

WANPRESTASI KONSUMEN INDIHOME DALAM PENGGUNAAN JARINGAN INTERNET DI KECAMATAN JEUMPA YANG TIDAK SESUAI DENGAN KONTRAK PEMASANGAN

Rafli Ramadhan

Fakultas Hukum dan Syariah, Universitas Islam Kebangsaan Indonesia

Perjanjian pemasangan jaringan *fiber optic* atau yang dikenal dengan *indihome* merupakan perjanjian untuk melakukan jasa tertentu perakteknya terdapat beberapa konsumen yang melakkan Pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun keseluruhan layanan indihome, dan dilarang melakukan pemindahan, perubahan, atau penyalahgunaan apapun terhadap jaringan indihome dan layanan indihome Metode penelitian menggunakan metode penelitian yuridis empiris selanjutnya dianalisa dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian pemasangan jaringan indihome antara peyedia jasa dan pengguna sesuai dengan harus dipenuhi antara masing-masing pihak oleh karena itu sesuai dengan hak dan kewajiban, apabila seseorang tidak memnuhi perstasinya maka salah satu pihak wajib memnta kembali prestasinya Saran yang dapat diberikan kepada pengguna layanan pemasangan indihome untuk lebih menghormati kontrak antara kedua belah pihak sehingga perjanjian tersebut berjalan sebagaimana mestinya Sedangkan untuk penyedia jasa layanan internet Indihome untuk sering melakukan pengecekan agar tidak terjadi hal hal yang tidak diinginkan yakni wanprestasi pelanggan dengan melanggar larangan yang ada dikontrak

Kata Kunci :

1. Latarbelakang

Perjanjian pemasangan jaringan *fiber optic* atau yang dikenal dengan *indihome* merupakan perjanjian untuk melakukan jasa tertentu sebagaimana diatur dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata yaitu suatu perjanjian jasa tertentu dengan perjanjian pembayaran tertentu pula. Ricardo simanjuntak menyebutkan bahwa kontrak merupakan bagaian dari pengertian perjanjian. Perjanjian sebagai suatu kontrak merupakan perikatan yang mempunyai konsekwensi hukum yang mengikat para pihak yang pelaksanaannya akan berhubungan dengan hukum kekayaan dari masing-masing pihak yang terikat dalam perjanjian tersebut.¹

PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) merupakan salah perusahaan penyedia jasa telekomunikasi yang memenuhi akan kebutuhan teknologi internet dengan dikembangkannya produk berbasis penyediaan akses internet, salah satu produknya adalah *Speedy* yang saat ini bernama indihome khususnya di daerah Bireuen yang merupakan salah satu kota dimana masyarakat membutuhkan sarana teknologi informasi dan komunikasi sehingga diperlukan penyedia jasa

layanan internet untuk mempermudah segala akses telekomunikasi.

Sebagai produsen yang menyewakan produknya dimana syarat dan ketentuan dari perjanjian tersebut mencantumkan beberapa kewajiban pihak perusahaan untuk selalu memberikan pelayanan yang baik dan transparan perjanjian berlangganan ini termasuk perjanjian sewa-menyewa berupa perangkat *Customer Premises Eguipment* (CPE) milik Telkom yang terinstalasi dialamat pelanggan.

Perjanjian sewa-menyewa diatur di dalam Pasal 1548 KUH Perdata, yaitu: “Sewa-menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kepada pihak yang lainnya kenikmatan dari sesuatu barang, selama suatu waktu tertentu dan dengan pembayaran suatu harta yang oleh pihak yang tersebut terakhir itu disanggupi pembayarannya”.

Dasar dari perjanjian pemasangan internet fiber optik oleh penyedia jasa layanan internet indihome adalah surat yang ditanda tangani oleh kedua belah pihak sebagaimana yang tertera dalam dengan perjanjian pemasangan yang dilakukan di Kecamatan Jeumpa, pihak yang memesan jasa layanan internet Indihome akan secara otomatis mengikatkan dengan hukum yaitu ketika mereka tanpa pemaksaan menandatangani perjanjian

¹ Ricardo Simanjuntak, *Tekni Perancangan Kontrak Bisnis*, Jakarta, Kontan PUB, 2011, hlm 30

kontrak. Kontrak: K.Tel 111143108492/HK810/09-150217/2020 yang berisi tentang tagian yang wajib dibayar oleh pelanggan kemudian berdasarkan surat pernyataan berlangganan Indihome bahwa menyebutkan”

Pelanggan akan dikenakan denda pengakhiran sebesar Rp1.000.000,00 sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan, apabila:

- (i) Pelanggan memutuskan untuk berhenti berlangganan layanan IndiHome; atau
- (ii) Kontrak berlangganan berakhir karena kesalahan pelanggan, dalam waktu 12 (dua belas) bulan pertama setelah layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif*”

Pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun keseluruhan layanan indiHome, dan dilarang melakukan pemindahan, perubahan, atau penyalahgunaan apapun terhadap jaringan indiHome dan layanan indiHome

Dasar dari perjanjian indihome tersebut diatas pada kenyatannya dalam pelaksanaan perjanjian telah terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen, sehingga tindakan wanprestasi konsumen tersebut sangat merugikan PT. Telkomsel Indihome. Kerugian tersebut terjadi dikarenakan pihak konsumen indihome telah melanggar syarat dan ketentuan sebagaimana dalam perjanjian kontrak antara konsumen dan pihak indihome yang dapat berupa banyaknya pelanggan tidak meneruskan pemasangan berlanggan jaringan internet dan beberapa pelanggan melakukan penjualan kembali.

Dari penelitian awal diketahui bahwa jumlah pelanggan yang melakukan tindakan wanprestasi terhadap pemasangan jaringan internet tersebut yakni berjumlah 84 (delapan puluh empat) yang terdiri dari pemutusan langganan internet Indihome belum masa sesuai dengan kontrak sebanyak 80 (delapan puluh) orang dan beberapa konsumen melakukan penjualan kembali 4 (empat) orang sebagaimana disebut dalam tabel dibawah ini :

No	Tahun	Jumlah Pelanggan yang wanprestasi
1	2019	20
2	2020	53
3	2021	11
Jumlah Total		84

Sumber : PT Telkom, Lhokseumawe-Bireuen, Aceh .

Dari tabel diatas tersebut pihak terlihat bahwa banyaknya konsumen indihome melakukan perbatan wanprestasi. Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dengan debitur, wanprestasi atau tidak dipenuhinya janji dapat terjadi baik karena disengaja maupun tidak disengaja.²

Pada dasarnya perjanjian antara Indihome dengan konsumen menimbulkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak. Hak PT Telkomsel yakni menerima pembayaran setiap bulannya selama 12 bulan atau 1 (satu) tahun sedangkan, kewajibannya adalah menyewakan dan memberi layanan internet sebagaimana disebutkan dalam perjanjian kontrak yang diperjanjikan sebelumnya antara konsumen dan produsen, dan konsemen sendiri memiliki kewajiban sebagaimana yang tertuang dalam kontrak.

Berdasarkan latarbelakang tersebut diatas kiranya sangat menarik untuk mengangkat judul skripsi **“Wanprestasi Konsumen Indihome Dalam Penggunaan Jaringan Internet Di Kecamatan Jeumpa Yang Tidak Sesuai Dengan Kontrak Pemasangan”**.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latarbelakang tersebut diatas maka dapat ditarik sebagai identifikasi masalah dalam penulisan skripsi ini nantinya antara lain adalah

- a. Bagaimana pelaksanaan perjanjian pemasangan jaringan internet Indihome di Kecamatan Jeumpa Yang Tidak Sesuai Dengan Kontrak Pemasangan?
- b. Bagaimana akibat hukum yang timbul dan penyelesaian terhadap wanprestasi konsumen Indihome di Kecamatan Jeumpa Yang Tidak Sesuai Dengan Kontrak Pemasangan ?

3. Pembahasan

A. Bagaimana pelaksanaan perjanjian pemasangan jaringan internet Indihome di Kecamatan Jeumpa Yang Tidak Sesuai dengan Kontrak Pemasangan

Pada dasarnya bagi setiap pelanggan maupun pihak PT. Telkom dalam pelaksanaan perjanjian berlangganan pada produk Indihome ini sebenarnya tidak menginginkan terjadinya

² Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Rajawali Pers, Jakarta, 2007, hlm 74

suatu wanprestasi. Namun pada kenyataannya yang terjadi saat sudah berlangganan produk ini, pelanggan melakukan wanprestasi baik secara sengaja maupun tidak sengaja.

Menurut Ronny Hanitijo mengenai definisi konflik, yang dimaksud dengan konflik adalah situasi (keadaan) antara 2 (dua) orang atau lebih yang memperjuangkan tujuan mereka masing-masing yang tidak dapat dipersatukan dan dimana tiap pihak-pihak mencoba untuk meyakinkan pihak lain mengenai kebenaran rujukannya.³ Oleh karena itu, suatu permasalahan atau sengketa yang menyangkut para pihak.

Permasalahan dilapangan menurut debitur pelanggan Internet indiohoe petugas hadir tanpa memberitahukan hal hal yang berhubungan apa yang dilarang dan apa yang dibolehkan dalam berlanggan indihome dan ia juga tidak membaca secara keseluruhan karnea pada saat itu ia tidak membawa kaca mata.⁴

Berdasarkan hasil wawancara kepada para pelanggan, ternyata masih terdapat pelanggan yang tidak memahami isi kontrak berlangganan dari PT. Telkom Indonesia. Dalam perjanjian berlanggan pada produk Indihome merupakan perjanjian baku yang hanya dibuat oleh pihak PT. Telkom. Sebagian calon pelanggan yang ingin berlangganan Indihome ini hanya mengikuti prosedur terkait data-data yang diperlukan sedangkan dalam isi kontrak berlangganan tersebut, para pihak menganggap karena banyaknya isi kontrak yang dimiliki maka mereka merasa lalai dan kurangnya penjelasan pada pihak PT. Telkom terkait pentingnya untuk memahami isi kontrak tersebut dan kurangnya untuk menjelaskan isi-isi yang dicantumkan oleh manajemen PT. Telkom Indonesia. Oleh karena itu, para pelanggan yang tidak memahami kontrak tersebut dan tidak menanyakan hal terkait kontrak tersebut.⁵

Dalam hal ini para pelanggan juga kurang memahami terkait penawaran produk Indihome ini dengan adanya tambahan biaya dari harga normal berlangganan, mereka hanya langsung menerima tanpa mendengarkan secara jelas akan penambahan

Adapun dalam kontrak berlangganan jaringan WIFI dan TV kabel Indihome terdapat hak, kewajiban, larangan, tanggung jawab serta sanksi bagi para pihak yang tertulis dalam surat kontrak perjanjian yang dibuat oleh piha manajemen TV kabel berlangganan PT. Telkom Indonesia.⁶

Hak pelanggan terhadap layanan diatas memberikan kewajiban bagi PT. Telkom untuk memenuhi menurut Ibdud Hidayat sebagai *Baranch head* Indihome cab. Lhokseumawe kewajiban itu timbul jika pelanggan indihome menyetujui syarat-syarat yang telah diberikan kepada pelanggan.⁷

Persetujuan pemasangan Internet Indihome maka timbulnya hak hak pelanggan atas persetujuan tersebut antara lain

1. Mendapatkan layanan telkom sesuai dengan permintaan pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis telkom
2. Mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan dari Telkom terkait layanan Telkom.
3. Mendapatkan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan Telkom.
4. Mendapatkan jaminan tingkat layana (*Service Level Guarantee*) layanan telkom sesuai dengan layanan telkom.
5. Mengajukan klaim tagihan layanan telkom apabila diyakini ada besaran tagihan yang tidak sesuai.
6. Mendapatkan kompensasi sesuai ketentuan telkom jika jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) layanan telkom tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan

Timbulnya kewajiban PT. Telkom terhadap kewajiban memberikan layanan kepada

³ Ronny Hanitijo, *Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1984), hlm. 22

⁴ Abdul Haris, *Masyarakat gampong lipah cut*, *Wawancara* tanggal 2 Juni 2024 pukul 10.00 wib.

⁵ Dewi, *Mayarakat Lipah Rayeuk Wawancara* tanggal 15 Juni 15 Juli 2024 Pukul 1135 Wib.

⁶ Ibdud Hidayat, *Baranch head* Indihome cab. Lhokseumawe, *wawancara*, 3 Juli 2024 Pukul 10.25 Wib

⁷ Ibdud Hidayat, *Baranch head* Indihome cab. Lhokseumawe, *wawancara*, 3 Juli 2024 Pukul 10.25 Wib

pelanggan pemasangan internet Indihome yakni antara lain adalah :

1. Menyediakan Layanan Telkom di Alamat Pelanggan atas permintaan Pelanggan yang memenuhi ketentuan teknis Telkom
2. Memberikan pelayanan yang baik dan transparan terkait Layanan Telkom kepada Pelanggan.
3. Memberikan informasi mengenai spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum Layanan Telkom yang disediakan Telkom melalui brosur, leaflet, Plasa Telkom 147 , atau media lainnya.
4. Memberikan jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) Layanan telkom sesuai dengan ketentuan telkom.
5. Memberikan kompensasi kepada Pelanggan bila jaminan tingkat layanan (*Service Level Guarantee*) layanan telkom tidak terpenuhi atau terbukti ada kesalahan tagihan.
6. Menindak lanjuti laporan Pelanggan jika sambungan layanan telkom di alamat Pelanggan mengalami gangguan atau kerusakan.
7. Menindak lanjuti laporan Pelanggan atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban Pelanggan terkait layanan telkom kepada pihak lain.

Selanjutnya dengan pelayanan PT Telkom terhadap pelanggan yang memasang jaringan internet maka timbulnya kewajiban pelanggan terhadap pemasangan jaringan internet Indihome PT. Telkom tersebut menurut bapak Ibdy Hidayat menagatakan kewajiban pelanggan sebagaimana terdapat ketentuan yang berlaku beliau menambahkan hak dan kewajiban tersebut antara lain :

1. Membayar biaya pemasangan sambungan layanan telkom (biaya pasang baru, biaya mutasi, biaya aktivasi fitur/konten/jasrita dan biaya lainnya) sesuai dengan ketentuan telkom.
2. Menyediakan instalasi kabel rumah/gedung dengan catuan daya listrik untuk perangkat CPE layanan Indihome di alamat pelanggan.
3. Memberikan izin kepada telkom untuk proses instalasi, perawatan dan perbaikan gangguan Indihome di alamat pelanggan.
4. Membayar tagihan biaya jaringan layanan telkom dan/atau jasa layanan telkom tepat

pada waktunya sesuai dengan ketentuan telkom.

5. Memelihara instalasi layanan Indihome di alamat pelanggan agar selalu dalam keadaan baik atas biaya pelanggan.
6. Melaporkan kepada telkom jika sambungan layanan telkom di alamat pelanggan mengalami gangguan dan kerusakan
7. Melaporkan secara tertulis kepada telkom atas setiap pemindah-tanganan hak tanggung jawab dan/atau kewajiban pelanggan terkait layanan Telkom kepada pihak lain.
8. Memberitahukan kepada telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan Layanan telkom sementara atau memutuskan Kontrak Berlangganan.
9. Menyerahkan perangkat CPE milik telkom yang terinstal di Alamat Pelanggan untuk layanan IndiHome, apabila Pelanggan berhenti berlangganan Layanan telkom.

B. Bagaimana akibat hukum yang timbul dan penyelesaian terhadap wanprestasi konsumen Indihome di Kecamatan Jeumpa Yang Tidak Sesuai Dengan Kontrak Pemasangan

Faktor waktu dalam suatu perjanjian adalah suatu hal yang penting, karena dapat dikatakan bahwa pada umumnya dalam suatu perjanjian kedua belah pihak menginginkan agar ketentuan perjanjian itu dapat terlaksana secepat mungkin karena penentuan waktu pelaksanaan perjanjian itu sangat penting untuk mengetahui tibanya waktu yang berkewajiban untuk menepati janjinya atau melaksanakan suatu perjanjian yang telah disepakati

Setiap perjanjian pada prinsipnya mengajarkan bahwa dalam suatu perjanjian para pihak bebas untuk membuat perjanjian, baik isi dan materi perjanjian, menentukan persyaratan-persyaratan, menentukan pelaksanaan, melakukan perjanjian dengan siapapun, membuat perjanjian tertulis atau lisan termasuk menetapkan cara penyelesaian bila terjadi sengketa. Kebebasan membuat perjanjian ini dibenarkan selama tidak bertentangan dengan ketentuan Syariah Islam.

Dengan demikian bahwa dalam setiap perjanjian prestasi merupakan suatu yang wajib dipenuhi oleh debitur dalam setiap perjanjian.

Apabila debitur tidak memenuhi prestasi sebagaimana yang telah ditetapkan dalam perjanjian maka dikatakan wanprestasi.

Menurut M. Yahya Harahap secara umum wanprestasi yaitu “pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya”. Dalam membicarakan wanprestasi kita tidak bisa terlepas dari masalah “pernyataan lalai” (*ingerbrkke stelling*) dan “kelalaian” (*verzuim*). Akibat yang timbul dari wanprestasi ialah keharusan bagi debitur membayar ganti rugi atau adanya wanprestasi salah satu pihak, maka pihak yang lainnya dapat menuntut pembatalan kontrak/perjanjian.⁸

Berdasarkan data dalam penelitian pada PT. Telkom lhokseumaw, dalam suatu perjanjian dalam kontrak berlangganan WIFI kabel Indihome sering terjadinya suatu wanprestasi. Bentuk-bentuk wanprestasi dalam kontrak berlangganan Indihome bermacam-macam dan bentuk masalah yang sering terjadi diantara kedua belah pihak sehingga terjadinya suatu wanprestasi tersebut, baik pihak PT. Telkom maupun pihak pelanggan.

Menurut Hadi Branche Head Manager Lhokseumawe Berikut adalah bentuk-bentuk wanprestasi yang sering terjadi dilapangan antara lain :

1. Melakukan *reseller* jaringan yang dilakukan oleh pelanggan :

kontrak berlangganan Telkom sudah ditetapkan bahwa para pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun seluruhnya layanan Telkom dalam bentuk apapun tanpa seizin Telkom. Salah satu bentuk yang dilakukan oleh pelanggan yaitu berlangganan 100 MBPS di dalam rumah pribadi pelanggan. Lalu, pada jaringan 100 MBPS tersebut dijual kembali oleh pelanggan dengan menggunakan radio tembak.

Dalam bentuk wanprestasi ini terkait reseller jaringan sudah sering terjadi terhadap pelanggan dan hal tersebut tidak diperbolehkan dan cara pihak Plaza Telkom terkait masalah *reseller* jaringan ini dengan cara pengecekan data pelanggan dan apabila terbukti bahwa pada pelanggan melakukan

reseller jaringan tersebut maka tindakan selanjutnya dengan memberikan surat pemberitahuan.

2. Pelanggan berlangganan tidak memberitahu kepada pihak Telkom apabila ingin berhenti berlangganan sementara atau memutuskan kontrak berlangganan sehingga terkena pinalty sebagaimana kontrak :

Dalam suatu kontrak berlangganan Indihome, para pelanggan diwajibkan dalam kontrak berlangganan pada poin kewajiban pelanggan bahwa memberitahukan kepada Telkom apabila bermaksud berhenti berlangganan layanan Telkom sementara dan memutuskan kontrak berlangganan. Apabila para pelanggan tidak memenuhi kewajibannya untuk memberitahu terlebih dahulu kepada pihak Telkom apabila ingin berhenti layanan Telkom sementara atau memutuskan kontrak berlangganan maka akan dikenakan denda.

Menurut bapak Iqbal, pada kenyataannya terdapat pelanggan sebelum satu tahun berlangganan sudah berhenti berlangganan tanpa memberikan informasi dan sering terjadinya bentuk wanprestasi ini terjadi pada rumah sewa atau toko yang disewakan dan mereka tidak tanggung jawab atas kesalahan ini. Sedangkan sudah ditetapkan bahwa bagi setiap pelanggan wajib mematuhi kontrak yang sudah 58 ditetapkan tapi para pelanggan merasa lalai dan sebelumnya kurang memahami terkait pentingnya isi kontrak berlangganan Indihome tersebut.

Berdasarkan surat pernyataan berlangganan Indihome bahwa menyebutkan.

1. Pelanggan akan dikenakan denda pengakhiran sebesar Rp1.000.000,00 sesuai dengan ketentuan dalam Syarat dan Ketentuan, apabila:
 - (iii) Pelanggan memutuskan untuk berhenti berlangganan layanan IndiHome; atau
 - (iv) Kontrak berlangganan berakhir karena kesalahan pelanggan, dalam waktu 12 (dua belas) bulan pertama setelah layanan IndiHome ber-Status *Completed Non Aktif*
2. Pelanggan dilarang melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun keseluruhan

⁸ Yahman, Karakteristik *Wanprestasi dan Tindak Pidana Penipuan* Prenamedia, Jakarta, 2009, hlm. 83

layanan indihome, dan dilarang melakukan pemindahan, perubahan, atau penyalahgunaan apapun terhadap jaringan indihome dan layanan indihome

Dengan pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan setelah pemasangan tersebut maka sesuai dengan kasus tersebut tentang Melakukan *reseller* jaringan yang dilakukan oleh pelanggan dan Pelanggan berlangganan tidak memberitahu kepada pihak Telkom apabila ingin berhenti berlangganan sementara atau memutuskan kontrak berlangganan sehingga terkena pinalty sebagaimana kontrak telah masuk kedalam wanprestasi yang dilakukan oleh pelanggan indihome.

Meurut bagian pemasaran indihome cabnag kab.bireuen apabila pelanggan telah melanggar hal tersebut maka pihak Telkomsel Indihome dapat melakukan tindakan sebagaimana syarat pengakhiran kontrak .

1. telkom secara sepihak dapat mengakhiri kontrak berlangganan karena Pelanggan melanggar ketentuan Kontrak Berlangganan atau karena telkom tidak mampu lagi menjadi penyelenggara Layanan telkom di wilayah atau lokasi Pelanggan.
2. telkom dan Pelanggan sepakat untuk mengesampingkan berlakunya ketentuan pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak berlangganan dapat dilakukan oleh salah satu Pihak jika terjadi wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

PT. Telkom sebelum mengambil tindakan tersebut tentunya dilakukan berdasarkan pengecekan terlebih dahulu kelangan yang dilakukan oleh pihak inpeksi teknis jaringan cabel indihome. Dalam suatu kontrak berlangganan terkait reseller jaringan telah dijelaskan dalam kontrak berlangganan bahwa larangan pelanggan untuk melakukan penjualan kembali baik sebagian maupun seluruhnya layanan Telkom dalam bentuk apapun tanpa seizing Telkom. Pada masalah ini pihak PT. Telkom Kabupaten Aceh Tengah Takengon ini akan mengecek terlebih dahulu apabila sudah terbukti kebenarannya maka pihak Telkom akan

memberikan suatu tindakan dengan teguran berupa surat dan melakukan musyawarah kepada pelanggan dengan bertemu langsung

Adapun penyelesaian wanprestasi dilakukan oleh pihak PT. Telkom Takengon terkait permasalahan yang terjadi baik kesalahan yang terjadi dari pihak PT. Telkom maupun pelanggan dengan cara melakukan musyawarah terkait masalah dan saling memaafkan terkait keterlambatan pihak teknisi. Hal ini untuk mencapai persetujuan bersama agar masalah tersebut tidak sampai ke bersama antara pelanggan dengan pihak Telkom agar permasalahan agar tidak melebar sampai ke ranah hukum ranah hukum. Pihak Telkom mendatangkan teknisi ke rumah pelanggan itu untuk melakukan masyawarah sehingga ditemukan solusinya dan kesepakatan

Sesuai dengan isi kontrak berlangganan WIFI dan TV Kabel Indihome ini, bagian penyelesaian perselisihan disebutkan apabila penyelesaian musyawarah antara pihak PT. Telkom dengan pihak pelanggan tidak tercapai maka para pihak sepakat untuk menyerahkan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) atau Pengadilan Negeri (PN), berdasarkan perundang-undangan yang berlaku. Oleh karena itu, penyelesaian wanprestasi dalam hal ini terkait perdamaian, yaitu terkait reseller jaringan itu pihak Telkom akan memberikan suatu surat sebagai teguran apabila pelanggan lalai atas hal tersebut maka pihak Telkom akan melakukan musyawarah kepada pelanggan dengan menjelaskan atas kesalahan yang terjadi kepada pelanggan.

Maka dapat disimpulkan bahwa penyelesaian wanprestasi pada PT. Telkom dalam beberapa kasus solusi yang diberikan kepada konsumen masih tidak merata penerapannya. Hal ini dilihat dari pelanggan yang masih mengalami kerugian terhadap kenaikan harga meskipun sudah melaporkan terkait kenaikan tagihan tersebut, peran teknisi yang tetap tidak optimal dalam melaksanakan tugasnya sehingga sering terjadi keterlambatan pada waktu yang telah ditetapkan kepada pelanggan di lapangan.

Pelanggan yang tmenghantikann langganan lanyanan Indihome maka akan dikenakan denda pemasangan dan mengembalikan Alat yang disewa dan akan dilakukkan penghentian

layanan indihome dan tidak boleh memasang layanan indihome tersebut selama 3 tahun kedepannya hingga denda dan kewajiban pelanggan membayar lunas kewajiban dari pelanggan indihome tersebut

4 Kesimpulan

- a. Bagaimana pelaksanaan perjanjian pemasangan jaringan internet Indihome di Kecamatan Jeumpa yang tidak Sesuai Dengan Kontrak Pemasangan adalah pelaksanaan perjanjian pemasangan jaringan indihome antara penyedia jasa dan pengguna sesuai dengan ketentuan maka pelaksanaan perjanjian akan mengakibatkan timbulnya sebuah prestasi (hak dan kewajiban) yang harus dipenuhi antara masing-masing pihak oleh karena itu sesuai dengan hak dan kewajiban, apabila seseorang tidak memenuhi perstasinya maka salah satu pihak wajib memnta kembali prestasinya yang tidak dipenuhi oleh pihak lain. Dan sebagaimana dengan azas perjanjian bahwa perjanjian itu mengingat untuk kedua belah pihak atau sebagai undang undang bagi para pihak maka apabila salah satu pihak tidak memenuhi perstasi tersebut dapat dikatan wanprestasi.
- b. Bagaimana akibat hukum yang timbul dan penyelesaian terhadap wanprestasi konsumen Indihome di Kecamatan Jeumpa Yang Tidak Sesuai Dengan Kontrak Pemasangan ? Berdasarkan penelitan yang didapat terhadap wanprestasi pemasangan jaringan internet indihome maka akibat yang timbul salah satu pihak yang merasa hak nya dilanggar boleh menuntut di depan pengadilan namun karena dalam perjanjian tersebut adanya pasal berlakunya ketentuan pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata, sehingga pembatalan atau pemutusan kontrak berlangganan dapat dilakukan oleh salah satu Pihak jika terjadi wanprestasi, dan dinyatakan sah tanpa menunggu keputusan hakim.

Daftar Pustaka

Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, :Rajawali Pers, Jakarta, 2007.

Ahmadi Miru, Sakka Pati, *Hukum Perikatan*, Rajawali Pers, Jakarta: 2018

Ahmadi Miru, Sakka Pati, *Hukum Perikatan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2008

Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Pt. Citra Adiyta Bakti, Bandung, 2015.

_____, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004.

_____, *Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 2010.

A Qirom Syamsuddin Meliala, *Pokok-pokok Hukum Perjanjian*, Yogyakarta: Liberty, 2020.

Djumialdji, F.X. *Perjanjian Kerja*, Bumi Aksara, Bandung, 2004.

Djoko Trianto, *Hubungan Kerja di Perusahaan Jasa Konstruksi*, Mandar Maju, Bandung 2004

Gunawan Widjaja dan Kartini Muljadi, *Perikatan yang Lahir dari Undang-Undang*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003

Husni, M., *Tinjauan Umum Mengenai Hontrak*, Gramedia . 2009,

Rianto Adi, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum* Granit, Jakarta, 2004.

I Ketut Oka Setiiawan, 2016, *Hukum Perikatan*, Cet I, Sinar Grafika, Jakart

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Pada Umumnya*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2003

Mariam Darus, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikiitan dengan Penjelasan*, PT. Alumni Bandung. 2005

Mustafa Kamal Rokan, 2010 Cet. I, Hukum
Persaingan Usaha (Teori dan Prakteknya Di
Indonesia), Rajawali pers, jakatra.