

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### **A. Pelaksanaan Perjanjian Kerja Sama Pemasangan Alat Internet Antara ALTA.NET Dengan Mitra**

Penyedia jaringan wifi merupakan bisnis yang masih bisa berkembang dikarenakan belum semua area bisa dipenuhi oleh provider dari perusahaan penyedia layanan seperti Telkom, PLN ataupun pihak swasta lainnya. Hal tersebut memberikan peluang bisnis bagi usaha lokal seperti ALTA.NET untuk menyediakan layanan internet terutama di daerah-daerah kecil. ALTA.NET merupakan penyedia layanan internet broadband yang terletak di Kabupaten Magelang. Sampai saat ini ALTA.NET telah melayani ratusan pelanggan di daerah Magelang Jawa Tengah. Paket layanan yang ditawarkan pihak ALTA.NET berupa layanan internet dan inter koneksi. Selain itu juga ALTA.NET menyediakan berbagai layanan dibidang informasi, dan barang-barang perlengkapan internet di dalamnya saluran TV Digital dan IT enabler, dan juga layanan lainnya.<sup>1</sup>

Prosedur pemasangan Wi-Fi dan perjanjian pemasangan Wi-Fi antara pihak ALTA.NET dengan konsumen dilakukan dengan beberapa tahapan terlebih dahulu:

##### 1. Pendaftaran.

Pendaftaran dapat dilakukan Konsumen dengan menghubungi call center dari ALTA.NET cara lain dapat dengan langsung mendatangi kantor operasional

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Rizki Fitrianto, Menejer Operasional ALTA NET, Senin 4 September 2023, 10.00 WIB.

ALTA.NET yang bertempat di Salam Magelang. ALTA.NET menyediakan dua opsi metode pendaftaran yaitu melalui Online dan juga Offline. Berikut uraian dari masing- masing cara pendaftaran tersebut yaitu Untuk melakukan pendaftaran Online ini pelanggan terlebih dahulu diharuskan menghubungi nomor *call center* ALTA.NET Sesaat setelah menghubungi Call Center, petugas dari ALTA.NET akan memberikan sambutan dan menjelaskan apa saja paket yang bisa didapatkan oleh konsumen dengan perincian biaya yang jelas, dan kemudian meminta konsumen untuk mengisi biodata konsumen. Biodata tersebut harus diisi lengkap dan jelas yang dalam pengisiannya tersebut perlu sesuai dengan aslinya, yang biasanya berisi E-mail, nomor handphone, alternatif nomor handphone, dan juga jenis kelamin. Setelah semua dilakukan, kemudian konsumen diminta mengaktifkan lokasi perangkat (GPS) di dalam smartphone, pertama Konsumen perlu untuk datang ke kantor operasional ALTA.NET yang bertempat di Salam Magelang. Untuk saat ini kantor perwakilan ALTA.NET baru terdapat di Kabupaten Magelang saja sehingga apabila konsumen dari luar Kabupaten Magelang akan bisa dilakukan melalui saluran online melalui aplikasi.

## 2. Survei Lapangan/Lokasi

Setelah datang ke kantor operasional ALTA.NET, pelanggan akan mengisi formulir dengan data data yang diperlukan dan diminta untuk menggambarkan denah untuk menuju rumah konsumen, hal ini digunakan untuk mengetahui wilayah yang sudah Cover up dengan sinyal yang kuat dan juga yang lemah, untuk yang sudah punya sinyal yang bagus maka tinggal dilakukan pemasangan

apabila belum ada maka diperlukan pemasangan tower terlebih dahulu. Tinjauan wilayah dibutuhkan guna memeriksa ketersediaan sinyal, kesulitan medan, jumlah router yang diperlukan untuk melakukan pemasangan, dan juga kebutuhan lain yang berkaitan dengan pemasangan wifi.

### 3. Pemasangan.

Setelah survei lokasi, ALTA.NET akan melakukan pemasangan wifi sesuai dengan paket yang dipilih oleh mitra ataupun konsumen.

### 4. Pembayaran.

Setelah memilih paket wifi yang diminta maka Konsumen/mitra akan melakukan pembayaran Biaya Paket wifi melalui auto debet, ATM ataupun Dompot Digital.

Sebelum melakukan pembayaran, ALTA.NET dan mitra akan terlebih dahulu membuat perjanjian layanan pemasangan Wi-Fi. Pihak ALTA.NET, akan memberikan penjelasan kepada konsumen/mitra diberikan terkait dengan kontrak/perjanjian berlangganan. Hal ini selaras dengan tahapan perjanjian prakontraktual dan layaknya dengan perjanjian pada umumnya maka harus se sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdara tentang syarat sahnya perjanjian yang meliputi :

- a. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
- b. Kesepakatan untuk membuat suatu perikatan
- c. Suatu hal tertentu
- d. Suatu sebab yang halal.

suatu perjanjian dapat dikatakan sah apabila memenuhi syarat objektif dan subjektif. Perjanjian dalam pemasangan wifi tersebut merupakan perjanjian

yang di dalamnya telah ditentukan oleh pihak – pihak yang terlibat. Para pihak atau yang disebut juga dengan subjek yang mengadakan perjanjian adalah pihak ALTA.NET dalam hal ini diwakili Rizki Fitrianto, S.ikom dalam jabatannya sebagai Manajer. Dalam perjanjian pemasangan wifi disebut sebagai pihak pertama, bekerja sama dengan mitra, yang dalam perjanjian disebut pihak kedua.

Perjanjian yang dibuat ALTA.NET dan pihak kedua (mitra/konsumen) merupakan bentuk perjanjian standar/baku. Perjanjian standar/baku lazim digunakan dalam dunia bisnis. Mariam Darus Badruzaman menegaskan menggunakan perjanjian baku maka pelaku usaha memperoleh efisiensi dalam penggunaan biaya, tenaga, dan waktu. Selain efisiensi waktu dan tenaga, juga bertujuan untuk memberikan persamaan pelayanan kepada semua konsumen.<sup>2</sup> Dengan perjanjian baku, tidak perlu ada tahapan perancangan perjanjian lagi karena pelaku usaha telah menyiapkan perjanjiannya dan tinggal menyodorkan formulir perjanjian baku tersebut kepada konsumen. Hal demikian menyebabkan hampir tidak ada negosiasi diantara para pihak sehingga pilihan yang tersedia bagi konsumen berupa *take it or leave it*.

Penggunaan perjanjian standar/baku memang diperbolehkan oleh hukum melalui Undang-undang perlindungan konsumen. Penggunaan perjanjian standar/baku punya kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya adalah memberikan efisiensi waktu dan persamaan bagi seluruh konsumen. Sedang kekurangannya

---

<sup>2</sup>Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, Jakarta: BPHN Departemen Kehakiman, 1980, hlm. 58

adalah tidak ada ruang kebebasan di sisi konsumen karena bersifat *take it or leave it*.<sup>3</sup>

Perjanjian kerjasama pemasangan wifi di Kabupaten Magelang dilakukan dengan melaksanakan kewajiban yang tertuang dalam surat perjanjian yang telah ditanda tangani oleh pihak pertama (ALTA.NET) dan kedua pada saat akad. Masing- masing pihak memiliki kewajiban yang harus dilaksanakan serta memperoleh hak sesuai dengan kewajiban yang telah dilaksanakan.

Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak kedua (mitra/pelanggan) dalam pelaksanaan perjanjian pemasangan wifi adalah:<sup>4</sup>

- a. Pihak kedua wajib menyediakan sendiri peralatan dan sarana yang digunakan untuk mewujudkan akses internet ke jaringan lokal agar dapat berjalan dengan baik.
- b. Hal-hal yang berhubungan dengan penggunaan IP menjadi tanggungjawab pihak kedua.
- c. Pihak kedua wajib menjaga dan merawat peralatan dari pihak pertama agar ketersediaan koneksi berjalan lancar.
- d. Pihak kedua menjamin bahwa wifi yang digunakan berdasarkan kontrak ini digunakan untuk fasilitas wifi dan tidak disewakan, dijual atau dipindah tangankan sebagai atau seluruhnya kepada pihak ketiga tanpa persetujuan dari pihak pertama.

---

<sup>3</sup> Novenanty, Maria. "Melintas". *Perjanjian Baku Dalam dunia Bisnis Dikaitkan Dengan Hak Asasi Manusia*. 32.2.2016 Hal 73

<sup>4</sup> Akta Perjanjian Kerja sama Wifi ALTA.NET

- e. Pembayaran biaya bulanan wajib dilakukan pihak kedua kepada pihak pertama dengan model pembayaran tiap bulan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pihak pertama (ALTA.NET) dalam pelaksanaan perjanjian pemasangan wifi adalah:<sup>5</sup>

- a. Pihak pertama menjamin koneksi bandwidth yang diterima pihak kedua selama kontrak berjalan.
- b. Pihak pertama wajib menjaga dan memelihara agar akses Internet dari pihak pertama ke pihak kedua berfungsi baik.
- c. Pihak pertama wajib memberitahu kepada pihak kedua jika ada pemeliharaan atau perbaikan jaringan yang dapat mengakibatkan kendala koneksi internet.
- d. Pihak pertama memberikan jaminan layanan teknis wifi ALTA.NET kepada pihak kedua.
- e. Pihak pertama wajib memberikan dukungan selama 24 jam sehari, untuk menerima laporan gangguan wifi ALTA.NET
- f. Pihak pertama wajib memberitahu kepada pihak kedua jika ada pemeliharaan atau perbaikan jaringan yang dapat mengakibatkan kendala koneksi internet.

Pihak pertama juga memperoleh hak dalam pelaksanaan perjanjian kerjasama wifi diantaranya ialah:<sup>6</sup>

- a. Pihak pertama berhak mendapatkan pembayaran terkait jasa layanan yang telah diberikan.

---

<sup>5</sup> Akta Perjanjian Kerja sama Wifi ALTA.NET

<sup>6</sup> ibid

- b. Pihak pertama berhak mendapatkan 50% pembayaran sisa kontrak apabila pihak kedua memutuskan kontrak secara sepihak sebelum waktu yang telah ditentukan.
- c. Pihak pertama berhak melakukan tindakan apabila pihak kedua melakukan wanprestasi berupa; melakukan teguran lisan dan tertulis apabila pihak kedua melakukan wanprestasi; pihak pertama berhak mengakhiri perjanjian kerjasama dan menagih sisa pembayaran yang masih tertanggung pihak kedua.

Pihak kedua selain memiliki kewajiban juga memiliki hak yang diperoleh dari timbulnya perjanjian pemasangan wifi. Hak-hak pihak kedua tersebut tentunya juga diperoleh ketika pihak kedua melaksanakan kewajibannya terlebih dahulu. Hak-hak pihak kedua yang diperoleh dari perjanjian kredit pemilikan rumah antara lain ialah:<sup>7</sup>

- a. Pihak kedua berhak menerima keuntungan kerjasama wifi dari pihak pertama sebesar 10%.
- b. Pihak kedua berhak mendapatkan kembali biaya berlangganan sebesar 50% dari nilai kontrak apabila pihak pertama mengundurkan diri ketika tidak terjadi permasalahan di pihak kedua.
- c. Mengajukan keberatan atau klaim saat pelayanan dari pihak pertama tidak memuaskan.

Pelaksanaan kewajiban pihak kedua kepada pihak pertama ini merupakan hal yang sangat diharapkan oleh pihak pertama sehingga tidak terjadinya kerugian

---

<sup>7</sup> Akta Perjanjian Kerja sama Wifi ALTA.NET

atau permasalahan dalam pembayaran serta pihak pertama tidak perlu melaksanakan tindakan seperti memberi surat peringatan, melakukan penagihan atas seluruh hutang pihak kedua secara langsung dan sebagainya. Dalam perjalanannya, pelaksanaan perjanjian kerjasama pemasangan wifi kadang terjadi suatu permasalahan baik dalam diri pihak kedua maupun faktor lain yang tidak diduga sehingga pihak kedua tidak dapat melaksanakan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan yang telah diperjanjikan-diperjanjian secara tertib.

Hal yang sering terjadi ialah dalam hal pihak kedua tidak melaksanakan kewajiban yang telah disetujui dan diatur dalam perjanjian pemasangan wifi diantaranya ialah tidak melakukan pembayaran tepat waktu hingga melampaui batas pembayaran angsuran sebagaimana yang telah ditentukan dalam Perjanjian.

Data yang diperoleh penulis dalam penelitian di ALTA.NET menunjukkan adanya perilaku wanprestasi dari pihak kedua yang berupa:<sup>8</sup>

1. Tuan SS, selaku mitra ALTA.NET melakukan perbuatan wanprestasi dengan tidak membayarkan uang yang dihimpun dari pelanggan lainnya di Kampung Salam Magelang. Mitra berhenti menuaikan prestasinya semenjak bulan ke 3 hingga bulan ke 5 kepada ALTA.NET Jika dikaitkan dengan bentuk wanprestasi dalam KUHPerdara berarti pelanggan melakukan apa yang seharusnya tidak boleh dilakukan berdasarkan perjanjian. Hal tersebut dapat menyebabkan kerugian kepada ALTA.NET dari segi materil karena harus tetap memberikan layanan wifi kepada pelanggan lain di Kampung Salam

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Rizki Fitrianto, Menejer Operasional ALTA NET, Senin 4 September 2023, 10.00 WIB.

Magelang. Dalam penjelasan KUHPdata dijelaskan bahwa salah satu hal yang menyebabkan wanprestasi adalah melakukan prestasi yang dijanjikan, tapi terlambat dalam memenuhinya. Tuan SS telah gagal dalam memenuhi prestasinya sebagai mitra ALTA.NET karena tidak melakukan pembayaran sesuai dengan perjanjian dan waktu yang telah ditetapkan oleh ALTA.NET Hal tersebut dilakukan karena mitra mengalami kesulitan dalam segi keuangan. Akibat wanprestasi tersebut, ALTA.NET mengalami kerugian yang cukup signifikan. Di sisi lain, mitra juga mengalami kerugian karena harus membayar denda dengan nilai nominal yang telah disepakati di dalam kontrak perjanjian. Mitra, Tuan SS, tidak segera melunasi biaya tertunggak dan membayar denda yang telah disepakati bersama hingga bulan ke-6.

Dengan demikian Tuan SS melakukan wanprestasi dengan bentuk Tidak melakukan apa yang seharusnya atau disanggupi akan dilakukannya.

2. Ny. DW, warga Kampung Salam Magelang, selaku pelanggan ALTA.NET melakukan perbuatan wanprestasi dengan menjual kembali layanan kepada pihak lain tanpa persetujuan ALTA.NET perilaku tersebut merugikan pihak ALTA.NET karena tidak mendapatkan hak komersial dari transaksi tersebut. perilaku saudara Ny. DW terbukti melanggar kesepakatan perjanjian pasal 6 ayat 2 yang mana saudara Ny. DW menjual kembali layanan wifi kepada pihak ketiga tanpa sepengetahuan ALTA.NET

Dengan demikian Ny. DW melakukan wanprestasi dengan bentuk melakukan sesuatu menurut perjanjian yang tidak boleh dilakukannya.

Dalam pelaksanaan perjanjian pemasangan wifi antara pihak ALTA NET. dengan konsumen, pada perjalanannya diwarnai dengan adanya tindakan wanprestasi dari pihak konsumen. Tercatat ada dua pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen dan tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati bersama. Pelanggaran tersebut mencakup pada pelanggaran pasal 5 ayat 3 yang dilakukan oleh Tuan Slamet Sampurno yang tidak membayarkan dana berlangganan selama 3 bulan beruntun. Pelanggaran pasal 6 ayat 3 juga terjadi antara pihak ALTA.NET dengan pelanggan. Pelanggan bernama Ny. DW melakukan pelanggaran kontrak serius. Pihak dwi sari tanpa izin dari pihak ALTA.NET melakukan perbuatan menjual kembali layanan wifi pada pelanggan baru.

#### **B. Upaya Penyelesaian *Wanprestasi* Yang Terjadi Antara ALTA.NET Dengan Mitra Internet**

Peristiwa hukum yang terjadi antara pihak ALTA.NET dengan mitra yang bermasalah tentu membawa dampak pada konsekuensi hukum bagi masing-masing pihak. ALTA.NET sebagai penyedia layanan masih bisa menuntut kepada mitra untuk melaksanakan prestasi dalam hal ini adalah melakukan pembayaran tiap bulan, apabila ia terlambat memenuhi prestasi. Disamping itu, ALTA.NET sebagai penyedia layanan berhak menuntut ganti rugi akibat peristiwa wanprestasi. Hal ini disebabkan karena ALTA.NET sebagai penyedia layanan akan mendapatkan keuntungan apabila mitra melaksanakan prestasinya sesuai dengan perjanjian yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian penulis, didalam berjalannya perjanjian ini terdapat beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi diantaranya yaitu:

- a. Pihak pengguna mengalami masalah keuangan.
- b. Kemampuan membayar pengguna menurun seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan pokok.
- c. Kebiasaan pengguna menumpuk pembayaran bulanan dengan cara menggabungkan pembayaran bulan ini dengan bulan berikutnya.

Salah satu kondisi diatas menyebabkan mitra tidak mampu memenuhi Prestasinya sehingga menyebabkan pihak ALTA.NET mengalami kerugian secara materil karena harus tetap memberikan layanan wifi kepada pelanggan lain.

Di dalam penyelesaian wanprestasi terdapat dua cara yaitu melalui jalur litigasi atau pengadilan dan non litigasi atau diluar pengadilan. Litigasi adalah persiapan dan presentasi dari setiap kasus, termasuk juga memberikan informasi secara menyeluruh sebagaimana proses dan kerjasama untuk mengidentifikasi permasalahan dan menghindari permasalahan yang tak terduga. Sedangkan Jalur litigasi adalah penyelesaian masalah hukum melalui jalur pengadilan. Umumnya, pelaksanaan gugatan disebut litigasi. Gugatan adalah suatu tindakan sipil yang dibawa di pengadilan hukum di mana penggugat, pihak yang mengklaim telah mengalami kerugian sebagai akibat dari tindakan terdakwa, menuntut upaya hukum atau adil. Terdakwa diperlukan untuk menanggapi keluhan penggugat. Jika penggugat berhasil, penilaian akan

diberikan dalam mendukung penggugat, dan berbagai perintah pengadilan mungkin dikeluarkan untuk menegakkan hak, kerusakan penghargaan, atau memberlakukan perintah sementara atau permanen untuk mencegah atau memaksa tindakan. Orang yang memiliki kecenderungan untuk litigasi daripada mencari solusi non-yudisial yang disebut sadar hukum.<sup>9</sup>

Jalur non litigasi berarti menyelesaikan masalah hukum di luar pengadilan. Jalur non-litigasi ini dikenal dengan Penyelesaian Sengketa Alternatif. Penyelesaian perkara diluar pengadilan ini diakui di dalam peraturan perundangan di Indonesia. Pertama, dalam penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 35 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Ketentuan Pokok Kekuasaan Kehakiman disebutkan bahwa penyelesaian perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitase) tetap diperbolehkan. Kedua, dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, dalam Pasal 1 angka 10 dinyatakan bahwa Alternatif Penyelesaian Perkara (Alternatif Dispute Resolution) adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase.<sup>10</sup>

Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak (klien) dengan pihak lain yang merupakan konsultan, yang memberikan

---

<sup>9</sup> Machmud, Syahrul. *“Prosedur Penyelesaian Konflik Lingkungan Hidup Dalam Jalur Perdata Non Litigasi atau Litigasi”*. (Bandung: Refika Aditama, 2021) 79

<sup>10</sup> Ibid hal 81

pendapatnya atau saran kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan klien. Konsultan hanya memberikan pendapat (hukum) sebagaimana diminta oleh kliennya, dan selanjutnya keputusan mengenai penyelesaian sengketa tersebut akan diambil oleh para pihak. Negoisasi, penyelesaian sengketa melalui musyawarah/perundingan langsung diantara para pihak yang bertikai dengan maksud mencari dan menemukan bentuk-bentuk penyelesaian yang dapat diterima para pihak. Kesepakatan mengenai penyelesaian tersebut selanjutnya harus dituangkan dalam bentuk tertulis yang disetujui oleh para pihak. Mediasi, merupakan penyelesaian sengketa melalui perundingan dengan dibantu oleh pihak luar yang tidak memihak/netral guna memperoleh penyelesaian sengketa yang disepakati oleh para pihak. Konsiliasi atau *Consilliation* dalam bahasa Inggris berarti perdamaian, penyelesaian sengketa melalui perundingan dengan melibatkan pihak ketiga yang netral (konsiliasiator) untuk membantu pihak yang berdetikai dalam menemukan bentuk penyelesaian yang disepakati para pihak. Hasil konsiliasi ini ini harus dibuat secara tertulis dan ditandatangani secara bersama oleh para pihak yang bersengketa, selanjutnya harus didaftarkan di Pengadilan Negeri. Kesepakatan tertulis ini bersifat final dan mengikat para pihak. Pendapat ahli, upaya menyelesaikan sengketa dengan menunjuk ahli untuk memberikan pendapatnya terhadap masalah yang dipersengketakan untuk mendapat pandangan yang obyektif.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Ibid hal 83

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) merupakan upaya tawar-menawar atau kompromi untuk memperoleh jalan keluar yang saling menguntungkan. Kehadiran pihak ketiga yang netral bukan untuk memutuskan sengketa melainkan para pihak sendirilah yang mengambil keputusan akhir. Penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan (non litigasi) telah diatur pada sistem hukum Indonesia dalam Undang-Undang Arbitrase.<sup>12</sup> Alternatif-alternatif yang dapat dilakukan oleh pihak yang bersengketa antara lain: konsultasi, negoisasi dan perdamaian, mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Di Indonesia penyelesaian sengketa alternatif seperti itu dapat dilakukan melalui suatu lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Berdasarkan hasil penelitian penulis penyelesaian kasus wanprestasi antara ALTA.NET dengan pengguna di Kabutaen Magelang dilakukan secara bertahap dan beraneka ragam tergantung pada permasalahan wanprestasinya, ALTA.NET dalam menyelesaikan prmbayaran bermasalah menggunakan tahapan-tahapan, yang pertama tentunya menganalisa faktor-faktor apakah yang menyebabkan terjadinya tunggakan atau macetnya pembayaran, setelah dianalisa maka dilakukan pembinaan atau pendekatan dengan menggunakan surat peringatan namun apabila surat peringatan dan pendekatan secara kekeluargaan tidak dapat membuat pengguna melaksanakan kewajibannya maka pihak ALTA.NET selaku pihak yang dirugikan akan melakukan penyelesaian dengan jalur yang tegas yakni dengan pemutusan kontrak secara

---

<sup>12</sup> Ibid hal 84

sepihak. Secara singkat terdapat 2 cara dalam upaya penyelesaian kasus wanprestasi pengguna yang terjadi Kabupaten Magelang.

Langkah pertama adalah suatu langkah penyelesaian tunggakan bermasalah melalui perundingan antara ALTA.NET dan pengguna. Jadi tahap penyelesaian ini belum menggunakan tindakan keras/represif berupa pembatalan kontrak sepihak di karenakan masih kooperatif. Tindakan perundingan/negosiasi ini selalu dilakukan terlebih dahulu sebelum dilakukan penyelesaian yang lebih tegas/represif.

Ditandai dengan terjadinya penunggakan atau keterlambatan pembayaran angsuran dan/atau bunga oleh pengguna. Oleh karena itu pihak ALTA.NET akan segera bertindak dengan melakukan:<sup>13</sup>

- a. Pemberitahuan
- b. Surat Peringatan I
- c. Surat Peringatan II
- d. Surat Peringatan III
- e. Peringatan Terakhir /pembatalan kontrak secara sepihak

Pihak ALTA.NET dalam mengatasi permasalahan wanprestasi ini mengupayakan pendekatan ke pengguna baik secara lisan maupun non lisan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, ALTA.NET dalam menyelesaikan masalah mencoba memberikan dan menawarkan solusi untuk upaya penyelesaian pemenuhan prestasi yakni dengan cara diantaranya ialah:<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Rizki Fitrianto, Menejer Operasional ALTA NET, Senin 4 September 2023, 10.00 WIB.

<sup>14</sup> Wawancara dengan Rizki Fitrianto, Menejer Operasional ALTA NET, Senin 4 September 2023, 10.00 WIB.

a. Penjadwalan Ulang Sisa Tunggakan

Pengguna yang memiliki tunggakan angsuran bisa dijadwalkan ulang kembali tunggakannya dengan cara dicicil berdasarkan hasil negosiasi yang telah disepakati bersama.

b. Penjadwalan Ulang Sisa denda

Penjadwalan ulang jangka waktu tunggakan, semisal jangka waktu tunggakan tersebut diperpanjang secara otomatis dimana nantinya jumlah angsuran akan turun sesuai kemampuan pengguna.

c. Gabungan antara Penjadwalan Ulang Sisa Tunggakan dan Penjadwalan Ulang Sisa Pinjaman

Pemberlakuan solusi atau upaya diatas diberikan terkait dengan kondisi pembayaran pengguna yang macet atau tidak melakukan pembayarandengan tepat waktu sehingga pengguna dapat kembali mengangsur atau membayar kembali tagihan pembayaran tunggakannya secara tepat dan teratur sesuai dengan waktu yang telah disepakati bersama

Tindakan yang dilakukan oleh ALTA.NET dalam menangani kasus wanprestasi berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

Tuan SS telah menunggak pembayaran kolektibilitas 3 bulan (Macet), sehingga telah melanggar apa yang telah disepakati dalam perjanjian. Tuan Tuan SS tidak lagi mampu membayar angsuran bulanan. Pihak ALTA.NET telah melakuakan teguran dengan mengirimkan surat peringatan sampai dengan surat peringatan ke-3 namun tidak ada itikad baik dari debitur untuk melakukan

pembayaran angsuran.

Pihak ALTA.NET akhirnya mengambil langkah untuk melakukan pemutusan kontrak secara sepihak. Sebelum melakukan pemutusan secara sepihak, pihak ALTA.NET telah mengupayakan penyelamatan terlebih dahulu dengan cara pihak ALTA.NET menawarkan keringanan pembayaran dan pengurangan denda yang tertuang.

Pihak ALTA.NET dan menawarkan usulan keringanan perlunasan pembayaran yang disetujui oleh Tuan SS. Tuan SS menandatangani surat permohonan yang isinya menerangkan bahwa kondisi yang sedang dialami oleh Tuan SS yang menyebabkan tertunggaknya pembayaran dan ia memohon untuk diberikan keringanan dalam pelunasan pembayaran. Pihak ALTA.NET kemudian menyetujui keringanan perlunasan pembayaran Tuan SS dan bersedia memberikan kelonggaran waktu untuk pelunasan.

Ternyata setelah sepakat dengan negosiasi sebelumnya, Tuan Tuan SS tetap tidak menyanggupi untuk membayar usulan keringanan tersebut dan merasa sudah tidak sanggup lagi untuk melunasi hutangnya. Akhirnya pihak ALTA.NET mengambil tindakan tegas berupa pemutusan kontrak kerja sama secara sepihak.

Kasus serupa juga terjadi dengan pelanggan Ny. DW. Hanya perbedaannya pelanggaran yang dilakukan oleh Ny. DW adalah dengan menjual kembali layanan wifi kepada pihak lain tanpa sepengetahuan pihak ALTA.NET setelah mengetahui perbuatan Ny. DW, pihak ALTA.NET memberikan surat teguran. Setelah melewati serangkaian pemberitahuan pihak ALTA.NET memutuskan

bernegosiasi dengan pihak Ny. DW dan menghasilkan keputusan bahwa pihak Ny. DW bersedia melakukan pembayaran denda beserta uang yang dikumpulkan dari pihak ketiga dengan jangka waktu tertentu.

Sama seperti yang dilakukan oleh tuan Tuan SS, pihak Ny. DW juga mangkir dari kewajiban pembayaran yang seharusnya dilakukan. Atas dasar peristiwa tersebut, pihak ALTA.NET akhirnya juga melakukan tindakan tegas berupa pembatalan kontrak secara sepihak sebagai bagian dari upaya penyelesaian.

Macetnya pembayaran merupakan suatu hal yang bisa menyebabkan kesulitan bagi ALTA.NET itu sendiri, yaitu berupa kesulitan terutama yang menyangkut tingkat operasional usaha, oleh karena itu diperlukan upaya baik preventif dan represif dari pihak ALTA.NET guna untuk mencegah dan mengantisipasi terjadinya tunggakan, atau paling tidak pihak ALTA.NET berusaha untuk meminimalkan jumlah pembayaran macet agar tidak mengganggu tingkat kesehatan finansial ALTA.NET.

Penyelesaian wanprestasi yang dilakukan oleh pihak bank ALTA.NET dengan pengguna adalah dengan jalan kekeluargaan dan cara-cara yang baik sehingga lebih mendekatkan para pihak secara personal dan pengguna akan lebih terbuka dalam mengemukakan permasalahan yang sedang dihadapi dan dapat secara bersama-sama mencari solusi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Langkah yang dilakukan oleh ALTA.NET dalam menangani wanprestasi yaitu melakukan penyelesaian dengan seketika menagih pelunasan sekaligus atas seluruh sisa tunggakan pengguna kepada ALTA.NET yang timbul dari perjanjian

atau melakukan upaya-upaya hukum lain untuk menyelesaikan permasalahan bila pengguna tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang ditentukan dalam perjanjian.

Penyelesaian kasus wanprestasi yang dilakukan oleh ALTA.NET terdiri dari 2 (dua) macam yaitu :<sup>15</sup>

- a. Penyelesaian wanprestasi dengan jalan ALTA.NET memberikan keringanan pelunasan tunggakan dan denda kepada pengguna yang bermasalah.
- b. Penyelesaian wanprestasi dengan jalan memutus kerjasama secara sepihak (represif) oleh ALTA.NET sesuai dengan isi kontrak kerjasama.

Penyelesaian wanprestasi yang dilakukan oleh pihak ALTA.NET terhadap dua pengguna yang bermasalah yaitu Tuan Tuan SS dan Tuan Ny. DW adalah penyelesaian wanprestasi dengan jalan melakukan pemutusan kontrak secara sepihak. Pihak ALTA.NET mengatakan bahwa sebenarnya penyelesaian wanprestasi dengan jalan keringanan pelunasan/pembayaran denda merupakan cara terbaik bagi kedua pengguna tersebut. Penyelesaian dengan cara seperti ini menghindarkan kedua pengguna tersebut dari hutang yang berkepanjangan karena pembayaran dilaksanakan dengan sekaligus dan setelah itu tidak ada kewajiban lagi untuk membayar hutang kepada ALTA.NET Namun apabila pihak pengguna tidak memiliki itikad baik dan menunjukkan sifat yang kooperatif dengan penawaran keringanan pelunasan tentunya pihak ALTA.NET akan mengambil jalur tegas/represif dengan cara melakukan pemutusan kontrak secara

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Rizki Fitrianto, Menejer Operasional ALTA NET, Senin 4 September 2023, 10.00 WIB.

sepihak.

Penyelesaian wanprestasi dengan jalan keringanan pelunasan atau keringanan pembayaran sebenarnya merupakan jalan keluar bagi kedua belah pihak. Namun apabila pihak pengguna masih lalai memenuhi kewajibannya, Pihak ALTA.NET akan terus mengalami kerugian. Maka dari itu, langkah pemutusan kontrak kerja sama secara sepihak adalah cara yang paling adil dan baik bagi kedua belah pihak baik ALTA.NET dan pihak pengguna.

Tindakan tegas/represif ini juga sudah tertuang dalam pasal perjanjian kontrak kerjasama yang termuat di pasal 11 ayat 3 yang mana pasal tersebut menyatakan bahwa Kedua belah pihak sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan Pasal 1266 dan 1267 KUHPerdara sehingga pemutusan sambungan internet / pemutusan kontrak ini dapat dilakukan oleh **PIHAK PERTAMA** tanpa perlu terlebih dahulu menunggu keputusan dari Hakim.<sup>16</sup>

Pengenyampingan pasal ini mempunyai makna bahwa jika para pihak ingin memutuskan perjanjian mereka, maka para pihak tidak perlu harus menempuh prosedur pengadilan, tetapi dapat diputuskan langsung oleh para pihak. Beberapa ahli hukum maupun praktisi berpendapat bahwa wanprestasi secara otomatis mengakibatkan batalnya perjanjian. Sehingga wanprestasi dipandang sebagai syarat batal suatu perjanjian. Dalam hal ini pasal 1266 KUH Perdata harus secara tegas dikesampingkan, beberapa alasan yang mendukung pendapat ini misalnya pasal 1338 ayat 1 yang menyebutkan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pembuatnya, sehingga

---

<sup>16</sup> Akta Perjanjian Kerja sama Wifi ALTA.NET

pengesampingan pasal 1266 KUH Perdata ini harus ditaati oleh kedua belah pihak, ditambah lagi bahwa jalan yang ditempuh melalui pengadilan akan membutuhkan besar dan waktu yang lama sehingga hal ini tidak efisien bagi para pelaku bisnis.<sup>17</sup> Disamping penentuan pemutusan tidak lewat pengadilan, biasanya ditentukan juga pemutusan perjanjian oleh para pihak tersebut. Sering ditentukan dalam perjanjian, bahwa sebelum diputuskan suatu perjanjian, haruslah diperingatkan pihak yang tidak memenuhi prestasinya untuk melaksanakan kewajibannya. Peringatan ini bisa dilakukan dua atau tiga kali. Bila peringatan tersebut masih tidak diindahkan, maka salah satu pihak dapat langsung memutuskan perjanjian tersebut.<sup>18</sup> Semua prosedur tersebut telah dilakukan ALTA.NET sebagai pihak yang menderita kerugian akibat adanya peristiwa wanprestasi tersebut.

Pembatalan sepihak atas suatu perjanjian dapat diartikan sebagai ketidaksediaan salah satu pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati kedua belah pihak dalam perjanjian. Pada saat mana pihak yang lainnya tetap bermaksud untuk memenuhi prestasi yang telah dijanjikannya dan menghendaki untuk tetap memperoleh kontra prestasi dari pihak yang lainnya itu.

Seperti yang kita ketahui bahwa perjanjian yang sah, dalam arti memenuhi syarat sah menurut undang-undang, maka berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Seperti yang tercantum dalam pasal 1338 (1) KUH Perdata. Sedangkan pada ayat (2) menyebutkan bahwa:

---

<sup>17</sup> Suharnoko. "*Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*", (Kencana. Jakarta.2014). hal. 63

<sup>18</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2001), hal. 93-94

“persetujuan-persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu“<sup>19</sup>

Dari pasal 1338 ayat (2) KUH Perdata tersebut, jelas bahwa perjanjian itu tidak dapat dibatalkan sepihak, karena jika perjanjian tersebut dibatalkan secara sepihak, berarti perjanjian tersebut tak mengikat diantara orang-orang yang membuatnya. Jika dilihat dari pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, maka jelas diatur mengenai syarat batal jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Pembatalan tersebut harus dimintakan ke pengadilan, hal ini dimaksudkan agar nantinya tidak ada para pihak yang dapat membatalkan perjanjian sepihak dengan alasan salah satu pihak lainnya tersebut tidak melaksanakan kewajibannya (wanprestasi).

Menurut pasal 1266 KUH Perdata, ada tiga hal yang harus diperhatikan sebagai syarat supaya pembatalan itu dapat dilakukan. Tiga syarat itu adalah:

- a. perjanjian bersifat timbal balik
- b. harus ada wanprestasi
- c. harus dengan putusan hakim

Perjanjian timbal balik, seperti yang telah dijelaskan di atas dimana kedua pihak memenuhi kewajibannya masing-masing, yakni prestasi. Jika salah satu pihak ingkar janji atau wanprestasi mengenai syarat pokoknya dari perjanjian, maka dapat diajukan gugatan permintaan pembatalan perjanjian kepada hakim.<sup>20</sup> Ada beberapa

---

<sup>19</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata [KUH Perdata], *Op. Cit.*, pasal 1338.

<sup>20</sup> Abdulkadir Muhammad SH., *Op. Cit.*, hal. 130.

teori hukum yang terkait dengan pembatalan perjanjian secara sepihak, yaitu repudiasi terhadap perjanjian. Repudiasi (*repudiation, anticipatory*) adalah pernyataan mengenai ketidaksediaan atau ketidakmampuan untuk melaksanakan perjanjian yang sebelumnya telah disetujui, pernyataan mana disampaikan sebelum tiba waktu melaksanakan perjanjian tersebut. Repudiasi dalam pengertian itu disebut repudiasi anticipatory yang berbeda dengan repudiasi biasa (*ordinary*) yaitu pembatalan yang dinyatakan ketika telah masuk masa pelaksanaan perjanjian.<sup>21</sup>

Konsekuensi yuridis dari adanya repudiasi atas suatu kontrak adalah dapat menunda atau bahkan membebaskan pihak lain dari kewajiban melaksanakan prestasi dari perjanjian tersebut; dan di sisi lain memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat segera menuntut ganti rugi, sungguhpun kepada pihak yang melakukan repudiasi belum jatuh tempo untuk melaksanakan kewajibannya berdasarkan perjanjian.<sup>22</sup>

Suatu tindakan repudiasi atas suatu perjanjian dapat diwujudkan dengan cara yaitu:<sup>23</sup>

a) Repudiasi secara tegas

Maksudnya pihak yang menyatakan repudiasi menyatakan kehendaknya dengan tegas bahwa dia tidak ingin melakukan kewajibannya yang terbit dari perjanjian.

b) Repudiasi secara inklusif

---

<sup>21</sup> Munir Fuady, *Op. Cit.*, hal. 105.

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> *Ibid.*, Hal 107-109.

Di samping secara tegas-tegas, maka tindakan repudiasi dapat juga dilakukan tidak secara tegas, tetapi secara inklusif. Maksudnya dari fakta-fakta yang ada dapat diambil kesimpulan bahwa salah satu pihak telah tidak akan melakukan kewajibannya yang terbit berdasarkan perjanjian. Kriteria utama terhadap adanya repudiasi inklusif adalah bahwa pihak yang melakukan repudiasi menunjukkan tindakan atau maksudnya secara logis dan jelas (*reasonably clear*) bahwa dia tidak akan melaksanakan kewajibannya yang terbit dari perjanjian.

Dapat atau tidaknya pembatalan perjanjian dilakukan tanpa melalui hakim di pengadilan, untuk menyatakan perjanjian dapat dibatalkan secara sepihak, harus ada tindakan wanprestasi dari salah satu pihak. Sebagaimana dapat dikatakan wanprestasi, yaitu dengan menilai tingkat pelanggaran yang dilakukan oleh obligor (pihak yang wanprestasi), adanya kesepakatan para pihak untuk mencantumkan klausul pembatalan perjanjian secara sepihak. Sedangkan, dalam Pasal 1266 KUHPerdara, ketentuan bahwa pembatalan perjanjian secara sepihak harus dimintakan kepada hakim bersifat *mandatory* atau memaksa, sehingga tidak dapat dikesampingkan. Namun, para hakim di pengadilan Indonesia memiliki pandangan yang berbeda. Sebagian berpandangan bahwa ketentuan Pasal 1266 KUHPerdara tersebut adalah memaksa dan sebagian lagi berpandangan bahwa ketentuan pasal tersebut merupakan aturan yang melengkapi, sehingga dapat dikesampingkan.