

Pertanggungjawaban Franchisor Terhadap Perlindungan Hukum Karyawan Franchisee yang Melakukan Pelanggaran SOP Atas Dasar Itikad Tidak Baik Konsumen
Nur Fitri Melnia¹, Tiffany Diva Suryani Tambunan²

Abstrak

Dalam franchise menjadi penting untuk menjaga mutu, termasuk pengelolaan sumber daya manusia (SDM), sehingga penting bagi franchisor untuk menanamkan budaya perusahaan (*Corporate Culture*) melalui *Standart Operating Procedure* (SOP) yang membatasi tindakan dari para karyawan dalam bekerja. Pada praktiknya ternyata tidak semua hal dirinci dalam SOP, salah satunya pelanggaran SOP dalam kode etik oleh karyawan ketika menyelesaikan masalah itikad tidak baik dari konsumen. Berdasarkan uraian tersebut, maka diangkat 2 tujuan penelitian ini, pertama mengetahui dan memahami pengaturan terkait Perjanjian Kerja *Franchisor* dengan karyawan untuk mematuhi SOP dalam Cabang *Franchise*, kepatuhan SOP karyawan *franchisee* oleh *franchisor*. Tujuan kedua untuk mengetahui dan memahami pertanggungjawaban *franchisor* atas perlindungan hukum karyawan *franchisee* yang telah melakukan pelanggaran SOP yang disebabkan oleh kesalahan konsumen. Penelitian bersifat deskriptif analitis dengan menggunakan analisa data aspek-aspek *normative* (yuridis) dan analisa kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian pertama menunjukkan bahwa di Indonesia telah mengatur *franchise* pada PP No. 42 Tahun 2007 tentang Waralaba dan Permendag No. 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Waralaba. Perjanjian kerja termasuk *Standard Operation Procedure* (SOP) berdasarkan KUHPerduta. Perlindungan hukum karyawan *franchisee* adalah UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Hasil penelitian kedua harus terdapat perlindungan hukum untuk karyawan bertujuan menjaga citra dan sistem perusahaan yang baik.

Kata kunci: *franchise*, perlindungan hukum, pertanggungjawaban, bantuan hukum, SOP.

Franchisor's Liability for the Legal Protection of Franchisee Employees Who Violates SOPs Caused by the Consumers' Bad Faith

Abstract

Maintaining quality's important in franchising, including the management of human resources, it's important to instill corporate culture through Standard Operating Procedures which limits employee actions. In practice, not everything's detailed in SOP, like violation of SOP such as code of ethics when solving problems related to consumer's bad faith. Based on this description, 2 objectives of this research are appointed, to understand the arrangements of Franchisor's Work Agreement with employees to comply with SOPs in the Franchise Branch, compliance with SOPs for franchisee employees by the franchisor, and to understand the responsibility of the franchisor for the legal protection of franchisee employees who have violated SOPs caused by consumer errors. The research uses descriptive analytical, namely the data analysis used for normative (juridical) aspects with qualitative analysis. The first result shows the regulation in PP No 42 of 2007 concerning Franchise and Permendag No 71 of 2019 concerning the Implementation of Franchising. Work agreement it self includes in SOP based on the Civil Code. The legal protection for franchise employee's regulated in UU No 13 of 2003 concerning Manpower. The second result shows the need of legal protection for employees aimed at maintaining a good image and company system.

Keywords: franchise, legal protection, responsibility, legal assistance, SOP.

¹ Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Jl. Raya Bandung Sumedang KM.21, Hegarmanah, Kec. Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Email: nurfitrimelnia@gmail.com, Sarjana Hukum

² Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran, Jl. Raya Bandung Sumedang KM. 21, Hegarmanah, Kec. Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Email: tambunantiffany@gmail.com, Sarjana Hukum

A. Pendahuluan

Bisnis franchise menjadi salah satu skema bisnis yang gencar dilakukan pelaku bisnis saat ini. Perkembangan bisnis *franchise* pada era ini semakin pesat dan populer dikalangan masyarakat Indonesia. Hal ini dapat terlihat dari berkembangnya usaha-usaha *franchise* baru layaknya Janji Jiwa, Alfamart maupun Esteh yang saat ini sangat mudah dijumpai di berbagai daerah. Maraknya outlet bisnis franchise di berbagai tempat, dapat menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap skema usaha waralaba ini. Perkembangan pesat dari bisnis franchise disokong salah satunya melalui kemudahan akan operasional bisnis yang telah disediakan oleh franchisor sebagai pemilik waralaba, selain itu dengan adanya skema bisnis ini, pelaku usaha akan dengan mudah membangun citra usahanya sesuai dengan perusahaan induk.

Jika menilik terkait dengan pengertian franchise sendiri, mengacu kepada Permendag No. 71 tahun 2019, *franchise* atau waralaba diartikan sebagai suatu hak yang dimiliki badan hukum maupun orang perorangan yang bersifat khusus di mana terdapat suatu ciri khas sistem bisnis dalam hal pemasaran barang dan/atau jasa yang telah dibuktikan berhasil serta dapat dimanfaatkan dan/atau digunakan oleh pihak lain melalui adanya Perjanjian Waralaba.³ Menurut Faisal Santiago, terdapat beberapa elemen pokok dalam bisnis *franchise*, diantaranya:⁴

1. *Franchisor*;
2. *Franchisee*;
3. Adanya pemberian hak eksklusif layaknya hak milik atas suatu kekayaan intelektual maupun hak perindustrian;
4. Adanya pemberian hak operasional bisnis pada daerah tertentu;
5. Adanya pemberian imbalan atas

penggunaan hak berupa *initial fee* maupun *royalties* ataupun biaya lain sesuai dengan apa yang telah disepakati;

6. Adanya penetapan standar kualitas maupun pengawasan kualitas secara berkala; dan
7. Adanya pemberian pelatihan demi pemenuhan standar serta peningkatan kualitas kerja.

Pada dasarnya bisnis franchise ini berdiri melalui adanya kerja sama bisnis berupa pemberian izin dalam hal penggunaan hak kekayaan intelektual layaknya merek disertai izin penggunaan sistem operasional maupun produk/jasa. Berdasarkan adanya kesepakatan tersebut, maka dalam sistem bisnis franchise ini, dikenal terdapat 2 (dua) pihak utama yaitu franchisor sebagai pemberi izin franchise dan franchisee sebagai penerima izin franchise. Franchisor di sini dapat dipahami sebagai pemilik sesungguhnya suatu bisnis di mana dirinya dapat memberikan hak penggunaan merek, sistem operasional maupun produk pada pihak lain yang kemudian akan memberikan bayaran sebagai imbalan atas penggunaan tersebut. Melalui bisnis franchise ini, franchisor dapat memperoleh keuntungan dari *loyalty* atas penggunaan hak-hak tertentu, perluasan pasar produk dan/atau jasa, hingga kenaikan permintaan pasar akan produk dan/atau jasa.

Sebagai bisnis yang berkembang dengan mengandalkan salah satunya citra perusahaan induk, dalam skema bisnis waralaba ini, menjadi sangat penting untuk menjaga kualitas serta mutu tidak hanya terhadap produk dan/atau jasa yang diperjual belikan, tetapi juga pengelolaan sumber daya manusia (SDM). Berhubung adanya keterkaitan yang erat antara citra perusahaan franchisor dengan

³ Pasal 1 ayat 1 Permendag Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Waralaba.

⁴ Siti Malikhatun Badriyah, Aspek Hukum Perjanjian Franchise, Tembalang: CV Tigamedia Pratama, 2019, hlm. 44.

franchisee, maka dalam pengelolaan sumber daya manusia (*people manage*), sangat penting bagi franchisor untuk menanamkan budaya perusahaan (*corporate culture*) melalui *standart operating procedure* (SOP) yang membatasi tindakan dari para karyawan. SOP adalah pedoman bagi karyawan menunjang sumber daya manusia untuk memenuhi kewajiban pekerjaan.

Perancangan SOP ini sendiri ditujukan supaya jalannya perusahaan dapat terlaksana dengan terstruktur dan selaras sebagaimana maksud maupun tujuan perusahaan. Dalam SOP ini, dirancang mengenai kegiatan harian yang harus dilaksanakan supaya kewajiban dari pekerjaan dapat dilakukan dengan benar dan konsisten sesuai standar perusahaan yang ada. SOP ini dapat diartikan sebagai suatu dokumen yang mengatur terkait dengan bagaimana prosedur dari suatu pekerjaan secara kronologis dapat dilakukan untuk mendapatkan hasil yang terbaik dan maksimal dengan biaya seminimal mungkin.⁵ SOP ini kemudian dijadikan dasar untuk mengukur efektivitas serta efisiensi sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaannya. SOP ini mencakup prosedur operasional yang melingkupi instruksi berupa aktivitas kegiatan, alur pekerjaan dan alur data.⁶ Menurut Santoso, terdapat 7 elemen pokok SOP yang wajib ada, yaitu efisiensi, penyelesaian masalah, konsisten, meminimalisir kesalahan, peta kerja, batasan dari pertahanan serta perlindungan tenaga kerja.⁷ Elemen-elemen ini kemudian mendukung fungsi dari SOP itu sendiri, diantaranya mengarahkan pekerjaan rutin, mengarahkan karyawan terhadap disiplin

kerja, mengoptimalkan jalannya tugas karyawan, mengetahui hambatan dari suatu tugas, dan menjadi dasar hukum jika terjadi suatu pelanggaran/penyimpangan.⁸

Sebagai salah satu dasar hukum terhadap terjadinya suatu pelanggaran, memang tidak bisa dipungkiri bahwa jalannya suatu bisnis tak luput dari adanya berbagai permasalahan, baik secara internal maupun secara eksternal salah satunya antara hubungan karyawan dengan konsumen. Salah satu permasalahan yang marak terjadi ialah menyangkut dengan permasalahan etika kerja karyawan franchise terhadap konsumen. Pada praktiknya, memang tidak selalu aktivitas harian selayaknya dituangkan dalam SOP dapat diimplementasikan dengan baik, salah satunya melalui pelayanan karyawan terhadap konsumen. Dalam praktik kerjanya, memang dimungkinkan terdapat berbagai kendala yang bersumber dari konsumen yang menyebabkan karyawan bertindak di luar SOP yang telah ditentukan, hal ini mencakup desakan kostumer dan hal lainnya yang menyebabkan karyawan dapat saja memberikat pelayanan yang tidak sesuai, mulai dari beradu mulut dengan kostumer, mengambil video kostumer atau bahkan mengekspos permasalahan ke pihak eksternal layaknya media sosial. Dalam hal terjadinya perkara seperti ini, memang belum tentu dapat dibebankan kesalahan ke tangan karyawan, meski pada saat tersebut jelas terjadi pelanggaran SOP, di mana seharusnya penyelesaian perkara dilakukan dengan cara tertentu.

Sebagaimana telah dibahas sebelumnya berkaitan dengan SOP dalam

⁵ Laksmi, dkk. *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pustaka, 2008, hlm. 52.

⁶ Reni Wulandari dan Endang Sulistiangingsih, *Implementasi Standar Operasional dan Prosedur Pelayanan Perizinan*, *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Vol. 1 No. 3, Juli 2013, hlm. 308.

⁷ Gabriele, *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada*, *Artikel Ilmiah Jurnal Agora*, Vol. 6 No. 1 2018, hlm. 3.

⁸ Indah Puji dan Hartatik, *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*, Yogyakarta: Flashbooks, 2014, hlm. 35.

ranah bisnis franchise, citra perusahaan yang sangat penting kedudukannya dalam bisnis berskema waralaba ini menyebabkan pentingnya kepatuhan atas SOP untuk tetap terlaksana, namun demikian timbul suatu polemik berkenaan dengan hubungan antara karyawan franchisee dengan franchisor sebagai pihak yang menetapkan SOP terhadapnya termasuk perlindungan bagi karyawan tersebut. Sebagaimana telah diuraikan adanya SOP menjadi landasan bagi karyawan untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan, namun ada kalanya kegiatan operasional itu tidak terlaksana dalam hal terjadinya itikad tidak baik oleh konsumen sendiri, meskipun dalam hal ini terjadi pelanggaran etika kerja yang dilakukan oleh karyawan, akan tetapi tidak semata-mata hal tersebut melimpahkan pertanggungjawaban ke tangan karyawan, lantas perlu ditelaah bagaimana pertanggungjawaban perusahaan terhadap karyawan yang melakukan pelanggaran etika kerja atas dasar itikad tidak baik konsumen, secara spesifik mengenai perlindungan terhadap karyawan tersebut yang belum tentu bersalah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka diangkat 2 (dua) identifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan terkait Perjanjian Kerja Franchisor dengan Karyawan Untuk Mematuhi SOP Dalam Cabang Franchise kepatuhan SOP karyawan franchisee oleh franchisor?
2. Bagaimana pertanggungjawaban franchisor atas perlindungan hukum karyawan franchisee yang telah melakukan pelanggaran SOP yang disebabkan oleh kesalahan konsumen?

B. Metode Penelitian

Pada fokus penelitian menggunakan deskriptif analitis suatu analisa data yang digunakan untuk aspek-aspek *normative* (yuridis), dengan menguraikan deskripsi dari data yang nanti akan didapatkan selanjutnya akan saling dikaitkan untuk mendapatkan penerangan atas kebenaran atau sebaliknya sebagai bentuk dari analisa kualitatif.⁹

Metode penelitian yang digunakan mengacu terhadap metode yuridis normatif dengan mengutamakan data yang diperoleh dalam proses pengumpulan data pustaka terdiri dari tiga bahan hukum yaitu primer, sekunder dan tersier untuk menemukan jawaban atas masalah dalam objek penelitian ini.¹⁰

C. Pembahasan dan Analisis

1. Pengaturan Terkait Perjanjian Kerja Franchisor Dengan Karyawan Untuk Mematuhi SOP Dalam Cabang Franchise

Di Indonesia dasar hukum *franchise* dalam praktek dunia bisnis adalah Peraturan Pemerintah (PP) No. 42 Tahun 2007 tentang Waralaba dan Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Waralaba. Pasal 1 PP No. 42 Tahun 2007 bahwa waralaba adalah hak khusus yang dimiliki oleh orang perseorangan atau badan usaha terhadap sistem bisnis dengan ciri khas usaha dalam rangka memasarkan barang dan/atau jasa yang telah terbukti berhasil dan dapat dimanfaatkan dan/atau digunakan oleh pihak lain berdasarkan perjanjian waralaba.

Pada Pasal 2 ayat (2) Permendag No. 71 Tahun 2019 dapat disimpulkan ciri-ciri penting usaha *franchise* yang harus terbukti secara tertulis yaitu¹¹:

1. Sistem usaha yang terbukti berpengalaman dan menguntungkan;

⁹ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung: 2017, hlm. 126.

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 2010, hlm. 32.

¹¹ Peraturan Pemerintah RI No. 42 Tahun 2007 tentang Waralaba dan Permendag Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Waralaba.

2. Sistem yang tersusun atas penawaran barang atau pelayanan jasa;
3. Memiliki Hak Kekayaan Intelektual yang telah terdaftar atas usaha yang ditawarkan yaitu hak-hak berupa merek, cipta, paten, lisensi, dan rahasia dagang;
4. *Franchisor* kepada *franchisee* memberikan bimbingan operasional, pelatihan, dan promosi atas barang atau jasa; dan
5. *Franchisor* dan *franchisee* saling bertitikad baik dalam bekerja sama.

Pasal 4 ayat (1) PP No. 42 Tahun 2007 menerangkan kerja sama bisnis ini yang dituangkan dalam perjanjian tertulis berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia. Perjanjian tertulis menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban serta sanksi apabila terjadi pelanggaran sebagai bentuk tanggungjawab para pihak.

Perjanjian tertulis *franchise* juga termasuk bentuk perikatan yang mengacu pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) tepatnya dalam Buku Ketiga. Pasal 1233 KUHPerdata menyatakan Perikatan, lahir karena suatu persetujuan atau karena undang-undang. Pasal 1313 KUHPerdata bahwa Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Pasal 1320 KUHPerdata tentang syarat sah persetujuan:¹²

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu; dan
4. Suatu sebab yang halal.

Berdasarkan hal tersebut bahwa unsur utama perjanjian adalah terdapatnya para pihak. Para pihak untuk memenuhi syarat sah perjanjian dalam perjanjian *franchise*

yaitu *Franchisor*, *Franchisee* dan Karyawan.¹³ *Franchisor* adalah pihak atau para pihak yang memberikan izin kepada *franchisee* untuk membuka usaha dengan menggunakan nama usaha yang dimilikinya. *franchisee* adalah pihak atau para pihak penerima izin atau lisensi waralaba dari pihak *franchisor* untuk membuka usaha.¹⁴ Pengertian karyawan tercantum dalam Undang-Undang (UU) No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan disebut dengan istilah pekerja tepatnya pada Pasal 3 Pekerja/buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain.

Perjanjian bisnis *franchise* terhadap para pihak mencakup aturan segala pelaksanaan untuk memberikan perlindungan hukum. Setiap pihak diberikan kesempatan untuk mengajukan pendapatnya sebelum mengikat hukum sebagaimana asas kebebasan berkontrak Pasal 1320 KUHPerdata. Perjanjian memberikan perlindungan hukum baik langkah preventif (pencegahan) maupun represif (penanganan).¹⁵

Pada penelitian ini membahas terkait etika kerja melalui perjanjian kerja pada karyawan *franchise* yang dipilih dari perusahaan pusat untuk ditempatkan pada cabang *franchisee*. Perjanjian kerja menurut Pasal 1 Ayat (14) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan bahwa Perjanjian antara pekerja/buruh dengan pengusaha atau pemberi kerja yang memuat syarat-syarat kerja, hak dan kewajiban para pihak.

Perjanjian kerja mencakup etika kerja yaitu sikap, pandangan dan kebiasaan mengenai cara bekerja yang dimiliki setiap orang. Etika kerja adalah pelaksanaan pekerjaan dalam menciptakan rutinitas kerja yang baik untuk meningkatkan prestasi kerja. Penilaian atas pelaksanaan

¹² Pasal 1320 KUHPerdata.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ Dwi Atmoko, "Pelaksanaan Perjanjian Serta Perlindungan Hukum Praktek Bisnis Waralaba Di Indonesia", *Jurnal Krtha*

Bhayangkara, Volume 13 Nomor 1, Juni 2019, hlm. 49.

¹⁵ Putu Prasmita Sari, I Gusti Ngurah Parwata, "Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Perjanjian Bisnis *Franchise*" *Kertha Semaya*, Vol. 6, No. 2, Jan, 2018. hlm. 3.

etika kerja harus dilakukan pengawasan upaya penempatan komitmen berdasarkan perjanjian kerja dilakukan.¹⁶

Perjanjian kerja dengan etika kerja antara karyawan dengan perusahaan dibentuk untuk pelayanan terbaik kepada konsumen dari sikap karyawan berdasarkan SOP yang diberikan. Karyawan adalah salah satu sumber daya manusia (SDM) pokok untuk memastikan terlaksana dengan baik SOP dari perusahaan pusat dalam setiap cabang sehingga *franchise* pada suatu merek tertentu mempunyai nilai sangat baik dalam masyarakat.¹⁷

Perusahaan *franchise* sebelum menempatkan karyawan di cabang *franchise* terdapat pelatihan untuk memaksimalkan tenaga kerja berdasarkan SOP kerja. Tujuan karyawan diberikan pelatihan setelah pemilihan adalah untuk mendapatkan karyawan yang baik, efektif dan efisien bertujuan meningkatkan kemampuan dalam menjalankan pekerjaan berdasarkan visi dan misi perusahaan.

Manfaat dari dibentuknya SOP pada suatu perusahaan bagi karyawan yaitu:¹⁸

1. Menentukan standar dalam menyelesaikan pekerjaan;
2. Meminimalisir tingkat kesalahan dalam menjalankan pekerjaan;
3. Meningkatkan rasa tanggungjawab karyawan sehingga pekerjaan dilakukan lebih efisien;
4. Meminimalkan keterlibatan dari pihak lain dalam bekerja karena mempunyai standar dalam bekerja;
5. Konsistensi dalam bekerja; dan
6. Sebagai dasar pedoman untuk perlindungan karyawan ketika berbuat salah.

PP No. 42 Tahun 2007 terkait SOP tercantum dalam Pasal 3 mengatur kriteria pendirian waralaba dan Pasal 9 mengatur kewajiban pemberi dan penerima waralaba bahwa harus memenuhi standar barang / jasa tertentu. Dapat disimpulkan bahwa SOP adalah pedoman dasar untuk menjaga manajemen suatu perusahaan.

Pada penelitian ini akan meneliti gambaran kasus karyawan *franchise* di minimarket ketika terjadi pencurian produk oleh konsumen menegur dengan cara merekam dan menyebarkan ke media sosial. Peneguran yang dilakukan oleh karyawan itu pada dasarnya diberikan untuk memberikan sanksi agar tidak melakukan perilaku berulang. Namun karyawan harusnya tetap mematuhi kebijakan perusahaan terhadap SOP dalam ranah etika kerja.

Terdapat prinsip dalam mengedepankan kode etik perusahaan yaitu transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban dalam aspek hukum, independensi, serta kesetaraan dan kewajaran.¹⁹ Dalam kasus ini bahwa etika karyawan minimarket ketika terjadi pencurian seharusnya diselesaikan secara musyawarah mufakat sebagaimana yang tertera pada kode etik menjalankan prinsip kesetaraan dan kewajaran. Aksi menegur konsumen adalah terhadap itikad tidak baik dalam melakukan pencurian sudah tepat namun tindakan merekam dengan menyebarkan tanpa izin adalah salah karena masuk kepada kode etik prinsip transparansi dalam bijak menggunakan media sosial dan prinsip pertanggungjawaban dalam aspek hukum untuk menjaga nama baik perusahaan. Bahwa karyawan minimarket telah menerapkan kode etik prinsip akuntabilitas

¹⁶ Agustina Massora, "Ngaruh Etika Kerja dan Komitmen Organisasi Tepegawai Kementerian Pariwisata" Jurnal Manajemen, Vol. 07. No. 1 April 2019, hlm. 15.

¹⁷ Danny Albert Tilon, "Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Restoran A&W Di *City Of Tomorrow* Surabaya", *AGORA* Vol. 1, No. 3, 2013, hlm. 1-2.

¹⁸ "Apa itu SOP Perusahaan? Mari Mengenal Contoh SOP

Perusahaan" www.uc.ac.id [26/08/2022].

¹⁹ "Kode Etik Dalam Mendukung Tata Kelola Perusahaan Yang Baik" www.alfamartku.com [24/08/2022].

untuk bertanggungjawab dan memonitor sepanjang waktu kerja karena apabila terjadi pencurian yang menanggung adalah para karyawan. Perusahaan minimarket ketika terjadi kasus ini selain melindungi nama baik perusahaan namun harus menjadikan bahan evaluasi untuk memberikan sanksi ketika karyawan melakukan tindakan merekam dan menyebarluaskan tanpa izin.

Ketika konsumen merasa tidak mendapatkan keadilan dapat melakukan tindakan hukum melaporkan karyawan atau perusahaan yang memiliki perjanjian kerja dengan karyawan menggunakan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) tepatnya Pasal 27 ayat (3) dan Pasal 45 ayat (3) bahwa dapat di pidana penjara dan di denda.

Perusahaan franchise selain memberikan pelatihan pada SOP sebagaimana tercantum dalam perjanjian kerja, harus memberikan pengarahan terkait etika kerja yang merupakan dasar utama dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Hal ini juga untuk melindungi karyawan dari sanksi-sanksi sebagaimana yang tertera dalam Pasal 161 ayat (1) Undang-Undang (UU) No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan bahwa apabila karyawan melanggar ketentuan yang diatur dalam perjanjian kerja, peraturan perusahaan atau peraturan kerja bersama, karyawan akan dikenakan sanksi berupa surat peringatan maksimal tiga kali. Pasal 95 ayat (1) menerangkan apabila karyawan melakukan pelanggaran secara sengaja, ia akan dikenakan denda.

Dalam memberikan solusi terhadap kasus ini bahwa perbuatan karyawan yang menimbulkan kerugian konsumen diakibatkan oleh kurangnya pelatihan kerja atau tidak tercantumnya perjanjian kerja SOP secara mendetail dengan *Franchisee*

sehingga bukan termasuk kategori *wanprestasi* yaitu pelanggaran perjanjian. Pada aspek hukum perdata ini adalah Perbuatan Melawan Hukum oleh karyawan *franchisee* yang kesal kepada konsumen atas perbuatan tidak menyenangkan tanpa diselesaikan secara musyawarah terlebih dahulu. Pasal 1365 KUHPerdata yang menyatakan bahwa setiap orang yang melakukan perbuatan melawan hukum dan menimbulkan kerugian akan bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkannya. Berhubungan dengan ini adalah konsep *vicarious liability* yang menjadi perluasan dari tanggung jawab seseorang yang dimuat dalam ketentuan tersebut.²⁰ Pasal 1367 ayat (1) KUHPer, yang menyatakan:

“Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

Fokus pada pembahasan ini bahwa *franchisor* yang bekerja sama dengan *franchisee* harus dapat memperhatikan atau mengawasi setiap cabang untuk tetap pada SOP perusahaan pusat untuk menimbulkan keuntungan dan meminimalisir kerugian demi kepentingan nama baik perusahaan, kepuasan *franchisee* yang menjadi rekan bisnis dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan barang atau jasa yang diberikan oleh perusahaan untuk berkembang menjadi lebih besar.

2. Pertanggungjawaban Franchisor Atas Perlindungan Hukum Karyawan Franchisee yang Telah Melakukan Pelanggaran SOP Yang Disebabkan Oleh Kesalahan Konsumen

²⁰ Afsha An Nisa Fresticia, “Vicarious Liability Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”, <

<https://lbhpengayoman.unpar.ac.id> > [30/11/2022].

Pada praktik berjalannya bisnis usaha, memang tidak dapat dipungkiri terjadinya berbagai hambatan, yang tidak hanya berkenaan dengan faktor internal, namun juga berkaitan dengan pihak eksternal, salah satunya terkait dengan kostumer. Franchisee merupakan kegiatan bisnis yang sangat erat kaitannya terhadap hubungan antara karyawan dengan kostumer secara langsung. Memang menjadi hal yang sangat wajar bilamana karyawan menghadapi berbagai jenis permasalahan menyangkut dengan hubungan bersama konsumen.

Jika mengacu pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dalam poin b dan c dinyatakan bahwa konsumen wajib memiliki itikad baik dan melakukan pembayaran terhadap transaksi barang/jasa sesuai nilai yang disepakati. Bahwasanya konsumen memiliki suatu batasan berbentuk kewajiban yang dibebankan atas dasar dinikmatinya hak atas barang/jasa yang diperjual belikan. Berdasarkan hal tersebut, jelas bahwa karyawan yang melakukan transaksi jual beli berhak untuk mendapatkan perlakuan baik sebagai bentuk itikad baik dari dilaksanakannya jual beli.²¹

Adanya itikad baik dalam suatu kesepakatan jual beli, menekankan konsumen untuk memberikan kepercayaan secara penuh baik pihak yang melakukan penjualan yang dalam hal ini dianggap jujur dan tidak menyimpan hal-hal buruk yang dapat saja berakibat buruk di masa mendatang.²² Itikad baik ini dapat dimaknai berdasarkan 2 (dua) sudut yakni:²³

1. Itikad baik secara objektif, di mana dalam pembuatan perjanjian terdapat pengindahan atas norma kepatutan-kesusilaan sehingga dapat ditunjukkan

bahwa tidak terdapat hal yang menyebabkan krrugian salah satu pihak;

2. Itikad baik yang dilihat secara subyektif, di mana terletak dalam diri sikap batin seseorang, layaknya berbentuk kejujuran.

Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui bahwa konsumen dalam menjalankan transaksi jual beli harus memiliki sikap batin yang benar disertai adanya kewajiban terhadap pengindahan norma dan kesusilaan. Hal tersebut dapat terlihat dari perbuatan konsumen pada saat terjadinya jual beli. Dalam praktik memang sering kali terdapat kasus di mana konsumen tidak menunjukkan itikad baik dalam membeli barang, dalam beberapa kasus dapat dilihat dari perbuatan konsumen selayaknya tidak membayar barang yang hendak dibeli atau mencuri barang, berkata kasar atau memberikan komplain dengan cara yang tidak mengindahkan norma maupun kepatutan. Hal-hal berkaitan dengan perbuatan tersebut secara praktiknya praktiknya, dimungkinkan menyebabkan karyawan tidak dapat bertindak sebagaimana telah diatur standarnya dalam SOP.

Pada satu sisi, karyawan tunduk terdapat hak dan kewajibannya, haknya melingkupi penghasilan yang layak, sarana, fasilitas pekerjaan yang layak, serta perlindungan terhadapnya sementara itu kewajibannya karyawan bergelut seputar kepatuhan terhadap ketentuan aturan perusahaan kewajiban dalam menjaga hal berkaitan dengan rahasia perusahaan, dan kewajiban dalam menjaga loyalitas terhadap perusahaan.²⁴ Peraturan perusahaan sendiri menurut Pasal 111 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003

²¹ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

²² Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1992, hlm. 17.

²³ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 1983, hlm. 25.

²⁴ Kementerian Koperasi dan UKM, *Hak dan Kewajiban Karyawan Yang Wajib Anda Tahu*, 29 November, diakses melalui <https://smesta.kemenkopukm.go.id/hak-dan-kewajiban-karyawan-yang-wajib-anda-tahu/>, pada 25 Agustus 2022, pukul 14.02 WIB.

tentang Ketenagakerjaan, mencakup:²⁵

1. Hak serta kewajiban yang melekat pada pengusaha;
2. Hak serta kewajiban yang melekat pada pekerja/buruh;
3. Syarat dalam bekerja;
4. Tata tertib yang terdapat dalam perusahaan; dan
5. Jangka waktu dari peraturan yang terdapat perusahaan berlaku.

Kewajiban dalam mematuhi ketentuan internal perusahaan ini juga termasuk ke dalam ketentuan prosedur kerja perusahaan sebagaimana dituangkan dalam SOP perusahaan. Sebagaimana diketahui SOP merupakan suatu standar pekerjaan harian yang dituangkan dalam bentuk tertulis berisikan rincian pekerjaan yang menjadi landasar karyawan dalam bertindak melaksanakan kewajiban kerjanya. SOP ini dalam sistem waralaba Pada sistem franchise yang mengandalkan citra perusahaan utama, sangat penting adanya SOP untuk mengendalian mutu kerja dari franchisor kepada franchisee. Adanya SOP ini dapat digunakan untuk menekan kesalahan bersifat prosedural yang dimungkinkan dilakukan oleh karyawan kepada franchisee. SOP ini dapat dijadikan juga landasan dalam pertanggungjawaban bilamana terdapat aktivitas yang nyatanya melanggar SOP yang ditetapkan, hal ini disebabkan bahwa seharusnya setiap kegiatan usaha telah mengikuti ketentuan pedoman yang ada pada SOP. Hal ini juga termasuk bagaimanasiapa karyawan dalam pelayanan terhadap kostumer. Oleh sebab itu menjadi kewajiban dari karyawan untuk menaati SOP dalam melaksanakan pekerjaan hariannya.

Dikaitkan dengan terjadinya perbuatan konsumen, layaknya terjadi permasalahan seperti pencurian atau tindakan lain yang menunjukkan ketiadaan itikad baik

konsumen dalam jual beli barang/jasa, bagaimana tindakan seharusnya dari karyawan juga dapat dituangkan ke dalam SOP, layaknya SOP Pengamanan Tindak Kriminal Pencurian. Dalam SOP mengenai penanganan itikad tidak baik konsumen salah satunya melalui pencurian, dapat dijabarkan mengenai tindakan apa saja yang perlu dilakukan pada saat terjadinya dugaan tindak pidana korupsi salah satunya di franchisee, selayaknya tahap perisapan yang berisikan konfirmasi terhadap pihak yang diduga melakukan pencurian disertai laporan terhadap atasan internal, lalu terhadap tahap pelaksanaan yang berisikan tindakan lanjutan seperti pelaporan ke pihak berwajib. Namun secara praktiknya, terdapat karyawan yang bertindak di luar SOP dalam penanganan terhadap permasalahan terkait konsumen, hal ini layaknya pengunggahan video dugaan pencurian ke sosial media, adu mulut yang dilakukan karyawan, padahal seharusnya permasalahan dapat diselesaikan dengan hanya melibatkan pihak internal perusahaan maupun pihak berwajib. Tindakan-tindakan di luar itu dapat saja berpengaruh terhadap citra perusahaan Franchisor. Tapi di sisi lain dapat mengancam karyawan yang terlibat bilamana konsumen kemudian mengambil tindakan lanjutan terhadap pelanggaran SOP layaknya penyebaran video tanpa izin atau tindakan buruk yang dilakukan karyawan layaknya adu mulut dan lainnya. Dalam hal terjadinya pelanggaran SOP yang disebabkan oleh itikad tidak baik olehkonsumen, kedudukan perusahaan di sini sangat penting untuk penyelesaian perkara salah satunya dalam bentuk perlindungan hukum bagi karyawan.

Sejalan dengan pendapat Setiono yang memaknai perlindungan hukum sebagai upaya maupun tindakan yang ditujukan untuk melindungi masyarakat dari adanya tindakan penguasa yang bertindak sewenang-wenang sehingga menjadi tidak

²⁵ Pasal 111 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.

sesuai dengan ketentuan hukum, hal ini upayakan agar ketertiban serta ketentraman dapat tercapai dan manusia dapat menikmati martabat yang ada padanya.²⁶ Di sisi lain Muchsin mengartikan upaya hukum sebagai tindakan perlindungan terhadap individu melalui penyerasian atas hubungan nilai maupun kaidah dalam jelmaan sikap batin dan upaya dalam mewujudkan ketertiban pergaulan hidup manusia.²⁷ Berangkat dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum merupakan bentuk tindakan yang dilakukan untuk melindungi hak maupun martabat seseorang dari suatu kesewenangan, dalam rangka menjunjung tercapainya ketertiban dan ketentraman dalam hidup pergaulan masyarakat, perlindungan hukum ini bisa berbentuk pemberian kompensasi, restitusi, pelayanan maupun bantuan hukum.

Dalam kaitannya dengan bentuk skema bisnis waralaba, adanya perlindungan dari franchisor terhadap penanganan perkara yang melibatkan karyawan menjadi hal yang penting, hal ini disebabkan pentingnya perusahaan untuk membangun sistem perusahaan yang baik dengan salah satunya memaksimalkan upaya penyelesaian permasalahan yang melibatkan karyawan sebagai representatif perusahaan dengan konsumen. Franchisor dalam terjadinya perkara yang melibatkan konsumen dan karyawan dapat memberikan perlindungan hukum terhadap karyawannya dalam bentuk penyediaan bantuan hukum ataupun penyediaan alur upaya penyelesaian perkara.

Jika mengacu terhadap beberapa kasus, layaknya dalam kasus yang melibatkan karyawan Franchisee dan konsumen, dapat dilihat beberapa upaya yang dilakukan Franchisor untuk menangani dan sekaligus

memberikan perlindungan hukum bagi karyawan. Jika mengacu pada kasus EsTeh, di mana terjadi dugaan perkelahian konsumen dan karyawan salah satu Franchisee EsTeh, terlihat bahwa pihak manajemen memberikan upaya mediasi untuk memusyarahkan karyawan dan konsumen dengan mendengarkan keterangan dari para pihak dengan tetap memberikan sanksi terhadap pelanggaran prosedur yang dilakukan oleh karyawan.²⁸ Sementara itu, jika melihat kasus Alfamart, di mana karyawan mengunggah video dugaan pencurian salah satu konsumen yang disambut tidak baik dan diancam laporan hukum oleh konsumen, pihak Franchisor menganggap bahwa karyawan telah menjalankan tugas sebelumnya sesuai dengan SOP Perusahaan sesuai dengan hasil investigasi internal, dan dalam hal ini menunjuk kuasa hukum untuk membela karyawan dari intimidasi konsumen tersebut.

Menilik kembali terhadap pertanggungjawaban perusahaan terhadap pekerjanya dalam bentuk Franchisor dengan karyawan Franchisee, maka salah satu ketentuan yang dapat dijadikan acuan juga terdapat dalam Pasal 1376 KUHPerdara. Dalam Pasal 1367 ayat (1) dinyatakan bahwa:²⁹

"Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungjawabnya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya."

Berdasarkan ketentuan tersebut, secara jelas dapat diketahui bahwa seorang perusahaan juga memiliki tanggungjawab

²⁶ Setiono, *Supremasi Hukum*, Surakarta: UNS, 2004, hlm. 4.

²⁷ Muchsin, Disertasi: *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, 2003, hlm. 14.

²⁸ Tribun Sumsel, *Pesan Minuman Berujung Adu Mulut, Pembeli Kesal Karena Sikap Karyawan, Kini Manajemen Klarifikasi*, 12

Juli 2022, diakses melalui <https://trends.tribunnews.com/2022/07/12/pesan-minuman-berujung-adu-mulut-pembeli-kesal-karena-sikap-karyawan-kini-manajemen-klarifikasi-pada-25-Agustus-2022-pukul-20.01-WIB>.

²⁹ Pasal 1367 ayat (1) KUHPer.

terhadap kerugian yang diperbuat oleh karyawan yang masih merupakan tanggungjawabnya. Lebih jelas dinyatakan dalam Pasal 1367 ayat (3) KUHPer bahwa:³⁰

“Majikan-majikan dan orang yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya.”

Mengacu terhadap ketentuan tersebut, maka dapat diketahui bahwasanya dalam konsep perusahaan, maka perusahaan yang mengangkat pihak lain untuk mewakili urusannya dalam hal ini jual beli barang/jasa, juga memiliki tanggungjawab atas kerugian maupun kesalahan yang dilakukan oleh pihak yang mewaliki ini. Dalam kaitannya dengan bentuk waralaba atau Franchise, maka pemberian hak untuk melaksanakan kegiatan usaha Franchisor, memberikan tanggungjawab bagi perusahaan utama untuk bertanggungjawab atas kerugian salah satunya karyawan Franchisee.

Pembatasan mengenai tanggungjawab ini dapat mengacu terhadap pengaturan yang terdapat dalam Pasal 1367 ayat (5) KUHPer yang menyatakan bahwasanya tanggungjawab dapat berakhir bilamana mereka dalam hal ini perusahaan tidak dapat menjadi pencegah terhadap terjadinya perbuatan yang mana seharusnya mereka bertanggungjawab atasnya. Ketentuan-ketentuan tersebut sejatinya mengakomodir tanggungjawab perusahaan terhadap kesalahan maupun kelalaian karyawannya yang mana terdapat hubungan pekerjaan antara pemberi kerja dalam hal ini Franchisor dengan karyawan Franchisee yang dikenal dengan prinsip *vicarious liability*.

Menurut Barda Nawawi Arief, prinsip

vicarious liability merupakan konsep pertanggungjawaban yang dibebankan terhadap seseorang yang sumbernya merupakan kesalahan orang lain, dimana kesalahan tersebut terjadi sebab tindakan dalam lingkup kerja.³¹ Limitasi terhadap penggunaan prinsip ini yang menyebabkan lepasnya pertanggungjawaban, ialah bilamana tindakan tidak termasuk dalam lingkup pekerjaan, tindakan merupakan perbuatan pembantuan maupun percobaan tindak pidana. Sehingga dalam hal dimaksud untuk terjadinya pertanggungjawaban perusahaan terhadap kesalahan karyawan dalam ranah waralaba, harusnya terdapat hubungan kerja dan tindakan kesalahan masih dalam lingkup pekerjaan. Sehingga dikaitkan dengan pembahasan ini, maka hubungan kerja antara Franchisor dengan karyawan Franchisee serta kesalahan yang dilakukan masih dalam lingkup SOP menjadikan beban pertanggungjawaban terdapat pada perusahaan Franchisor, baik dalam bentuk perlindungan hukum terhadap karyawan yang melakukan kesalahan pelanggaran SOP.

Berdasarkan pemaparan, dapat diketahui bahwa sejatinya sangat penting bagi perusahaan Franchisor untuk memberikan perlindungan hukum bagi karyawan meskipun dalam hal ini terjadi pelanggaran SOP, karena sejatinya perlindungan hukum menjadi salah satu upaya perusahaan untuk membangun citra baik kepada masyarakat. Perlindungan hukum ini diikuti melalui adanya investigasi internal terhadap permasalahan karyawan. Meskipun pada dasarnya perlindungan berupa bantuan hukum bukanlah merupakan salah satu dari hak dasar karyawan, namun pada dasarnya perlindungan hukum bagi karyawan menjadi hal yang penting, menimbang terjadinya pelanggaran karyawan masih termasuk dalam bagian SOP perusahaan dan melibatkan perusahaan. Namun dalam

³⁰ Pasal 1367 ayat (3) KUHPer.

³¹ Barda Nawari Arief, *Sari Kuliah Perbandingan Hukum Pidana*,

hal ini untuk mempertegas kedudukan pihak yang wajib dalam memberikan perlindungan hukum, selayaknya perlu dituangkan dalam Perjanjian antara Franchisor dan Franchisee mengenai hak dan kewajiban yang melekat terhadap masing-masing pihak.

D. Penutup

1. Kesimpulan

1. Di Indonesia dasar hukum *franchise* dalam praktek dunia bisnis adalah PP No. 42 Tahun 2007 tentang Waralaba dan Permendag No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Waralaba. Dalam *franchise* terdapat karyawan sebagai sumber daya manusia untuk mendukung pelaksanaan kerja di cabang *franchisee* yang optimal berdasarkan perjanjian kerja termasuk *Standard Operation Procedure* (SOP) dengan menggunakan asas kebebasan berkontrak berdasarkan Buku III KUHP. Perlindungan hukum karyawan *franchise* adalah UU No. Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan;
2. Meskipun bukan menjadi suatu hak dari karyawan secara dasar namun penting bagi perusahaan dalam bentuk skema waralaba dalam bentuk menjaga citra perusahaan dan sistem perusahaan yang baik maka menjadi penting untuk memberikan perlindungan hukum dalam bentuk bantuan hukum atau alur penyelesaian perkara bagi permasalahan karyawan.

2. Saran

1. Perusahaan setelah melakukan perjanjian kerja dengan karyawan, bahwa sebelum ditempatkan pada cabang *franchisee* selain harus memberikan pelatihan kerja yang menanamkan sikap setiap karyawan mengedepankan etika kepada konsumen berdasarkan kode etik yang berlaku. Hal tersebut sebagai langkah preventif untuk memberikan perlindungan hukum bagi setiap karyawan agar terhindar dari kesalahan beretika;
2. Demi keadilan penting bagi perusahaan Franchisor untuk setidaknya menyediakan alur penyelesaian permasalahan layaknya mediasi pada saat terjadi sengketa pelanggaran SOP antara karyawan dan konsumen. Hal ini salah satunya untuk meningkatkan citra perusahaan terutama perusahaan dengan skema bisnis franchise.

Daftar Pustaka

Buku

- Barda Nawari Arief, *Sari Kuliah Perbandingan Hukum Pidana*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006.
- Indah Puji dan Hartatik, *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*, Flashbooks, Yogyakarta, 2014.
- Ishaq, *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2017.
- Laksmi, dkk, *Manajemen Perkantoran Modern*, Penerbit Pernaka, Jakarta, 2008.
- Muchsin, Disertasi: *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Fakultas Hukum.

- Universitas Sebelas Maret, 2003 Setiono, *Supremasi Hukum*, Surakarta: UNS, 2004.
- Siti Malikhatus Badriyah, *Aspek Hukum Perjanjian Franchise*, CV Tigamedia Pratama, Tembalang, 2019.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 2010.
- Subekti, *Aspek-Aspek Hukum Perikatan Nasional*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1992.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT Citra Aditya Bakti, 1983.

Dokumen Lain

- Afsha An Nisa Fresticia, "Vicarious Liability Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata", <<https://lbhpengayoman.unpar.ac.id> > [30/11/2022/].
- "Apa itu SOP Perusahaan? Mari Mengenal Contoh SOP Perusahaan" www.uc.ac.id [26/08/2022].
- "Kode Etik Dalam Mendukung Tata Kelola Perusahaan Yang Baik" www.alfamartku.com [24/08/2022].
- Agustina Massora, "Ngaruh Etika Kerja dan Komitmen Organisasi Tepegawai Kementerian Pariwisata" *Jurnal Manajemen*, Vol. 07. No. 1 April 2019.
- Danny Albert Tilon, "Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Restoran A&W Di *City Of Tomorrow* Surabaya", *AGORA* Vol. 1, No. 3, 2013.
- Dwi Atmoko, "Pelaksanaan Perjanjian Serta Perlindungan Hukum Praktek Bisnis Waralaba Di Indonesia", *Jurnal Krtha Bhayangkara*, Volume 13 Nomor 1, Juni 2019.
- Dwi Atmoko, "Pelaksanaan Perjanjian Serta Perlindungan Hukum Praktek Bisnis Waralaba Di Indonesia", *Jurnal Krtha Bhayangkara*, Volume 13 Nomor 1, Juni 2019.
- Gabriele, *Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo*

Persada, Artikel Ilmiah Jurnal *Agora*, Vol. 6 No. 1 2018.

Kementerian Koperasi dan UKM, *Hak dan Kewajiban Karyawan Yang Wajib Anda Tahu*, 29 November, diakses melalui <https://smesta.kemenkopukm.go.id/hak-dan-kewajiban-karyawan-yang-wajib-anda-tahu/>, pada 25 Agustus 2022, pukul 14.02 WIB.

Kementerian Koperasi dan UKM, *Hak dan Kewajiban Karyawan Yang Wajib Anda Tahu*, 29 November, diakses melalui <https://smesta.kemenkopukm.go.id/hak-dan-kewajiban-karyawan-yang-wajib-anda-tahu/>, pada 25 Agustus 2022, pukul 14.02 WIB.

Putu Prasmita Sari, I Gusti Ngurah Parwata, "Perlindungan Hukum Para Pihak Dalam Perjanjian Bisnis *Franchise*" *Kertha Semaya*, Vol. 6, No. 2, Jan, 2018.

Reni Wulandari dan Endang Sulistiangingsih, *Implementasi Standar Operasional dan Prosedur Pelayanan Perizinan*, *Jurnal Administrasi Pembangunan*, Vol. 1 No. 3, Juli 2013.

Tribun Sumsel, *Pesan Minuman Berujung Adu Mulut, Pembeli Kesal Karena Sikap Karyawan, Kini Manajemen Klarifikasi*, 12 Juli 2022, diakses melalui <https://trends.tribunnews.com/2022/07/12/pesan-minuman-berujung-adu-mulut-pembeli-kesal-karena-sikap-karyawan-kini-manajemen-klarifikasi> pada 25 Agustus 2022 pukul 20.01 WIB.

Dokumen Hukum

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.s
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.
- Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2007 Tentang Waralaba.
- Undang-Undang No. 19 Tahun 2016

tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Waralaba.