jangka panjang.
7. *Enforceability* dan kepastian hukum (*enforceability and legal certainty*);  
Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat jika dibuat sesuai dengan perjanjian, dan menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, pihak yang menang dapat meminta pengukuhan/penetapan putusan untuk dieksekusi melalui pengadilan negeri. Mediasi juga menghasilkan kesepakatan tertulis yang dapat dijadikan akta atau dituangkan dalam perjanjian penyelesaian, dan akta ini dapat dijadikan dasar eksekusi apabila pihak yang kalah terbukti melakukan pelanggaran. Penggunaan klausul arbitrase/mediasi yang jelas dalam kontrak waralaba memberikan kepastian untuk putusan tersebut diakui dan dilaksanakan.
8. Kemandirian dan netralitas forum (*neutral forum and party autonomy*);  
Alternatif penyelesaian sengketa mengurangi risiko adanya pengaruh kepentingan lokal atau tekanan politik yang dapat mempengaruhi proses peradilan administratif/pengadilan negeri, sehingga sengketa antar jaringan ritel dapat dipindahkan ke forum netral untuk menghindari campur tangan politik/pemerintah. Alternatif penyelesaian sengketa menawarkan forum yang lebih netral, fleksibel, dan terlindungi dari tekanan politik lokal, sehingga sangat cocok untuk sengketa antar jaringan ritel. Untuk efektivitas alternatif penyelesaian sengketa, maka harus dirancang dengan klausul kontrak yang matang dan didukung kesiapan untuk melaksanakan dan menegakkan putusan
9. Pengelolaan risiko dan kerangka eskalasi (*risk management and escalation clauses*);  
Alternatif penyelesaian sengketa memungkinkan penerapan "*escalation ladder*", yakni ketentuan kontraktual yang mengatur langkah-langkah berjenjang untuk menyelesaikan perselisihan, misalnya dari negosiasi internal, mediasi kemudian arbitrase. Setiap tingkatan tersebut, memberi peluang remediasi lebih awal, menyempitkan

permasalahan, dan menghemat waktu/biaya sebelum beralih ke forum final. Tujuannya adalah untuk mengurangi terjadinya litigasi dini, memberi kesempatan perbaikan dan rekonsiliasi, melindungi kelangsungan operasional, serta menyediakan proses terkontrol yang menghindarkan gangguan bisnis yang tidak perlu.

10. Pengurangan beban peradilan dan koordinasi dengan regulator (*public interest and regulatory coordination*);

Alternatif penyelesaian sengketa mencakup mekanisme non-litigasi seperti mediasi dan arbitrase yang menyederhanakan penyelesaian sengketa bisnis komersial di luar pengadilan, yang mempunyai manfaat utama mengurangi jumlah perkara yang masuk ke pengadilan. Alternatif penyelesaian sengketa dapat menyelesaikan sengketa bisnis lebih cepat dan memerlukan biaya serta waktu lebih sedikit dibanding proses litigasi yang panjang. Ahli dalam Alternatif penyelesaian sengketa (*arbiter/mediator*) yang berkompeten dibidang komersial sehingga menghasilkan putusan/hasil lebih relevan bagi dunia usaha, akan tetapi alternatif penyelesaian sengketa tidak dapat meniadakan peran regulator seperti badan pengawas (misalnya Komisi Pengawas Persaingan Usaha/KPPU) dalam hal pelanggaran persaingan usaha, perlindungan konsumen, atau masalah publik lain yang memerlukan penegakan administratif/penal, oleh karena itu diperlukan koordinasi kontraktual dan prosedural agar alternatif penyelesaian sengketa dan penegakan regulatori berjalan beriringan.

11. Kemampuan menangani sengketa *multi-party* dan multi-jurisdiksi;

Klausul alternatif penyelesaian sengketa yang tepat (*joinder, consolidation, seat of arbitration*), atau sengketa yang melibatkan banyak pihak/*franchisee* diberbagai lokasi dapat diintegrasikan menjadi satu forum tersentralisasi, sehingga dapat menghindari putusan yang inkonsisten diberbagai pengadilan lokal dan mempermudah implementasi solusi yang konsisten.

12. Pengembangan kapasitas internal dan praktik kepatuhan (*capacity building*).

Alternatif penyelesaian sengketa dapat mendorong *franchisor* untuk mengembangkan mekanisme *governance*/komunikasi, standar operasional yang lebih jelas, dan sistem manajemen risiko kontraktual, sehingga dapat mengurangi frekuensi sengketa dan meningkatkan kepatuhan pihak yang bersengketa.

Agar sengketa bisnis waralaba seperti kasus Gerai Pinky Guard dapat diselesaikan melalui alternatif penyelesaian sengketa secara efektif, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, yakni:

1. Adanya kesepakatan para pihak (*pacta de compromittendo* atau akta kompromis);

Kesepakatan para pihak merupakan syarat paling penting. Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa bersifat sukarela dan didasarkan pada kesepakatan para pihak.

2. Klausul alternatif penyelesaian sengketa dalam perjanjian awal;

Pada perjanjian waralaba (seperti perjanjian antara penggugat dan tergugat dalam kasus Gerai Pinky Guard) harusnya memuat klausul yang secara eksplisit menyatakan bahwa setiap sengketa yang timbul dari atau sehubungan dengan perjanjian tersebut akan diselesaikan melalui alternatif penyelesaian sengketa tertentu (misalnya, mediasi atau arbitrase di BANI).

3. Akta kompromis (*ad hoc agreement*);

Jika perjanjian awal tidak memuat klausul alternatif penyelesaian sengketa, para pihak masih dapat sepakat untuk menyelesaikan sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa setelah sengketa tersebut timbul. Kesepakatan ini dibuat dalam bentuk akta kompromis. Dalam kasus Gerai Pinky Guard, putusan pengadilan tidak menyebutkan

adanya klausul alternatif penyelesaian sengketa dalam perjanjian awal. Meskipun tergugat menyinggung “musyawarah”, akan tetapi ini bukan klausul alternatif penyelesaian sengketa formal yang mengikat.

4. Itikad baik (*good faith*) dari para pihak;

Kedua belah pihak harus memiliki niat tulus untuk menyelesaikan sengketa dan bersedia berkompromi. Tanpa itikad baik, maka alternatif penyelesaian sengketa akan sulit mencapai hasil yang konstruktif. Tergugat dalam kasus Pinky Guard mengklaim masih berhubungan baik dengan penggugat dan tidak ada niat buruk, akan tetapi kegagalan memenuhi *addendum* menunjukkan itikad baik tersebut belum cukup kuat untuk menyelesaikan masalah.

5. Keterbukaan informasi dan transparansi;

Para pihak harus bersedia untuk secara jujur mengungkapkan fakta-fakta relevan dan informasi yang diperlukan untuk memahami akar masalah dan mencari solusi.

6. Kerahasiaan (*confidentiality*);

Dalam banyak bentuk alternatif penyelesaian sengketa, terutama mediasi dan arbitrase, proses dan hasil penyelesaian bersifat rahasia. Ini memungkinkan para pihak untuk berdiskusi secara lebih terbuka tanpa khawatir akan dampak negatif terhadap reputasi bisnis para pihak.

7. Pemilihan pihak ketiga yang netral dan kompeten;

Pemilihan mediator/konsiliator harus seorang yang netral, tidak memihak, dan memiliki keahlian dalam memfasilitasi komunikasi serta pemahaman tentang isu-isu bisnis terkait, sedangkan pemilihan arbiter harus seorang yang netral, independen, dan memiliki keahlian hukum serta pengetahuan yang relevan dengan jenis sengketa (misalnya hukum waralaba atau kontrak).

8. Kepatuhan terhadap hasil alternatif penyelesaian sengketa:

Pada mediasi/konsiliasi, apabila tercapai kesepakatan, maka kesepakatan tersebut dituangkan dalam perjanjian perdamaian yang mengikat. Perjanjian ini dapat dikuatkan dengan akta perdamaian di pengadilan agar memiliki kekuatan eksekutorial. Pada arbitrase, putusan arbitrase bersifat final dan mengikat. Putusan tersebut dapat dimintakan penetapan eksekusi ke pengadilan negeri.

9. Tidak bertentangan dengan hukum dan ketertiban umum.

Solusi yang disepakati melalui alternatif penyelesaian sengketa tidak boleh melanggar peraturan perundang-undangan yang berlaku atau ketertiban umum.

Pada kasus Gerai Pinky Guard yang diselesaikan melalui jalur litigasi, sengketa bisnis waralaba semacam ini sebenarnya sangat ideal untuk diselesaikan melalui alternatif penyelesaian sengketa. Kehadiran klausul alternatif penyelesaian sengketa yang kuat dalam perjanjian waralaba, didukung oleh itikad baik dan komitmen para pihak untuk bernegosiasi atau bermediasi, dapat mencegah konflik diselesaikan ke pengadilan. Syarat utamanya adalah adanya kesepakatan para pihak untuk menempuh jalur alternatif penyelesaian sengketa, baik melalui klausul dalam kontrak awal maupun kesepakatan *ad hoc* setelah sengketa timbul, serta kesediaan untuk mematuhi hasil dari proses tersebut. Kegagalan tergugat untuk memenuhi *addendum* dalam kasus Gerai Pinky Guard, meskipun ada indikasi musyawarah, menunjukkan bahwa tanpa kerangka alternatif penyelesaian sengketa yang terstruktur dan mengikat, upaya penyelesaian di luar pengadilan cenderung rapuh dan berisiko tinggi untuk berakhir di pengadilan, oleh karena itu bagi pelaku bisnis waralaba, mengintegrasikan klausul alternatif penyelesaian sengketa yang komprehensif dalam setiap perjanjian adalah langkah proaktif yang sangat disarankan untuk mengelola risiko sengketa secara lebih efisien dan konstruktif.

Untuk bisnis waralaba, alternatif penyelesaian sengketa bukan hanya alat hukum, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk menjaga keberlangsungan bisnis, melindungi merek, dan mengelola relasi pasar. Klausul alternatif penyelesaian sengketa yang matang dan

penerapan prosedur yang profesional dapat direalisasikan secara konsisten. Alternatif penyelesaian sengketa efektif jika dipandang sebagai bagian dari tata kelola korporat dan manajemen risiko, bukan sekadar opsi penyelesaian sengketa setelah konflik terjadi. Dapat dikatakan bahwa penerapan alternatif penyelesaian sengketa dalam perselisihan antara *franchisor* dan *franchisee* akan mempermudah para pihak untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang lebih konstruktif dan efisien, sehingga mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis waralaba di Indonesia.

## **KESIMPULAN**

Pengaturan hukum terhadap penyelesaian sengketa waralaba Gerai Pinky Guard di Indonesia yang ditempuh melalui jalur litigasi formal di pengadilan, didasarkan pada ketentuan Pasal 1234 dan Pasal 1239 KUHPerdara, mengingat tidak terdapat klausul dalam perjanjian untuk menyelesaikan konflik tersebut melalui alternatif penyelesaian sengketa.

Mekanisme penyelesaian sengketa Gerai Pinky Guard dalam perspektif hukum dagang yang dilakukan melalui jalur litigasi formal tidak efektif, karena memakan biaya tinggi, waktu lama, serta berpotensi merusak reputasi dan hubungan bisnis. Seharusnya, konflik tersebut dapat diselesaikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan (alternatif penyelesaian sengketa/APS), yang mencakup negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Alternatif penyelesaian sengketa ini memiliki keunggulan bagi penyelesaian sengketa pada bisnis waralaba yang membutuhkan keputusan cepat dan perlindungan citra merek. Pada kasus Gerai Pinky Guard menunjukkan bahwa ketiadaan klausul alternatif penyelesaian sengketa dalam perjanjian awal, meskipun ada indikasi niat musyawarah, pada akhirnya mendorong para pihak ke jalur litigasi. Bagi pelaku bisnis waralaba, mengintegrasikan klausul alternatif penyelesaian sengketa dalam setiap perjanjian bukan hanya sekadar kepatuhan hukum, melainkan strategi penting untuk mengelola risiko sengketa secara efisien, menjaga keberlangsungan bisnis, dan mendukung pertumbuhan industri waralaba di Indonesia.

## **REFERENSI**

- Agrianto, Muhammad Iman. Pelaksanaan Perjanjian Franchise Menurut Hukum Perdata Di Kota Samarinda. *Journal of Law (Jurnal Ilmu Hukum)*, Vol. 6, No. 2, 2020. url: <http://ejournal.untag-smd.ac.id/index.php/DD/article/view/5212/4963>.
- Ilham, Rianza Naufalfalah dan Urbanisasi. Aspek Hukum Perjanjian Dalam Bisnis Waralaba dan Karakteristik Bisnis Waralaba di Indonesia. *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, Vol. 2, No. 2. Desember 2023. DOI: <https://doi.org/10.57235/qistina.v2i2.938>.
- Kirana, Adelia Nindya dan Urbanisasi. Akibat Hukum Wanprestasi dalam Perjanjian Waralaba Berdasarkan Studi Kasus (Putusan Pengadilan Negeri Sukoharjo Nomor: 18/Pdt.G/2018/PN Skh). *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, Vol. 2 No. 2. Desember 2023. DOI: [10.57235/qistina.v2i2.899](https://doi.org/10.57235/qistina.v2i2.899).
- Manalu, Yuni Artha. Pengaturan Hukum tentang Franchise Di Indonesia. *Jurnal Honeste Vivere*, Volume 32 Issue 2. Juli 2022. DOI: <https://doi.org/10.55809/hv.v32i2.134>.
- Nadia, Prisyia dan Rahardiansyah, Trubus. Pembatalan Perjanjian Waralaba yang Belum Terdaftar. *Causa: Jurnal Hukum dan Kewarganegaraan*, Vol. 14, No. 8. 2025. DOI: <https://doi.org/10.6679/9j8fct92>.
- Natalia, Imelda Hera; Marpaung, Velani Christina dan Azzahra, Nabila Adifia. Penyelesaian Sengketa Jual Beli Franchise Gerai Pinky Guard Di Kota Manado: Studi Kasus Putusan Nomor 18/Pdt.G/2018/PN SKH. *Dewantara: Jurnal Pendidikan Sosial Humaniora*, Vol. 1, No. 4. Desember 2022, DOI: <https://doi.org/10.30640/dewantara.v1i4.412>.

- Priyono, Ery Agus. Potret Kontrak Bisnis Waralaba (Franchise) (Ketika Ruh Ditinggalkan Jasadnya). *Gema Keadilan*, Edisi Jurnal, Volume 6, Edisi 1. Juni 2019. DOI: <https://doi.org/10.14710/gk.2019.4940>.
- Saputro, Wahyu Hidayat; Kadir, Taqiyuddin dan Kumala, Yudha Cahya. Perlindungan Hukum Bagi Penerima Waralaba Terhadap Perubahan Produk Secara Sepihak. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, Vol. 3, No. 2. Februari 2024. DOI: <https://doi.org/10.55681/sentri.v3i2.2317>.
- Setiawan, Iwan dan Fitrianggraeni, Setyawati. Pelindungan Hukum Bagi Franchisee Dalam Perjanjian Waralaba yang Tidak Terdaftar (Studi Putusan Nomor 3/PDT.G.S/2023/PN.JKT.UTR). *Lex Patrimonium*, Volume 3, Issue 2. 2024. url: <https://scholarhub.ui.ac.id/lexpatri/vol3/iss2/12>.
- Syafiina, Adelina Murti dan Cahyani, Rusnandari Retno. Waralaba Franchiese di Indonesia. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital (JIMaKeBiDi)*, Vol. 1, No. 2. Mei 2024. DOI: <https://doi.org/10.61132/jimakebidi.v1i2.79>.
- Arif, Moh. Erfan; Anggraeni, Rila dan Ayuni, Risca Fitri. (2021). *Bisnis Waralaba*. Cetakan Pertama. Malang: UB Press.
- Atsar, Abdul. (2018). *Hukum Perikatan Indonesia (Dalam Suatu Pendekatan Perbandingan Hukum)*. Cetakan Pertama. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Az, Lukman Santoso. (2019). *Aspek Hukum Perjanjian; Kajian Komprehensif Teori dan Perkembangannya*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penebar Media Pustaka.
- Badriyah, Siti Malikhatus. (2019). *Aspek Hukum Perjanjian Franchise*. Cetakan Pertama. Semarang: Tigamedia Pratama.
- Hadrian, Endang. (2022). *Penyelesaian Sengketa Melalui Perdamaian pada Sistem Peradilan Perdata sebagai Penyelesaian Rasa Keadilan di Indonesia*. Edisi Pertama. Cetakan Kesatu. Depok: Rajawali Pers.
- Harjono, Dhaniswara K. (2022). *Arbitrase Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia*. Cetakan Pertama. Jakarta: UKI Press.
- Kartikawati, Dwi Ratna. (2019). *Hukum Kontrak*. Cetakan Pertama. Tasikmalaya: Elvaretta Buana.
- Martono, Endro dan Nugroho, Sigit Sapto. (2016). *Hukum Kontrak dan Perkembangannya*. Cetakan Pertama. Solo: Pustaka Iltizam.
- Panduwinata, Lia Salsiah. (2020). *Aspek Hukum Para Pihak Dalam Perjanjian Baku Waralaba yang Mengandung Klausul Eksonerasi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Deepublish.
- Pratama, Gede Aditya. (2023). *Buku Ajar; Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Cetakan Pertama. Cibeusi-Jatinangor: Mega Press Nusantara.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba.