

## **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN ITEM DIGITAL DALAM APLIKASI *GAME ONLINE* DI INDONESIA**

Luitier Lubalu, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, Ni Made Puspasutari Ujianti  
Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia  
[luitierlubalu@gmail.com](mailto:luitierlubalu@gmail.com), [laksmiidewi29@gmail.com](mailto:laksmiidewi29@gmail.com), [puspasutari@gmail.com](mailto:puspasutari@gmail.com)

### **Abstrak**

Kelalaian yang diakibatkan pelaku usaha *aplikasi game online*, menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam pembelian *item digital*, hal ini mempengaruhi *sistem digital* yang diterima konsumen tidak sesuai dengan penawaran di awal. Konsumen mencoba meminta penjelasan kepada pelaku usaha *aplikasi game online* namun pihak pelaku usaha tidak memberikan tanggapan. Kedudukan konsumen yang lebih rendah dari pelaku usaha sering kali menerima perlakuan yang semena-mena dari produsen penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan perlindungan hukum terhadap konsumen pembelian *item digital* dalam *aplikasi game online* dan menelaah upaya hukum yang dapat dilakukan akibat kerugian konsumen dalam pembelian *item digital* dalam *aplikasi game online*. Penelitian hukum normatif dengan pendekatan Perundang-undangan sangat tepat diterapkan dalam penelitian ini. Sumber data ada dua yaitu bahan primer dan sekunder yang dikumpulkan melalui teknik pencatatan dan argumentatif. Setelah data terkumpul, selanjutnya dianalisis secara kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya UU PK dan UU ITE menjamin adanya perlindungan konsumen pembelian *item digital* dalam *aplikasi game online*. Bagi konsumen yang mengalami kerugian pembelian *item digital* dalam *aplikasi game online* yang mengalami kerugian dapat memperjuangkan hak-haknya bersama upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen melalui penyelesaian di luar pengadilan dan didalam pengadilan.

**Kata Kunci:** Pembelian, *Item Digital*, *Game Online*

### **Abstract**

*Negligence caused by online game application business actors, causes losses for consumers in purchasing digital items, this affects the digital system received by consumers that is not in accordance with the initial offer. Consumers tried to ask for an explanation from the online game application business actor but the business actor did not provide a response. The lower position of consumers than business actors often receives arbitrary treatment from producers. This study aims to reveal legal protection for consumers purchasing digital items in online game applications and examine legal remedies that can be taken due to consumer losses in purchasing digital items in applications. online game. Normative legal research with a Legislative approach is very appropriate to be applied in this research. There are two sources of data, namely primary and secondary materials collected through note-taking and argumentative techniques. After the data was collected, it was then analyzed descriptively qualitatively. The results of the study indicate that the existence of the PK Law and the ITE Law guarantees consumer protection for purchasing digital items in online game applications. For consumers who experience losses in purchasing digital items in online game applications who experience losses, they can fight for their rights together with legal remedies that consumers can take through out-of-court and in-court settlements.*

**Keywords:** Purchases, *Digital Items*, *Online Games*

## **I. PENDAHULUAN**

Pesatnya kemajuan teknologi di zaman *digital* saat ini, membawa pengaruh yang sangat besar disegala aspek kehidupan (Hendro Setyo Wahyudi, 2014). Kemajuan teknologi merupakan suatu bentuk juga disebut sistem yang memiliki fungsi untuk memberikan kemudahan bagi manusia. Oleh karena itu, teknologi menjadi sangat penting di zaman sekarang, apalagi dengan adanya teknologi *digital* yang berkembang pesat setiap harinya. Bekembangnya teknologi hingga memberikan manusia suatu bentuk alat telekomunikasi yang sangat akrab di tengah masyarakat. Ponsel merupakan bentuk dari kemajuan teknologi di zaman ini, dulunya hanya sebatas untuk mengirim pesan tertulis dengan cara mengetik dan melakukan pemanggilan ke pengguna telekomunikasi lainnya dengan kemajuan teknologi sekarang bisa diperuntukan berbagai banyak hal merekam suara, dapat mengambil jepretan objek layaknya kamera, komunikasi tatap muka dan banyak hal lainnya (Helmi, 2011).

Pemakai ponsel dengan bisa *connect* ke network ketika sudah memiliki suatu paket yang biasanya telah disediakan operator network telekomunikasi. Dengan tersambung dengan layanan network para pengguna dapat mengunduh berbagai macam layanan tambahan *application* maupun *application game online* melalui *application* yang ada dari *google store* dan *ios store*, yang di dalamnya sudah berisi berbagai macam kategori *application* yang dapat diunduh setelah melakukan registrasi.

Adapun beberapa kasus yang dialami oleh konsumen terkait pembelian *item digital* seperti proses pembelian barang yang tidak kunjung diterima oleh konsumen dalam waktu tiga hari tanpa adanya keterangan dari penjual atau pengembang aplikasi *game online*. Adapun alasan yang diberikan oleh pihak pengembang *game online* tersebut dikarenakan ada beberapa sistem di *aplikasi game online* tersebut mengalami gangguan kendala teknis. Konsumen merasa bahwa kendala yang terjadi sepenuhnya tanggung jawab pengembang *game online* dengan tanpa adanya penjelasan dari pihak pengembang selama kejadian berlangsung. Konsumen merasa diperlakukan semena-mena oleh pengembang *aplikasi game online* dengan lambatnya memberikan penjelasan tanpa kepastian dari pihak pengembang *game online* terkait pemberitahuan kepada konsumen bahwa ada kendala teknis yang terjadi sehingga membuat konsumen merasa tidak dihargai. Pada prakteknya konsumen memiliki resiko yang lebih besar dari pada pengembang *aplikasi game online*, biasa terbilang haknya konsumen sangat rawan untuk dilanggar (Hakim, 2010). Kurangnya pengetahuan dan pemahaman dari kedua belah pihak kepada haknya selaku konsumen dan produsen yang melakukan wanprestasi membuat posisi konsumen tidak seimbang dengan produsen (Yahman, 2014).

Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, yaitu R. Robby Desya Caesaryo & Affandi, (2021) dalam Undang-undang No. 8 Tahun 1999 mengatur secara jelas hak-hak dan perlindungan konsumen pemain *game online*. Asas pemerataan prinsip keadilan dalam teori hukum Islam, menempatkan manusia sebagai makhluk yang memiliki kesempatan yang sama untuk memiliki, mengelola dan menikmati sumber daya ekonomi sesuai dengan kemampuannya (Simal, 2019). Penelitian lain, mengungkapkan bahwa kepercayaan terhadap penyedia layanan jauh lebih tepat dalam meningkatkan minat pembeli dibanding kepuasan pengguna, kualitas fungsional, dan utilitas harga (Yulius, 2017). Dari latar belakang masalah serta penjelasan dari beberapa peneliti terdahulu, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengkaji perlindungan secara hukum kepada konsumen pembelian *item digital* di dalam *aplikasi game online*, dan mengungkapkan bentuk upaya hukum yang dapat ditempuh akibat kerugian konsumen dalam pembelian item digital dalam aplikasi *game online*.

## II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif dengan pendekatan masalah melalui Perundang-undangan, serta pendekatan konseptual. Ada beberapa sumber baik dari bahan hukum sekunder yakni bahan hukum yang dikutip dari kajian kepustakaan yang meliputi membaca beberapa buku, jurnal-jurnal hukum, dan artikel yang berkaitan dengan pokok permasalahan. Bahan hukum primer yang meliputi UU PK dan UU ITE. Pengumpulan bahan-bahan hukum dilakukan dengan cara menginventarisasi, mempelajari dan memahami bahan-bahan hukum primer dan bahan sekunder yang dilakukan dengan cara mencatat dan mengutip setiap buku dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti, dikaitkan dengan jenis penelitian hukum normatif. Selanjutnya mencari, menemukan, dan mengumpulkan sehingga bahan hukum yang dikumpulkan dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan menggunakan teknik argument dan teknik sistematisasi. Teknik argument merupakan penilaian yang didasarkan pada alasan yang memiliki sifat penalaran mendalam hukum. Kemudian teknik sistematik, yakni dengan mencari persamaan suatu norma hukum antara undang-undang yang diteliti, selanjutnya akan disajikan secara deskriptif analisis.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Item Digital dalam Aplikasi Game Online

Konsumsi merupakan aktivitas manusia yang dapat mengurangi atau menghabiskan nilai pakai suatu barang atau jasa untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan hidup. Setiap manusia pemakai barang

dan jasa yang ada di dalam kehidupan masyarakat, baik berguna bagi kebutuhan diri sendiri, keluarga, orang lain, hingga makhluk hidup lainnya dan tidak diperuntukan perdagangkan. Sebagai akhir dari rantai dalam urutan suatu produk yang sering juga menunjukkan disinilah produk digunakan dan dipakai. Setiap manusia yang memakai dan memiliki barang atau jasa yang bertujuan memenuhi hidup pribadi, keluarga, dan tidak untuk diperdagangkan kembali (Sidabalok, 2014).

Konsumen memiliki fungsi dengan memanfaatkan produk yang telah dihasilkan oleh produsen. Konsumen merupakan tujuan utama yang harus diutamakan oleh produsen karena konsumen mempunyai pandangan dan tingkah laku yang berbeda terhadap suatu produk. Perlindungan konsumen sesungguhnya merupakan tanggung jawab sosial pelaku usaha, dengan memberi perlindungan terhadap hak-hak konsumen tentu saja pelaku usaha akan mendapatkan kepercayaan konsumen. Perlindungan konsumen bukan bermaksud untuk menyengsarakan bahkan untuk melemahkan aktivitas pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, dikarenakan perlindungan konsumen diharapkan mampu memberikan dorongan kompetensi usaha yang sehat (Nasution, 2002). Sesungguhnya kesadaran konsumen bahwasanya sangat penting, yang dimana perlindungan konsumen menjadi satu bentuk pencegahan akan terjadinya kerugian yang sewaktu-waktu akan terjadi. Peningkatan kesadaran konsumen, membentuk konsumen akan cenderung lebih berhati-hati dalam memilih dan menggunakan barang dan jasa. Menggunakan metode pembayaran transaksi elektronik pihak konsumen dan pihak pelaku usaha secara realita tidak bertatap yang dapat menciptakan berbagai kecurangan atau kelalaian menjadi tujuan utama yang perlu pencegahan lebih serius (Suhariyanto, 2012). Begitu banyak dampak buruk dari menggunakan transaksi elektronik yang lebih cenderung merugikan konsumen. Kepastian hukum mengenai perlindungan konsumen di dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1). Dengan adanya kepastian hukum, memberikan penegasan kepada pelaku usaha untuk tidak melakukan perbuatan yang semena-mena yang merugikan konsumen.

Tanpa adanya konsumen, kecil kemungkinan produsen dapat memiliki jaminan untuk ketahanan usahanya. Setiap bentuk suatu barang dan sebuah jasa yang memiliki nilai guna untuk memenuhi keinginan hidup manusia semakin lama semakin maju, sehingga dapat menimbulkan kesenjangan terhadap kebenaran informasi dan daya cermat konsumen (Kristiyanti, 2008). Perlindungan konsumen sebuah bentuk kegiatan bersama seluruh pihak yang ambil andil, pemerintah, produsen, dan masyarakat sebagaimana berdasarkan pada UUPK Pasal 1 ayat 2. Dikarenakan pembelian item digital secara online maka metode pembayaran menggunakan transaksi elektronik. Pembelian *item digital* yang disepakati melalui *Google Play Store*. Di dalam UU ITE Pasal 1 ayat 2 memberikan penjelasan transaksi juga merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik. Menurut Soeroso, (2006) perbuatan hukum kegiatan setiap tindakan subjek hukum (masyarakat atau badan hukum) yang berakibat telah diatur oleh hukum, dan karena perbuatan tersebut dapat dianggap sebuah kehendak dari yang melakukan hukum,) (Ali, 2006). Di dalam Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 5 ayat (1), menjelaskan hasil cetak merupakan sebuah bukti yang dapat diterima dalam artinya sah. Di dalam pembelian item digital dalam aplikasi game online memiliki informasi elektronik atau dokumen elektronik atau hasil cetak terkait pembelian item digital. Rekap data transaksi yang dimiliki konsumen dapat menjadi barang bukti yang sah. Dengan demikian konsumen juga memiliki data yang dapat dipergunakan sebagai barang bukti apabila konsumen mengalami kerugian. Kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha dalam aplikasi game online dalam memilih sistem transaksi yang disepakati merupakan kewajiban konsumen yang harus ia ikuti untuk melakukan pembelian item digital.

Pelaku usaha aplikasi game online sudah mempersiapkan sistem transaksi elektronik yang dimana sebagai konsumen cukup mengikuti arahan dari pihak pelaku usaha aplikasi game online yang biasanya disebut transaksi elektronik (*e-payment/top-up*). Pengguna *aplikasi game online* biasanya disebut gamers dimana biasanya cuma bermain games tidak dengan tujuan finansial dalam artinya cukup hanya untuk bermain game yang merupakan bentuk hobi bukan pekerjaan, berbeda dengan *atlet e-sport* yang sangat khusus dipilih yang cakap dan memenuhi kriteria syarat untuk sebuah pekerjaan, sehingga dimainkan secara sangat serius. Pembelian *item digital* dalam *aplikasi game online* pemerintah memiliki peran menjamin adanya perlindungan hukum guna untuk mencegah terjadinya pelanggaran atas hak-hak konsumen pembelian item digital sesuai dengan pengertian perlindungan mengenai hukum preventif di dalam UUPK yang dibuat oleh pemerintah yang memiliki

fungsi yang bertujuan utamanya untuk memberikan pencegahan sebelum munculnya pelanggaran terhadap konsumen.

## **2. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Akibat Kerugian Konsumen dalam Pembelian Item Digital dalam Aplikasi Game Online**

*Games developer* profesi seorang yang berkecimpung membentuk *game video*. Sebagai *game developer* kesehariannya mendalami kegiatannya yang berhubungan dalam pembuatan *games*. Cakupan kegiatan pekerjaannya di dalam pembuatan bunyi yang disebut audio, *desain grafis* dimana membentuk permainannya, seni *visual* gerak bentuk, dan produksi *application*. Kegiatan tambahan dasar di dalam bentuk *games*, seperti menciptakan sosok manusia dan arah permainan, menyusun desain dan mekanisme *games*. Penjelasan mengenai *item digital* dengan fungsinya sangat penting, dengan begitu konsumen mengetahui *item-item digital* dalam *aplikasi game online* yang mereka butuhkan untuk memperkuat diri mereka di dalam *aplikasi game online*. Pengenalan *item digital* memberikan informasi bahwa di dalam *aplikasi game online* konsumen juga dapat melakukan aktifitas layaknya kehidupan nyata. *Item Potion*, dengan adanya *item potion* mempermudah konsumen untuk bertahan dalam melakukan pertarungan dengan durasi waktu yang sangat lama, *Item Double Experience Point Potion*, konsumen dengan mudah dapat menaikkan level disebut juga misi, tingkat, zona, maupun banyak istilah lainnya, *Item Buff Potion*, dengan menggunakan *buff potion* dapat memperkuat karakter konsumen sehingga sangat berguna ketika menjalankan misi yang sulit, *Item Equipment*, Merupakan perlengkapan perang yang dimana sangat penting dalam menjalankan misi, *Item Enhancement/Refine*, dalam *aplikasi game online* yang sangat dibutuhkan oleh konsumen untuk memperkuat karakter konsumen dalam *aplikasi game online*, dan *Item Protection*.

Di dalam pembelian *item digital* yang bisa terbilang sangat mudah, bukan berarti di dalam pembelian *item digital* ini dapat berjalan dengan baik. Hal yang sering terjadi dalam transaksi perdagangan adalah masih banyak persoalan yang muncul terkait penggunaan barang dan jasa sampai dapat menimbulkan persoalan sengketa atau permasalahan, merupakan kewajiban untuk diselesaikan oleh sendiri-sendiri pihak (Maskun, 2013). Sesuai dengan pasal 19 ayat (1) Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha. Memungkinkan konsumen yang menggunakan barang atau jasa biasa saja menghadapi masalah, dimana mengingat bahwa biasanya terjadi hal-hal yang bisa merugikan konsumen.

Penyelesaian sengketa secara non litigasi (di luar pengadilan) dapat ditempuh konsumen *aplikasi game online* untuk mendapatkan haknya kembali. Guna menuntut besar dan kecilnya ganti kerugian bisa di lihat dalam Pasal 47 UUPK, memberikan gambaran mengenai besar dan kecilnya bentuk ganti rugi. Permintaan atau penuntutan ganti rugi mutlak dilakukan oleh konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha *aplikasi game online*. Bentuk penuntutan sudah ada dan diatur dalam Pasal 19 UUPK. Penyelesaian secara litigasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan, dimana pihak pelaku usaha *aplikasi game online* dan konsumen *aplikasi game online* yang bersengketa saling berhadapan untuk mempertahankan hak-haknya. Dalam penyelesaian litigasi maka ada pihak yang menang dan satu pihak yang kalah, proses secara litigasi ini jarang sekali menjadi pilihan dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Sejauh ini upaya penyelesaian antara pelaku usaha dan konsumen yang mengalami kerugian tidak pernah terjadi sampai membawa dengan upaya penyelesaian melalui tahapan pengadilan. Pilihan tersebut diambil guna penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan cepat tanpa memerlukan waktu yang lama.

## **IV. SIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Simpulan**

Berdasarkan analisis data, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen pembelian dalam *application games online*, dengan adanya UUPK dan UU ITE, menjamin adanya kepastian dan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen pembelian *item digital* dalam *aplikasi game online* apabila konsumen mengalami kerugian dan pelanggaran atas hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha *aplikasi game online* dalam pembelian *item digital*. Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen melalui penyelesaian non-litigasi (di luar pengadilan) dan litigasi (di dalam pengadilan). Dimana konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha *aplikasi game online* lebih sering menempuh jalur non-litigasi (di luar pengadilan) agar lebih efisien serta penyelesaian bisa dilakukan dengan cepat tanpa menindaklanjuti ke jalur pengadilan (litigasi).

## 2. Saran

Berkaitan simpulan penelitian di atas, ada beberapa saran yang diberikan yaitu diharapkan kepada pelaku usaha *aplikasi game online* hendaknya lebih berhati-hati dalam pengelolaan *aplikasi game online*, sehingga memperkecil hal-hal yang memungkinkan terjadinya kendala teknis yang dapat merugikan konsumen dalam pembelian *item digital*. Kepada konsumen hendaknya agar lebih memperhatikan dan mengetahui adanya Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Apabila ada hak-hak dan kewajiban yang dilanggar oleh pelaku usaha maka konsumen bisa lebih paham langkah apa yang bisa diambil konsumen guna menyelesaikan sengketa atau permasalahan dengan pelaku usaha.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Z. (2006). *Sosiologi Hukum*. Sinar Grafika.
- Hakim, A. (2010). *Hak-hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media
- Helmi, H. R. (2011). Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Operator Seluler Atas Adanya Short Message Service (Sms) Spam. *Yuridika*, 26(3), 247–258.
- Hendro Setyo Wahyudi, M. P. S. (2014). Teknologi dan Kehidupan Masyarakat. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 3(1), 13–24.
- Kristiyanti, C. T. S. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Maskun. (2013). *Kejahatan Siber Cyber Crime*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nasution, A. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Daya Widya: Jakarta.
- R. Robby Desya Caesaryo, D., & Affandi, I. (2021). *Pembelian Barang Virtual Dalam Game Online Jenis Freemium di Indonesia*. 9(5), 848–863.
- Sidabalok, J. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Simal, A. H. (2019). Pelaksanaan Jual Beli dengan Menggunakan Akad As-Salam Ditinjau Dari Prinsip Tabadul Al-Manafi. *Tahkim*, 15(1), 110–124.
- Soeroro, R. (2006). *Pengantar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika.
- Suhariyanto, B. (2012). *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime) Urgensi dan Pengaturan Celah Hukumnya*.
- Yahman. (2014). *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Penipuan*. Jakarta. Kencana.
- Yulius, R. (2017). Analisis Perilaku Pengguna dalam Pembelian Item Virtual pada Game Online. *Journal of Animation & Games Studies*, 3(1), 1–14.