

ANALISIS YURIDIS PENYELESAIAN WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN KERJASAMA USAHA JASA JARINGAN INTERNET BERLANGGANAN AIDEA GUNTUR NET DI KAB. INDRAGIRI HILIR

Narita Nasution¹, Ali Azhar², Vivi Arfiani Siregar³

¹Mahasiswa Prodi S1 Fakultas Hukum Universitas Islam Indragiri

^{2,3}Dosen Prodi S1 Fakultas Hukum Universitas Islam Indragiri

¹ naritanst@gmail.com² Sahabat.aliazhar@gmail.com³ viviasvivias0@gmail.com

Abstract

The business cooperation agreement for Aidea Guntur Net's subscription internet network service in Indragiri Hilir Regency has frequently encountered problems of default (wanprestasi) in its implementation, both in the form of delayed payments by subscribers and discrepancies in the quality of services provided, resulting in losses to the aggrieved party. This research aims to identify and analyze the forms of default and the resolution efforts undertaken in the cooperation agreement, with the following problem formulations: (1) what forms of default occur, and (2) how the resolution efforts for default are carried out by the parties. This research employs a sociological (empirical) legal research method with a qualitative approach, using primary data obtained through interviews and secondary data from literature study, which were then analyzed descriptively and qualitatively. The results indicate that default occurs in the form of delayed payments and discrepancies in service quality, and its resolution is predominantly carried out through non-litigation channels, namely deliberation and negotiation between the parties, considered more effective, efficient, and able to maintain good relations, while litigation has never been pursued in resolving such disputes.

Abstract

Perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir dalam pelaksanaannya kerap menghadapi permasalahan wanprestasi, baik berupa keterlambatan pembayaran oleh pelanggan maupun ketidaksesuaian kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa, sehingga menimbulkan kerugian bagi pihak yang dirugikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bentuk-bentuk wanprestasi serta upaya penyelesaiannya dalam perjanjian kerjasama tersebut, dengan rumusan masalah: (1) bagaimana bentuk wanprestasi yang terjadi, dan (2) bagaimana upaya penyelesaian wanprestasi dilakukan oleh para pihak. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum sosiologis (empiris) dengan pendekatan kualitatif, melalui data primer hasil wawancara dan data sekunder dari studi kepustakaan, yang kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa wanprestasi terjadi dalam bentuk keterlambatan pembayaran dan ketidaksesuaian kualitas layanan, serta penyelesaiannya lebih dominan ditempuh melalui jalur non-litigasi berupa musyawarah dan negosiasi antara para pihak karena dinilai lebih efektif, efisien, dan tetap menjaga hubungan baik, sedangkan jalur litigasi belum pernah ditempuh dalam penyelesaian sengketa tersebut.

Kata kunci:

Wanprestasi, Perjanjian
Kerjasama, Jasa Jaringan
Internet

Corresponding Author:

Narita Nasution
Fakultas Hukum
Universitas Islam Indragiri
Tembilahan
naritanst@gmail.com

1. PENDAHULUAN**Latar Belakang****LATAR BELAKANG**

Negara Republik Indonesia adalah negara hukum sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang berkonsekuensi bahwa setiap aspek kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, termasuk kegiatan perekonomian dan dunia usaha, harus senantiasa berlandaskan hukum yang berlaku.¹ Pasal 33 ayat (1) UUD 1945 juga menegaskan bahwa perekonomian nasional disusun sebagai usaha bersama berdasarkan atas asas kekeluargaan, sehingga setiap warga negara memiliki kedudukan yang sah untuk melakukan kegiatan usaha, termasuk usaha penyediaan jasa, sepanjang dilaksanakan sesuai peraturan perundang-undangan.² Ketentuan konstitusional inilah yang menjadi dasar bagi tumbuh dan berkembangnya berbagai bentuk usaha di Indonesia, salah satunya usaha penyedia jasa jaringan internet berlangganan yang belakangan tumbuh pesat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses internet.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong internet menjadi kebutuhan yang hampir tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2025 tercatat mencapai sekitar 229 juta jiwa, meningkat dari sekitar 221 juta jiwa pada tahun 2024 dan 215 juta jiwa pada tahun 2023, dengan tingkat penetrasi internet nasional yang terus naik hingga menyentuh angka di atas 80% dari total populasi.³ Peningkatan jumlah pengguna tersebut turut mendorong tumbuhnya berbagai penyedia jasa internet berskala lokal di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau, sebagai alternatif akses internet di tengah keterbatasan jangkauan operator berskala nasional. Salah satu penyedia jasa tersebut adalah Aidea Guntur Net, yang menjalin hubungan hukum dengan para pelanggannya melalui suatu perjanjian kerjasama berlangganan jaringan internet.

Perjanjian kerjasama antara penyedia jasa dan pelanggan tersebut merupakan salah satu bentuk perikatan yang tunduk pada Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) tentang Perikatan. Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.⁴ Agar mengikat secara hukum, perjanjian tersebut harus memenuhi syarat sah sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu kesepakatan,

¹ Republik Indonesia, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, Pasal 1 ayat (3).

² *Ibid.*, Pasal 33 ayat (1)

³ APJII, "APJII Rilis Data Terbaru 2025: Pengguna Internet di Indonesia Capai 229 Juta Jiwa," *Teknologi.id*, 2025,

⁴ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Pradnya Paramita, 2014), Pasal 1313.

kecakapan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal.⁵ Selanjutnya, asas *pacta sunt servanda* dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara menegaskan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya, sehingga setiap pihak terikat untuk melaksanakan kewajibannya dengan itikad baik.⁶ Dalam praktiknya, hubungan hukum yang timbul dari perjanjian berlangganan jasa internet tidak jarang diwarnai oleh ketidaksesuaian pelaksanaan kewajiban oleh salah satu pihak, yang dalam ilmu hukum perdata dikenal sebagai wanprestasi. Istilah wanprestasi berasal dari bahasa Belanda *wanprestatie*, yang secara umum dimaknai sebagai kegagalan salah satu pihak dalam menunaikan kewajiban sesuai dengan apa yang telah disepakati dalam perjanjian, baik yang dituangkan secara tertulis maupun kewajiban hukum lainnya.⁷ Wanprestasi dapat berupa tidak dipenuhinya prestasi sama sekali, pelaksanaan prestasi yang tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, keterlambatan pelaksanaan prestasi, maupun dilakukannya perbuatan yang menurut perjanjian seharusnya tidak boleh dilakukan. Konsekuensi hukum atas terjadinya wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdara, yang mewajibkan pihak yang lalai untuk mengganti biaya, rugi, dan bunga kepada pihak yang dirugikan sejak dinyatakan lalai memenuhi perikatan.

Permasalahan wanprestasi dalam perjanjian berlangganan jasa berbasis jaringan atau elektronik bukan merupakan persoalan baru dalam kajian hukum perdata di Indonesia. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sengketa wanprestasi kerap timbul dalam berbagai jenis perjanjian kerjasama usaha, mulai dari perjanjian kerjasama operasional antarbadan usaha,⁸ perjanjian kerja antarperusahaan,⁹ hingga perjanjian jual beli dan jasa berbasis elektronik, di mana pelaku usaha sering kali tidak memenuhi kewajibannya sesuai kesepakatan sehingga merugikan pihak lain.¹⁰ Khusus pada sektor jasa penyedia layanan internet, penelitian yang dilakukan terhadap salah satu penyedia jasa internet menemukan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen belum sepenuhnya optimal karena masih terjadi bentuk-bentuk wanprestasi seperti gangguan jaringan yang menyebabkan layanan internet tidak dapat diakses serta kecepatan koneksi yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan dalam perjanjian berlangganan.¹¹ Temuan tersebut mengindikasikan bahwa persoalan wanprestasi dalam hubungan hukum antara penyedia jasa internet dan pelanggan merupakan fenomena yang nyata terjadi dan berpotensi pula dialami oleh penyedia jasa internet berskala lokal lainnya, termasuk Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir.

Berdasarkan hasil peninjauan awal (*pra-riset*) yang dilakukan peneliti, ditemukan indikasi bahwa dalam pelaksanaan perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir turut terjadi permasalahan serupa, baik berupa keterlambatan pembayaran biaya berlangganan yang dilakukan oleh pelanggan, maupun ketidaksesuaian kualitas layanan yang diberikan oleh

⁵ *Ibid.*, Pasal 1320.

⁶ *Ibid.*, Pasal 1338 ayat (1) dan (3).

⁷ Chaerani, "Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha Terhadap Wanprestasi Pada Jasa Promosi," *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 2025

⁸ Wanprestasi Badan Usaha Dalam Perjanjian Kerjasama Operasional, *Jurnal Rechtsens*, Vol. 12, No. 1 (Juni 2023)

⁹ . M. Mangiwa dan G. Djajaputra, "Penyelesaian Wanprestasi dalam Perjanjian Kerja PT. Sukses Bintang Indonesia dengan PT. Ratu Intan Mining (Studi Kasus Putusan Nomor 3854/K/Pdt/2022)," *UNES Law Review*, Vol. 6, No. 4 (2024), hlm. 10633–10642,

¹⁰ Alifiona, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Dalam E-Commerce," *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*, 2023

¹¹ Aries Tiano Gusjiyanti, "Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Penyedia Internet Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi pada Layanan Internet Zitline)," Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Lampung, 2026

pihak penyedia jasa, seperti gangguan koneksi yang berlangsung dalam waktu lama tanpa penanganan yang memadai. Kondisi tersebut menimbulkan kerugian bagi pihak yang dirugikan dan berpotensi menimbulkan sengketa apabila tidak diselesaikan secara tepat. Penyelesaian sengketa wanprestasi pada dasarnya dapat ditempuh melalui dua jalur, yaitu jalur non-litigasi berupa musyawarah, negosiasi, atau mediasi antarpada pihak, maupun jalur litigasi melalui gugatan ke pengadilan sebagai upaya terakhir apabila kesepakatan tidak tercapai.¹² Pemilihan mekanisme penyelesaian yang tepat menjadi penting agar hak dan kepentingan para pihak tetap terlindungi tanpa mengorbankan hubungan kerjasama yang telah terjalin.

Berdasarkan uraian tersebut, tampak bahwa pelaksanaan perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan, khususnya pada penyedia jasa berskala lokal seperti Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir, masih menyisakan persoalan hukum terkait wanprestasi yang belum banyak dikaji secara mendalam dalam penelitian-penelitian hukum sebelumnya, yang sejauh ini lebih banyak berfokus pada perjanjian jual beli daring, perjanjian kerja, atau perjanjian kerjasama operasional berskala besar. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai bentuk-bentuk wanprestasi serta upaya penyelesaiannya dalam perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan tersebut, yang dituangkan dalam bentuk skripsi berjudul "Analisis Yuridis Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Kerjasama Usaha Jasa Jaringan Internet Berlangganan Aidea Guntur Net Di Kabupaten Indragiri Hilir."

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian tentang pelaksanaan disiplin kerja terhadap anggota kepolisian di Kepolisian Resor Indragiri Hilir berdasarkan PERKAP Nomor 2 Tahun 2016, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk wanprestasi yang terjadi dalam pelaksanaan perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir?
2. Bagaimana upaya penyelesaian wanprestasi yang dilakukan oleh para pihak dalam perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir, baik melalui jalur non-litigasi maupun litigasi?

2. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum sosiologis atau empiris (*socio-legal research*), yaitu penelitian hukum yang mengkaji hukum tidak semata-mata sebagai seperangkat

¹² Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Waralaba, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 10, No. 9 (2022), hlm. 2147–2157

kaidah normatif yang bersifat *das sollen*, melainkan juga sebagai gejala sosial yang berlaku dan berinteraksi secara nyata dalam masyarakat (*das sein*).¹³ Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum sosiologis pada dasarnya meneliti bagaimana bekerjanya hukum di dalam masyarakat, yang dapat dilakukan melalui penelitian terhadap identifikasi hukum yang tidak tertulis maupun penelitian terhadap efektivitas hukum.¹⁴ Penelitian ini digunakan untuk mengkaji secara langsung pelaksanaan perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir, khususnya mengenai bentuk wanprestasi yang terjadi di lapangan serta upaya penyelesaiannya oleh para pihak, yang tidak cukup hanya dikaji dari sisi normatif peraturan perundang-undangan semata, melainkan juga dari fakta dan praktik hukum yang senyatanya berlangsung di lokasi penelitian.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis (*socio-legal approach*), yaitu suatu pendekatan yang memandang hukum sebagai *law in action*, bukan sekadar *law in the books*. Pendekatan ini digunakan dengan cara mengkaji ketentuan-ketentuan hukum yang berkaitan dengan perjanjian dan wanprestasi, khususnya dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, kemudian menghubungkannya dengan fakta dan kenyataan hukum yang terjadi dalam praktik pelaksanaan perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir. Selain itu, penelitian ini juga didukung dengan pendekatan kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, dengan tujuan untuk memahami fenomena secara mendalam dan menyeluruh mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian.¹⁵ Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian ini tidak hanya menganalisis ketentuan hukum mengenai perjanjian dan wanprestasi, tetapi juga mengkaji bagaimana ketentuan tersebut diterapkan dalam praktik pelaksanaan perjanjian kerja sama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau, dengan objek penelitian pada usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa usaha tersebut merupakan salah satu penyedia jasa internet lokal yang aktif melakukan perjanjian kerja sama berlangganan dengan masyarakat. Selain itu, berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan peneliti melalui wawancara awal dengan pihak pengelola dan beberapa pelanggan, ditemukan adanya permasalahan yang mengarah pada dugaan wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut.

D. Populasi dan Sampel/Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, jumlah informan tidak ditentukan berdasarkan banyaknya responden, melainkan berdasarkan kecukupan informasi (*data saturation*), yaitu apabila data yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan informasi baru. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat dalam perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir, yang terdiri atas pihak penyedia jasa (pemilik/pengelola usaha) dan pihak pelanggan (konsumen) yang terikat dalam perjanjian berlangganan tersebut. Mengingat penelitian ini bersifat kualitatif, penentuan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu

¹³ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016), hlm. 42.

¹⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 2019), hlm. 51.

¹⁵ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), hlm. 6.

yang dianggap paling mengetahui dan paling relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat memberikan data yang mendalam dan akurat.¹⁶ Informan dalam penelitian ini terdiri atas:

Informan penelitian terdiri atas:

- a. Pemilik Aidea Guntur Net sebanyak 1 orang.
- b. Admin Aidea Guntur Net sebanyak 1 orang.
- c. Pelanggan Aidea Guntur Net sebanyak 5 orang yang dipilih secara *purposive sampling*.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu:

a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui wawancara dengan informan di lapangan, yaitu pihak penyedia jasa dan pihak pelanggan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir.¹⁷

b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*), yang terdiri atas:

1. Bahan hukum primer, berupa peraturan perundang-undangan yang relevan, antara lain Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, serta Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa;¹⁸
2. Bahan hukum sekunder, berupa buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan pendapat para ahli hukum yang berkaitan dengan perjanjian, wanprestasi, dan penyelesaian sengketa;¹⁹
3. Bahan hukum tersier, berupa kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia, serta bahan-bahan lain yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, serta dokumen perjanjian kerjasama berlangganan Aidea Guntur Net.
4. Peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan penyelenggaraan jasa internet apabila relevan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui:

- a. Wawancara (*Interview*), yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan, yang dilakukan secara semi-terstruktur (*semi-structured interview*) dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, namun tetap terbuka terhadap pengembangan pertanyaan sesuai jawaban informan di lapangan. Wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan sehingga data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 218–219.

¹⁷ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2021), hlm. 106.

¹⁸ Republik Indonesia, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*; Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*; Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*; Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*.

¹⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015), hlm. 13–14.

- b. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian di lapangan guna memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan perjanjian kerjasama dan praktik penyelesaian sengketa yang terjadi antara Aidea Guntur Net dengan pelanggannya. Observasi dilakukan secara nonpartisipatif, yaitu peneliti hanya melakukan pengamatan terhadap objek penelitian tanpa ikut terlibat dalam aktivitas yang diamati.
- c. Studi Dokumen (*Studi Kepustakaan*), yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menelaah dokumen-dokumen yang relevan, seperti naskah perjanjian berlangganan, peraturan perundang-undangan, buku, dan jurnal ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dokumen yang dikaji meliputi naskah perjanjian kerja sama, bukti pembayaran, dokumen administrasi pelanggan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan, baik data primer maupun data sekunder, selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode analisis yang menggambarkan dan menguraikan data yang diperoleh secara sistematis tanpa menggunakan rumus statistik, kemudian data tersebut disusun, dijelaskan, dan dianalisis untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang diteliti.¹¹ Analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman, di mana data yang telah direduksi kemudian disajikan secara sistematis dan dianalisis dengan menghubungkan fakta-fakta di lapangan dengan ketentuan hukum yang berlaku, untuk selanjutnya ditarik kesimpulan yang menjawab rumusan masalah penelitian.¹² Hasil analisis tersebut kemudian disajikan secara naratif dalam bentuk uraian kalimat yang sistematis dan logis, sehingga dapat memberikan jawaban yang komprehensif atas rumusan masalah dalam penelitian ini. Analisis data dilakukan sejak proses pengumpulan data berlangsung sampai penelitian selesai sehingga hasil penelitian diperoleh secara berkesinambungan.

3. PEMBAHASAN

Bentuk Wanprestasi Yang Terjadi Dalam Perjanjian Kerjasama Usaha Jasa Jaringan Internet Berlangganan Aidea Guntur Net Di Kabupaten Indragiri Hilir

Aidea Guntur Net merupakan usaha penyedia jasa jaringan internet lokal yang beroperasi di Kabupaten Indragiri Hilir. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, Aidea Guntur Net melakukan hubungan hukum dengan pelanggan melalui perjanjian berlangganan jasa internet. Dalam perjanjian tersebut, pihak penyedia jasa berkewajiban menyediakan layanan internet, sedangkan pelanggan berkewajiban membayar biaya berlangganan sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.

Perjanjian merupakan salah satu peristiwa hukum yang melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang membuatnya. Sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya, sehingga wajib dilaksanakan dengan penuh itikad baik.²⁰ Namun demikian, dalam praktiknya tidak semua perjanjian dapat dijalankan sebagaimana mestinya, sebab kerap muncul keadaan di mana salah satu pihak tidak melaksanakan

²⁰ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Pradnya Paramita, 2014), Pasal 1338 ayat (1); lihat juga Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Perjanjian Fidusia Antara PT Mandiri Utama Finance Dengan Ahmad Mukhibudin Melalui Jalur Litigasi, *Journal of Law and Security Studies*, Vol. 2, No. 1 (Juni 2025), hlm. 31.

prestasinya sesuai kesepakatan.²¹ Keadaan inilah yang dalam ilmu hukum perdata dikenal dengan istilah wanprestasi, yaitu suatu keadaan di mana debitur tidak memenuhi prestasi yang telah diperjanjikan, baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap pelaksanaan perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir, ditemukan bahwa wanprestasi terjadi dalam beberapa bentuk yang melibatkan baik pihak penyedia jasa (Aidea Guntur Net) maupun pihak pelanggan selaku konsumen jasa. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Aidea Guntur Net, diperoleh keterangan bahwa permasalahan yang paling sering terjadi adalah keterlambatan pembayaran biaya berlangganan oleh pelanggan. Menurut pihak pengelola, terdapat pelanggan yang terlambat melakukan pembayaran bahkan sampai beberapa bulan, meskipun layanan internet masih tetap digunakan. Berdasarkan fakta tersebut, dapat dianalisis bahwa tindakan pelanggan yang tidak melakukan pembayaran sesuai waktu yang telah ditentukan merupakan bentuk wanprestasi berupa keterlambatan memenuhi prestasi sebagaimana dikemukakan oleh Subekti. Kewajiban pembayaran merupakan prestasi utama pelanggan dalam perjanjian berlangganan jasa internet.

Berikut diuraikan bentuk-bentuk wanprestasi tersebut dengan merujuk pada klasifikasi wanprestasi yang dikemukakan oleh R. Subekti, yaitu: (1) tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya; (2) melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan; (3) melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat; dan (4) melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.²²

1. Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pihak Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelusuran dokumen perjanjian berlangganan, bentuk wanprestasi yang paling banyak ditemukan pada pihak pelanggan adalah keterlambatan pembayaran biaya berlangganan, yaitu pelanggan tidak melunasi tagihan bulanan sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang telah disepakati dalam perjanjian, bahkan pada sejumlah kasus pelanggan tidak melakukan pembayaran sama sekali meskipun layanan tetap digunakan. Bentuk wanprestasi semacam ini sejalan dengan bentuk keterlambatan pelaksanaan prestasi (*prestasi terlambat*) yang telah dijelaskan Subekti di atas. Kondisi ini juga sejalan dengan temuan penelitian pada objek jual beli dan jasa lain, di mana wanprestasi yang dilakukan pihak konsumen atau pembeli umumnya berupa keterlambatan pembayaran, pembayaran yang tidak sesuai kesepakatan, atau bahkan sama sekali tidak dilakukannya pembayaran.²³ Berdasarkan wawancara dengan beberapa pelanggan Aidea Guntur Net, diketahui bahwa sebagian pelanggan mengalami keterlambatan pembayaran bukan karena tidak ingin memenuhi kewajiban, tetapi disebabkan oleh kondisi ekonomi dan ketidakstabilan pendapatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor ekonomi menjadi salah satu penyebab terjadinya wanprestasi, namun alasan tersebut tidak menghapus kewajiban pelanggan untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati dalam perjanjian.

Keterlambatan pembayaran ini menimbulkan kerugian bagi pihak penyedia jasa, mengingat biaya berlangganan tersebut merupakan sumber pendapatan utama untuk menutup biaya operasional penyediaan jaringan, termasuk biaya bandwidth, perawatan perangkat, dan gaji teknisi. Dalam beberapa kasus, pelanggan

²¹ Mekanisme Penyelesaian Sengketa Wanprestasi, *Jurnal Hukum dan Lex Generalis (JHLG)*,

²² R. Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2005), hlm. 45–47.

²³ Sofyan, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Yang Dirugikan Akibat Wanprestasi Dalam Jual Beli Online," *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 2023

yang menunggak pembayaran tetap menikmati layanan internet dalam jangka waktu tertentu sebelum akhirnya layanan diputus sementara oleh pihak Aidea Guntur Net, sehingga menimbulkan kerugian ganda, yaitu kerugian atas tunggakan yang belum dibayar dan kerugian atas biaya operasional yang telah dikeluarkan untuk melayani pelanggan yang bersangkutan.

2. Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pihak Penyedia Jasa (Aidea Guntur Net)

Selain wanprestasi yang dilakukan pelanggan, penelitian ini juga menemukan bentuk wanprestasi yang berasal dari pihak penyedia jasa, yaitu ketidaksesuaian kualitas layanan yang diberikan dengan apa yang telah dijanjikan dalam perjanjian berlangganan, seperti kecepatan koneksi internet yang tidak sesuai dengan paket yang dipilih pelanggan, serta gangguan jaringan (*internet mati/down*) yang berlangsung dalam waktu cukup lama tanpa penanganan yang memadai dari pihak penyedia jasa. Bentuk wanprestasi ini termasuk dalam kategori pelaksanaan prestasi yang tidak sebagaimana dijanjikan (*prestasi tidak sempurna*) sebagaimana dikemukakan Subekti di atas. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian terhadap penyedia jasa internet lain di Indonesia, yang menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam layanan internet belum sepenuhnya optimal karena masih terjadi wanprestasi berupa internet yang sering mati serta kecepatan internet yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, sehingga pemenuhan hak konsumen atas kenyamanan dan keamanan penggunaan layanan masih menghadapi kendala.²⁴ Hal serupa juga relevan dengan ketentuan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.²⁵ Apabila kualitas layanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan yang dijanjikan dalam perjanjian berlangganan, maka hak konsumen tersebut tidak terpenuhi, dan pihak penyedia jasa dapat dikategorikan telah melakukan wanprestasi. Berdasarkan wawancara dengan pelanggan Aidea Guntur Net, ditemukan bahwa beberapa pelanggan pernah mengalami gangguan jaringan berupa koneksi internet yang tidak stabil dan terputus dalam waktu tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan merasa bahwa layanan yang diberikan tidak sepenuhnya sesuai dengan paket yang diperjanjikan. Menurut penulis, kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi karena pihak penyedia jasa tidak sepenuhnya memenuhi prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan kepada pelanggan.

3. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Wanprestasi

Dari hasil analisis data di lapangan, wanprestasi dalam perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- a. Faktor ekonomi pelanggan, yaitu keterbatasan kemampuan finansial pelanggan untuk membayar biaya berlangganan tepat waktu, terutama pada wilayah pedesaan di Kabupaten Indragiri Hilir yang sebagian besar penduduknya bermata pencaharian sebagai petani atau nelayan dengan penghasilan yang tidak menentu.

²⁴ Aries Tiano Gusjiyanti, "Perlindungan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Penyedia Internet Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi pada Layanan Internet Zitline)," Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Lampung, 2026

²⁵ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 4 huruf c.

b. Faktor teknis dan infrastruktur, yaitu keterbatasan sarana dan prasarana jaringan yang dimiliki oleh Aidea Guntur Net sebagai penyedia jasa berskala lokal, sehingga rentan mengalami gangguan teknis, terutama pada kondisi cuaca ekstrem atau gangguan pada perangkat pemancar sinyal.

c. Lemahnya kekuatan hukum perjanjian, yaitu perjanjian berlangganan yang dibuat secara sederhana dan tidak secara rinci mengatur konsekuensi hukum atas keterlambatan pembayaran maupun standar kualitas layanan minimum yang harus dipenuhi, sehingga tidak memberikan kepastian dan perlindungan hukum yang memadai bagi kedua belah pihak.

d. Kurangnya Pemahaman Terhadap Perjanjian. Selain faktor ekonomi dan teknis, wanprestasi juga dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman sebagian pihak terhadap isi perjanjian. Sebagian pelanggan belum memahami bahwa keterlambatan pembayaran maupun penggunaan layanan yang tidak sesuai ketentuan dapat menimbulkan akibat hukum berupa pemutusan layanan atau kewajiban pembayaran tunggakan.

Ketiadaan klausul yang rinci dalam perjanjian berlangganan tersebut sejalan dengan pandangan bahwa lemahnya konstruksi perjanjian, khususnya pada usaha berskala kecil dan menengah, menjadi salah satu faktor yang memperbesar potensi terjadinya sengketa wanprestasi, karena para pihak tidak memiliki pedoman yang jelas mengenai hak, kewajiban, dan akibat hukum apabila terjadi cidera janji.²⁶ Kondisi tersebut menegaskan pentingnya perjanjian tertulis yang lebih komprehensif dalam mengatur hubungan hukum antara penyedia jasa internet dan pelanggannya, guna meminimalisasi terjadinya wanprestasi di kemudian hari.

Upaya Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Kerjasama Usaha Jasa Jaringan Internet Berlangganan Aidea Guntur Net Di Kabupaten Indragiri Hilir

Terjadinya wanprestasi dalam suatu perjanjian menimbulkan hak bagi pihak yang dirugikan untuk menuntut pemenuhan prestasi, pembatalan perjanjian, ganti rugi, atau kombinasi dari ketiganya, sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUHPdata.²⁷ Namun demikian, penuntutan hak tersebut tidak selalu harus ditempuh melalui jalur pengadilan (litigasi), melainkan dapat pula diselesaikan melalui jalur di luar pengadilan (non-litigasi). Secara umum, penyelesaian sengketa wanprestasi dapat dilakukan melalui dua jalur, yaitu jalur non-litigasi berupa negosiasi, mediasi, atau konsiliasi, dan jalur litigasi melalui gugatan perdata ke pengadilan, di mana pemilihan mekanisme penyelesaian sangat bergantung pada kesepakatan para pihak serta pertimbangan efektivitas waktu, biaya, dan kerahasiaan.²⁸

1. Penyelesaian Wanprestasi Melalui Jalur Non-Litigasi

Berdasarkan hasil penelitian, penyelesaian wanprestasi dalam perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir secara keseluruhan diselesaikan melalui jalur non-litigasi, yang dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

²⁶ Wanprestasi Badan Usaha Dalam Perjanjian Kerjasama Operasional, *Jurnal Rechtsens*, Vol. 12, No. 1 (Juni 2023).

²⁷ R. Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Op.Cit.*, Pasal 1243.

²⁸ Mekanisme Penyelesaian Sengketa Wanprestasi, *Jurnal Hukum dan Lex Generalis (JHLG)*, *Loc.Cit.*

a. Teguran/Somasi Secara Lisan. Apabila pelanggan menunggak pembayaran melewati batas waktu yang disepakati, pihak Aidea Guntur Net terlebih dahulu memberikan teguran secara lisan maupun melalui pesan singkat (WhatsApp) kepada pelanggan yang bersangkutan, sebagai bentuk pemberitahuan bahwa pelanggan telah dinyatakan lalai (*in gebreke stelling*) dalam memenuhi kewajibannya. Tahapan ini sejalan dengan konsep somasi sebagai syarat formil sebelum suatu pihak dapat dikatakan wanprestasi secara hukum, yaitu sebagai bentuk peringatan tertulis maupun lisan dari kreditur kepada debitur agar debitur segera melaksanakan prestasinya.

b. Musyawarah dan Negosiasi. Apabila teguran tidak diindahkan, ataupun dalam hal wanprestasi dilakukan oleh pihak penyedia jasa berupa gangguan layanan, penyelesaian selanjutnya ditempuh melalui musyawarah antara pihak Aidea Guntur Net dengan pelanggan untuk mencari solusi bersama, seperti pemberian keringanan waktu pembayaran (penjadwalan ulang) bagi pelanggan yang menunggak, atau pemberian kompensasi berupa perpanjangan masa berlangganan bagi pelanggan yang mengalami gangguan layanan dalam waktu lama. Upaya musyawarah semacam ini merupakan cerminan dari budaya hukum masyarakat Indonesia yang menempatkan musyawarah untuk mufakat sebagai asas utama penyelesaian sengketa, sebagaimana termaktub dalam falsafah Pancasila dan tercermin pula dalam semangat UUD 1945.²⁹ Kultur musyawarah mufakat tersebut tumbuh subur karena didukung oleh nilai-nilai komunal dan kekeluargaan masyarakat Indonesia, yang lebih mengutamakan penyelesaian sengketa yang tidak memutus hubungan sosial, melainkan justru memperkuat hubungan baik antarpara pihak.¹¹

Penyelesaian melalui negosiasi dan musyawarah ini secara yuridis dapat dikategorikan sebagai salah satu bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang mendefinisikan Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.¹² Penyelesaian non-litigasi dinilai lebih unggul dibandingkan litigasi karena memiliki sejumlah kelebihan, antara lain sifatnya yang sukarela tanpa unsur pemaksaan, prosedur yang lebih cepat, sifat keputusan yang tidak terlalu formal (*non judicial*), kerahasiaan proses, fleksibilitas dalam menentukan syarat-syarat penyelesaian, hemat waktu dan biaya, serta tingginya kemungkinan pelaksanaan kesepakatan dan terjaganya hubungan baik antarpara pihak. Karakteristik tersebut sangat relevan dengan konteks penyelesaian sengketa antara Aidea Guntur Net dan pelanggannya, mengingat kedua belah pihak berada dalam lingkup sosial yang sama di Kabupaten Indragiri Hilir dan memiliki kepentingan untuk tetap menjaga hubungan baik demi keberlangsungan usaha maupun layanan.

c. Kesepakatan Damai. Hasil musyawarah pada umumnya dituangkan dalam bentuk kesepakatan lisan antara para pihak, meskipun pada sejumlah kasus tertentu juga dituangkan secara tertulis sederhana sebagai bukti kesepakatan penyelesaian, seperti kesepakatan pembayaran secara bertahap (cicilan) atas tunggakan pelanggan. Praktik ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa melalui negosiasi memiliki keunggulan dalam menghasilkan solusi yang bersifat *win-win solution*, di mana kedua belah pihak sama-sama memperoleh

²⁹ Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Non-Litigasi: Kajian Hukum dan Implementasinya di Indonesia, *Journal of Dual Legal Systems*, Vol. 2, No. 1 (2025)

manfaat tanpa harus melalui proses yang panjang dan berbiaya tinggi sebagaimana proses litigasi di pengadilan.³⁰

2. Penyelesaian Wanprestasi Melalui Jalur Litigasi

Berdasarkan hasil penelitian, hingga saat penelitian ini dilakukan, belum pernah ada sengketa wanprestasi dalam perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net yang diselesaikan melalui jalur litigasi atau diajukan gugatan perdata ke Pengadilan Negeri. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu:

- a. Nilai kerugian yang timbul dari wanprestasi (tunggakan biaya berlangganan maupun kerugian atas gangguan layanan) relatif kecil apabila dibandingkan dengan biaya, waktu, dan tenaga yang harus dikeluarkan untuk berperkara di pengadilan, sehingga jalur litigasi dinilai tidak proporsional dan tidak efisien untuk sengketa dengan skala kecil semacam ini;
- b. Hubungan sosial yang erat antara pihak Aidea Guntur Net dengan para pelanggannya, yang pada umumnya merupakan warga dalam satu wilayah kecamatan atau desa yang sama, sehingga penyelesaian melalui jalur litigasi dikhawatirkan dapat merusak hubungan sosial dan kekeluargaan yang telah terjalin;
- c. Rendahnya pemahaman hukum masyarakat setempat mengenai mekanisme gugatan perdata, sehingga masyarakat lebih memilih jalur musyawarah yang dianggap lebih sederhana dan mudah dipahami.

Kondisi tersebut sejalan dengan pandangan bahwa meskipun pengadilan masih menjadi pilihan utama dalam penyelesaian sengketa wanprestasi secara umum, penggunaan mekanisme non-litigasi pada praktiknya justru semakin meningkat dan lebih banyak dipilih masyarakat karena dianggap lebih efisien dan fleksibel dibandingkan proses berperkara di pengadilan yang cenderung memakan waktu lama, berbiaya tinggi, dan menghasilkan putusan yang bersifat *win-lose* sehingga berpotensi menimbulkan persoalan baru di antara para pihak yang bersengketa.³¹ Sekalipun demikian, jalur litigasi tetap terbuka sebagai upaya hukum terakhir (*ultimum remedium*) apabila musyawarah antara Aidea Guntur Net dan pelanggan tidak membuahkan hasil, dengan mengacu pada ketentuan hukum acara perdata yang berlaku serta prinsip pembuktian sebagaimana diatur dalam Pasal 1865 KUHPerdata, di mana pihak yang mendalilkan suatu hak wajib membuktikan adanya hak tersebut.

3. Analisis Efektivitas Penyelesaian Wanprestasi

Berdasarkan uraian di atas, dapat dianalisis bahwa penyelesaian wanprestasi dalam perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir yang didominasi oleh jalur non-litigasi telah sesuai dengan karakteristik dan skala usaha yang bersifat lokal serta nilai sengketa yang relatif kecil. Namun demikian, penyelesaian yang bersifat informal dan tidak dituangkan secara tertulis secara konsisten berpotensi menimbulkan permasalahan pembuktian di kemudian hari apabila kesepakatan yang telah dicapai tidak dilaksanakan oleh salah satu pihak (wanprestasi atas kesepakatan damai).

³⁰ Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Utang Piutang Melalui Negosiasi (Studi Kasus Non Litigasi di Kabupaten Sanggau), *Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura*

³¹ Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Waralaba, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 10, No. 9 (2022), hlm. 2147–2157.

Oleh karena itu, untuk memberikan kepastian hukum yang lebih baik, disarankan agar setiap kesepakatan penyelesaian yang dicapai melalui musyawarah dituangkan secara tertulis dan ditandatangani oleh kedua belah pihak, sehingga memiliki kekuatan pembuktian yang lebih kuat apabila di kemudian hari timbul sengketa baru.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Analisis Yuridis Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Kerjasama Usaha Jasa Jaringan Internet Berlangganan Aidea Guntur Net Di Kabupaten Indragiri Hilir, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk wanprestasi yang terjadi dalam perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir.

Wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian kerjasama tersebut terjadi dari dua sisi, yaitu dari pihak pelanggan dan dari pihak penyedia jasa. Pada pihak pelanggan, wanprestasi terjadi dalam bentuk keterlambatan pembayaran biaya berlangganan dari waktu jatuh tempo yang telah disepakati, bahkan pada sejumlah kasus tidak dilakukannya pembayaran sama sekali meskipun layanan tetap digunakan, yang termasuk dalam kategori wanprestasi berupa pelaksanaan prestasi yang terlambat. Sementara itu, pada pihak penyedia jasa (Aidea Guntur Net), wanprestasi terjadi dalam bentuk ketidaksesuaian kualitas layanan yang diberikan dengan apa yang telah dijanjikan dalam perjanjian, seperti kecepatan koneksi internet yang tidak sesuai paket berlangganan serta gangguan jaringan yang berlangsung dalam waktu lama tanpa penanganan yang memadai, yang termasuk dalam kategori wanprestasi berupa pelaksanaan prestasi yang tidak sebagaimana dijanjikan. Wanprestasi tersebut dipengaruhi oleh faktor keterbatasan ekonomi pelanggan, keterbatasan infrastruktur jaringan penyedia jasa, serta lemahnya konstruksi perjanjian berlangganan yang dibuat secara sederhana dan tidak mengatur secara rinci hak, kewajiban, serta konsekuensi hukum atas cidera janji, sehingga tidak memberikan kepastian dan perlindungan hukum yang memadai bagi kedua belah pihak.

2. Upaya penyelesaian wanprestasi dalam perjanjian kerjasama usaha jasa jaringan internet berlangganan Aidea Guntur Net di Kabupaten Indragiri Hilir.

Penyelesaian wanprestasi dalam perjanjian kerjasama tersebut secara keseluruhan ditempuh melalui jalur non-litigasi, yang dilaksanakan secara bertahap mulai dari teguran atau somasi secara lisan kepada pihak yang lalai, dilanjutkan dengan musyawarah dan negosiasi antara Aidea Guntur Net dengan pelanggan untuk mencari solusi bersama, hingga tercapainya kesepakatan damai berupa keringanan atau penjadwalan ulang pembayaran bagi pelanggan yang menunggak, maupun pemberian kompensasi bagi pelanggan yang dirugikan akibat gangguan layanan. Mekanisme non-litigasi ini dipilih karena dinilai lebih efektif, efisien, hemat biaya dan waktu, serta tetap menjaga hubungan baik dan hubungan sosial kekeluargaan antara para pihak yang berada dalam satu lingkup wilayah yang sama di Kabupaten Indragiri Hilir. Adapun jalur litigasi melalui gugatan ke pengadilan sampai dengan penelitian ini dilakukan belum pernah ditempuh dalam penyelesaian sengketa wanprestasi pada perjanjian kerjasama ini, mengingat nilai kerugian yang timbul relatif kecil, eratnya hubungan sosial antara para pihak, serta terbatasnya pemahaman hukum masyarakat setempat mengenai mekanisme gugatan perdata, sehingga jalur litigasi hanya berkedudukan sebagai upaya hukum terakhir (*ultimum remedium*) yang belum diperlukan dalam praktik penyelesaian sengketa pada usaha ini.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Aidea Guntur Net, disarankan untuk menyusun perjanjian berlangganan secara tertulis dan lebih komprehensif, dengan mencantumkan secara jelas klausul mengenai hak dan kewajiban para pihak, standar kualitas layanan minimum, jangka waktu keterlambatan pembayaran yang ditoleransi, serta mekanisme dan konsekuensi hukum atas terjadinya wanprestasi, guna memberikan kepastian hukum dan meminimalisasi potensi sengketa di kemudian hari.
2. Setiap kesepakatan penyelesaian wanprestasi yang dicapai melalui musyawarah, sebaiknya dituangkan secara tertulis dan ditandatangani oleh kedua belah pihak, agar memiliki kekuatan pembuktian yang kuat apabila di kemudian hari timbul sengketa baru atas pelaksanaan kesepakatan tersebut.
3. Bagi pihak pelanggan, disarankan untuk lebih memahami isi perjanjian berlangganan sebelum menyepakatinya, khususnya mengenai hak dan kewajiban yang melekat, agar tidak menimbulkan kerugian bagi diri sendiri maupun pihak penyedia jasa akibat ketidaktahuan atas ketentuan yang berlaku.
4. Bagi pemerintah daerah dan instansi terkait di Kabupaten Indragiri Hilir, disarankan untuk memberikan sosialisasi dan edukasi hukum kepada pelaku usaha jasa jaringan internet berskala lokal mengenai pentingnya perjanjian tertulis yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, guna melindungi hak-hak konsumen sekaligus pelaku usaha secara seimbang.

REFERENSI

- Ali, Z. (2021). *Metode penelitian hukum*. Sinar Grafika.
- Alifiona. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen akibat wanprestasi dalam e-commerce. *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*.
- Aryadewangga, M. A., dkk. Mekanisme penyelesaian sengketa wanprestasi. *Jurnal Hukum dan Lex Generalis (JHLG)*.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2024). *Pengguna internet di Indonesia meningkat di 2024*.
- Bungin, B. (2017). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Kencana Prenada Media Group.
- Chaerani. (2025). Perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap wanprestasi pada jasa promosi. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*.
- Dewi, N. M. T. (2022). Penyelesaian sengketa non litigasi dalam penyelesaian sengketa perdata. *Jurnal Analisis Hukum*, 5(1), 81–89.
- Efektivitas penyelesaian sengketa secara non litigasi. (2024). *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(6), 2200–2206.
- Gusjiyanti, A. T. (2026). *Perlindungan konsumen dalam penggunaan jasa penyedia internet berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi pada layanan internet Zitline)* [Skripsi, Universitas Lampung]. Fakultas Hukum Universitas Lampung.
- Mangiwa, D. M., & Djajaputra, G. (2024). Penyelesaian wanprestasi dalam perjanjian kerja PT. Sukses Bintang Indonesia dengan PT. Ratu Intan Mining (Studi kasus putusan Nomor 3854/K/Pdt/2022). *UNES Law Review*, 6(4), 10633–10642.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis data kualitatif*. UI Press.

- Moleong, L. J. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nasution, B. J. (2008). *Metode penelitian ilmu hukum*. Mandar Maju.
- Pelaksanaan penyelesaian sengketa utang piutang melalui negosiasi (Studi kasus non litigasi di Kabupaten Sanggau). *Jurnal Mahasiswa S1 Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura*.
- Penerapan teori harga limit pada penyelesaian sengketa wanprestasi perjanjian kredit bank yang aset jaminannya dijual dibawah harga pasar. (2025). *Jurnal Hukum Sasana*.
- Penyelesaian sengketa perdata melalui non-litigasi: Kajian hukum dan implementasinya di Indonesia. (2025). *Journal of Dual Legal Systems*, 2(1)
- Penyelesaian sengketa wanprestasi dalam perjanjian waralaba. (2022). *Jurnal Kertha Semaya*, 10(9), 2147–2157.
- Penyelesaian sengketa wanprestasi perjanjian fidusia antara PT Mandiri Utama Finance dengan Ahmad Mukhibudin melalui jalur litigasi. (2025). *Journal of Law and Security Studies*, 2(1), 31.
- Sofyan. (2023). Perlindungan hukum bagi para pihak yang dirugikan akibat wanprestasi dalam jual beli online (Studi pada platform aplikasi dengan metode cash on delivery dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*.
- Soekanto, S. (2019). *Pengantar penelitian hukum*. UI Press.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2015). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*. RajaGrafindo Persada.
- Soemitro, R. H. (1990). *Metodologi penelitian hukum dan jurimetri*. Ghalia Indonesia.
- Subekti, R. (2005). *Hukum perjanjian*. Intermasa.
- Subekti, R., & Tjitrosudibio, R. (2014). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Pradnya Paramita.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhaimi. (2018). Problem hukum dan pendekatan dalam penelitian hukum normatif. *Jurnal Yustitia*, 19(2), 208–209
- Sunggono, B. (2016). *Metodologi penelitian hukum*. RajaGrafindo Persada.
- Teknologi.id. (2025). *APJII rilis data terbaru 2025: Pengguna internet di Indonesia capai 229 juta jiwa*.
- Wanprestasi badan usaha dalam perjanjian kerjasama operasional. (2023). *Jurnal Rechtsens*, 12(1)