

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bentuk wanprestasi yang dilakukan penyedia layanan digital berbasis langganan (*subscription contract*) terhadap konsumen meliputi tidak dipenuhinya prestasi sama sekali, keterlambatan pemenuhan layanan, pelaksanaan prestasi yang tidak sesuai dengan isi perjanjian, serta pelaksanaan prestasi yang tidak sempurna. Wanprestasi tersebut dapat berupa tidak tersedianya akses layanan meskipun konsumen telah membayar, gangguan layanan berkepanjangan, perubahan fitur atau paket secara sepihak, penghapusan konten, pembatasan akses hingga pengurangan manfaat layanan seperti penghangusan sisa kuota internet.
2. Penyelesaian wanprestasi dalam layanan digital berbasis langganan (*subscription contract*) berdasarkan perspektif hukum perjanjian dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Penyelesaian pada tahap awal mengacu pada mekanisme yang telah disepakati dalam kontrak elektronik (*Terms and Conditions*) sebagaimana diakui dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024. Penyelesaian litigasi dilakukan melalui somasi dan

dalam gugatan pengadilan dalam menyelesaikan sengketa layanan digital berbasis langganan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penyedia layanan digital berbasis langganan perlu meningkatkan kepatuhan terhadap isi perjanjian dengan memberikan layanan secara jelas, transparan, dan tidak melakukan perubahan fitur maupun pembatasan akses secara sepihak, sedangkan masyarakat sebagai konsumen perlu lebih memahami isi *subscription contract* agar hak dan kewajibannya dapat terlindungi.
2. Penyedia layanan digital berbasis langganan perlu menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas dan terarah melalui sistem pengaduan yang responsif serta mengutamakan penyelesaian non-litigasi agar sengketa dapat diselesaikan secara cepat, fleksibel, dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Abdulkadir Muhammad, 2020, *Hukum dan Penelitian*, Cet. 1, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

Abdulkadir Muhammad, 2023, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Agus Yudha Hernoko, 2022, *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Kencana, Jakarta.

Ahmadi Miru, 2017, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*, PT Rajawali Press, Jakarta.

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

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Edmon Makarim, 2021, *Pengantar Hukum Telematika (Suatu Kompilasi Kajian)*, Rajawali Pers, Jakarta.

Jimly Asshiddiqie, 2017, *Pengantar Ilmu Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta.

J. Satrio, 2020, *Hukum Perikatan: Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Mariam Darus Badruzaman, 2020, *KUH Perdata Buku III tentang Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung.

Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Pertama, Mataram University Press.

Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press.

Munir Fuady, 2022, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktik*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Munir Fuady, 2022, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Onno W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi, 2020, *Mengenal E-Commerce*, Elex Media Komputindo, Jakarta.

Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Raden dan Islami, 2024, *Wanprestasi dalam Perjanjian Elektronik Ditinjau dari Perspektif Hukum Perdata Indonesia*, Jurnal Reformasi Hukum, Vol. 8, No. 2.

Ridwan Khairandy, 2022, *Hukum Konvergensi Teknologi Informasi dan Komunikasi*, FH UII Press, Yogyakarta.

Shidarta, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta.

Solikin, 2021, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, CV. Penerbit Qiara Media.

Subekti, 2022, *Hukum Perjanjian*, Cet. Terbaru, Intermasa, Jakarta.

Sutan Remy Sjahdeini, 2019, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank*, Institut Bankir Indonesia, Jakarta.

Yahman, 2016, *Cara Mudah Memahami Wanprestasi dan Penipuan Dalam Hubungan Kontrak Komersial*, Kencana, Jakarta.

Yahya Harahap, 2022, *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Sinar Grafika, Jakarta.

B. Jurnal

Alya Para Mestri, 2024, *Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Jual Beli Online Pada Pembayaran Metode Cash On Delivery (COD) Di Marketplace Shopee*, Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial dan Politik, Vol. 1, No. 2.

Asri Elies Alamanda, Irma Mangar, Bukhari Yasin, dan Pingkan Widya Pangestika, 2026, *“Legal Analysis of Cash Payment Rejection in Consumer Transactions in the Indonesian Non-Cash Payment System”*, Journal of Development Research, Vol. 10, No. 1, Mei 2026, hal. 55–64.

- Annya Nur Wahda Inayah dan Vinko Satrio Pekerti, 2024, *Keputusan Pembelian Produk Digital oleh Generasi Z dalam Konteks Subscription Video on Demand (SVOD)*, Jurnal STIE Semarang, Vol. 16, No. 1.
- Andini, Aprilia, Febrianawati, Putri, Asri Elis Amanda, 2025, *Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Cacat Lazada*, Jurnal Strategi Bisnis dan Keuangan, Vol. 6, No. 1, hal. 64
- Arif Rahman Hakim, 2024, *Efektivitas Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Hukum dan Pembangunan, Vol. 54, No. 2
- Ariasih dan Dedy Priyanto, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Elektronik E-Commerce di Indonesia*”, Jurnal Preferensi Hukum, Vol. 5, No. 1.
- Arya Kusuma Wijaya dkk., 2024, *Analisis Yuridis Wanprestasi dalam Perjanjian Elektronik di Platform E-Commerce*, Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, Vol. 3, No. 6.
- Cleopatra Martina Hauliani, 2022, *Faktor-Faktor Penyebab Timbulnya Wanprestasi dalam Transaksi E-Commerce*, Jurnal Privat Law, Vol. 10, No. 2.
- Diky Budiman, Sri Iswati, dan Mey Krisselni Sitompul, 2025, *Perkembangan Ekosistem Ekonomi Digital di Indonesia: Sebuah Kajian Literatur*”, JUMINTAL: Jurnal Manajemen Informatika dan Bisnis Digital, Vol. 4, No. 1.
- Eko Mulyono, 2017, *Analisis Terhadap Putusan Hakim Dalam Kasus Sengketa Ekonomi Syariah Di Pengadilan Agama Purbalingga Tentang Wanprestasi Akad Murabahah (Putusan No.1720/Pdt.G/2013/PA.Pbg)*, Skripsi, Fakultas Syariah IAIN Salatiga.
- Fadhila Aulia Rahma dan Nurhadi, 2024, *Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Kontrak Elektronik di Indonesia*, Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM, Vol. 31, No. 1.
- Fadhila Aulia Rahma dan Nurhadi, 2024, *Penyelesaian Sengketa Wanprestasi dalam Kontrak Elektronik melalui Mekanisme Non-Litigasi*, Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM, Vol. 31, No. 1.
- Fikri Hadi, Hufon, Darissalam, dan Gunawan Hadi Purwanto, 2026, *Election of Local Heads Through The Regional Representative Council From A Democratic Perspective in Indonesia*, Wijaya Putra Law Review, Vol. 5, No. 1, hal. 1–18

- F. R. Hidayat, 2022, *Kontrak Elektronik dalam Layanan Digital dan Perlindungan Hukum bagi Pengguna*, Jurnal Legislasi Indonesia, Vol. 19, No. 1.
- Gunawan Hadi Purwanto, Mochamad Mansur, dan Mida Izalia, “Upaya Meningkatkan Pemahaman Terhadap Praktik Perjanjian Hutang Piutang pada Masyarakat Desa Trucuk Kabupaten Bojonegoro”, Darma Diksani: Jurnal Pengabdian Ilmu Pendidikan, Sosial, dan Humaniora, Vol. 5, No. 4, Desember 2025.
- Gunawan Hadi Purwanto, “Kedudukan Hukum Peraturan Bupati Tuban Nomor 64 Tahun 2015 Tentang Hasil Pengelolaan Tanah Bengkok Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan”, DiH Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 13, No. 26, Agustus 2017.
- Gunawan Hadi Purwanto, *Kedudukan Hukum Peraturan Bupati Tuban Nomor 64 Tahun 2015 Tentang Hasil Pengelolaan Tanah Bengkok Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan*, DiH Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 13, No. 26.
- Helena Primadianti Sulistyaningrum, 2024, *E-contract Consensus in Indonesian Contract Law*, Batulis Civil Law Review, Vol. 5, No. 2.
- Indra, Azmi, Sitorus, Agus Salam, 2024, *Kontrak Elektronik dan Perlindungan Data: Tantangan dan Solusi dalam Transaksi Digital*, Kultura: Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, dan Humaniora, Vol. 2, No. 9.
- Jericho Owen Geraldo Manalu, 2024, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum dan Ilmu Komunikasi, Vol. 3, No. 1.
- Kosim Afendy, 2023, *Kepastian Hukum Putusan Hakim yang Mengabulkan Gugatan Wanprestasi Tanpa Didahului Somasi*, Rechtsregel: Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 6, No. 2.
- Mahrudin, Mina, dan Nadya, 2023, *Keabsahan Hubungan Kontraktual Secara Elektronik Dalam E-Commerce Dan Pertanggungjawaban Hukum Atas Kebocoran Data Pribadi Pengguna*, Jurnal Suara Hukum, Vol. 5, No. 2.

- Muhammad Rizki dan Njatrijani, 2023, *Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract) dalam Transaksi Perdagangan Elektronik Berdasarkan Hukum Perdata Indonesia*, Diponegoro Law Journal, Vol. 13, No. 1.
- Mochammad Iqbal Imaduddin, Putri Freda Cayadewi, Zahrotun Nisha Mayliana, Ilham Adi Pratama, dan Asri Elies Alamanda, “*Perlindungan Konsumen terhadap Penjualan Barang Imitasi atau Palsu Secara E-Commerce di Bojonegoro*”, Jurnal Strategi Bisnis dan Keuangan, Vol. 6, No. 1, Januari 2025, hal. 25.
- N. Helberger, 2020, *Online Subscription Contracts and Consumer Rights in the Digital Economy*, Journal of Consumer Policy, Vol. 43, No. 2.
- Oswari, D. O., 2024, *Analisis Hukum terhadap Kerugian Akibat Wanprestasi dalam Kontrak Bisnis*, Jurnal Jendela Hukum dan Keadilan, Vol. 9, No. 2.
- Pangeran M. S. Sitorus, *Analisis Yuridis terhadap Pengaturan Hukum atas Wanprestasi dalam Hubungan Kontraktual*, Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial dan Pengabdian kepada Masyarakat, Vol. 5, No. 3.
- R. S. Pratama, 2022, *Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Layanan Digital Berbasis Langganan*, Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, Vol. 29, No. 2.
- Rizki Ramadhan dan Njatrijani, 2023, *Keabsahan Kontrak Elektronik (E-Contract) dalam Transaksi Perdagangan Elektronik Berdasarkan Hukum Perdata Indonesia*, Diponegoro Law Journal, Vol. 13, No. 1.
- Sayyid Mustafa Kamal, 2024, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Digital di Era Ekonomi Digital*, Journal of Legal and Judicial Studies, Vol. 1, No. 1.
- Setyowati dan Muhammad, 2024, *Wanprestasi dalam Perjanjian Elektronik Ditinjau dari Perspektif Hukum Perdata Indonesia*, Jurnal Reformasi Hukum, Vol. 8, No. 2.
- Syifa Roudhotul Aulia dkk., 2023, *Analisis Yuridis Wanprestasi dalam Kontrak Digital pada Transaksi E-Commerce di Indonesia*, Jurnal Inovasi Global, Vol. 2, No. 12.
- Tasya Aulina Azizah, 2025, *Hukum Perjanjian Wanprestasi Gagal Bayar Dalam Layanan Paylater: Studi Kasus Pada Platform E-Commerce Perlindungan Konsumen*, Journal of Comprehensive Science, Vol. 4, No. 10.
- W. H. Van Boom, 2021, *Consumer Protection in Subscription Models and Recurring Payments*, European Review of Private Law, Vol. 29, No. 3.

C. Website

Adid Mujadid, “Kabar baik, Telkom telah resmi Membuka Blokir Netflix di Indonesia – Saba Cirebon”, Mei, 10, 2024, diakses pada : <https://hive.telkomuniversity.ac.id/kabar-baik-telkom-telah-resmi-membuka-blokir-netflix-di-indonesia-saba-cirebon-saba-cirebon/>, diakses pada tanggal 17 Mei 2026, Pukul 15.49 WIB

Fitri Novia Heriani “KPPU Putuskan Telkom dan Telkomsel Tak Bersalah dalam Perkara Kontra Netflix,” Kompas.com, <https://www.hukumonline.com/berita/a/kppu-putuskan-telkom-dan-telkomsel-tak-bersalah-dalam-perkara-kontra-netflix-lt608a88fec5394/>, diakses 17 Mei 2026.

Yuslianson, “*Spotify Down Hari Ini! Layanan Error Global, Indonesia Terdampak?*”, Liputan 6.com, 16 April 2025, diakses pada https://www.liputan6.com/tekno/read/5997281/spotify-down-hari-ini-layanan-error-global-indonesia-terdampak?utm_source, diakses pada tanggal 24 April 2026, Pukul 12.00 WIB

D. Peraturan-Peraturan

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 terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.