

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS HUKUM

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

Nomor: 429/SK/BAN-PT/Akred/S/XI/2020

**PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN PERMAINAN DARING YANG
DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI BENDA VIRTUAL BERDASARKAN
PERJANJIAN BAKU DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

OLEH

Jeremi Denny Silalahi

NPM: 2016200041

PEMBIMBING

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., C.N.



PENULISAN HUKUM

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan

Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana

Program Studi Ilmu Hukum

2021

Telah disidangkan pada Ujian
Penulisan Hukum Fakultas Hukum
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Bernadette M. Waluyo', with a horizontal line underneath.

(Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.)

Dekan,

(Dr. iur. Liona Nanang Supriatna, S.H., M.Hum.)



PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini:

Nama : Jeremi Denny Silalahi

NPM : 2016200041

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul: **“Perlindungan Terhadap Konsumen Permainan Daring Yang Dirugikan Dalam Transaksi Benda Virtual Berdasarkan Perjanjian Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 9 Februari 2021

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya Penulisan Hukum

(_____)

Materai
6000

Jeremi Denny Silalahi

2016200041

ABSTRAK

Perkembangan dunia teknologi dan internet terdapat di berbagai aspek, salah satunya bidang hiburan. Pemanfaatan Internet dalam bidang hiburan dapat dilakukan dengan bermain permainan daring. Sejak beberapa tahun terakhir, bisnis permainan daring sangat berkembang di kalangan masyarakat. Permainan daring dewasa ini tidak hanya sekedar permainan namun telah banyak dimanfaatkan oleh penyedia layanan permainan daring untuk melakukan kegiatan usaha dalam mendapatkan keuntungan. Kegiatan usaha yang dilakukan oleh pelaku usaha berupa menjual benda virtual yang terdapat dalam permainan daring untuk dimanfaatkan pemain permainan daring meningkatkan kualitas dari permainannya.

Perjanjian jual beli benda virtual dilaksanakan oleh penyedia layanan permainan daring dengan pemain permainan daring diatur dalam suatu perjanjian baku yang terdapat dalam syarat dan ketentuan. Permasalahan yang terjadi adalah mengenai benda virtual yang telah dibeli oleh seorang pemain permainan daring namun tidak diterima ke dalam akun permainan daring yang ia miliki, hal tersebut memberikan kerugian kepada pemain permainan daring sebagai seorang konsumen. Namun penyedia layanan permainan daring telah terlebih dahulu mencantumkan klausula baku mengenai pembatasan tanggung jawab terhadap kerugian pemain permainan daring dalam syarat dan ketentuan.

Kata Kunci: Permainan Daring, Benda Virtual, Perjanjian Baku, Undang Undang Perlindungan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya saya dapat menyelesaikan penulisan hukum ini yang berjudul : “Perlindungan Terhadap Konsumen Permainan Daring Yang Dirugikan Dalam Transaksi Benda Virtual Pada Berdasarkan Perjanjian Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

Adapun penulisan hukum ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana di Universitas Katolik Parahyangan. Selesainya penulisan hukum ini tidak semata-mata hanya upaya pribadi saya, melainkan adanya campur tangan lain yang lebih besar. Oleh karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir dan mohon maaf kepada pihak-pihak yang tidak ada atau tidak saya sebutkan. Oleh sebab itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu memberikan saya ketenangan, kesempatan, kemampuan, perlindungan dan berkat yang melimpah sehingga saya dapat diberikan kekuatan, kebijakan dan berkat untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.;
2. Kedua orang tua yang sangat Penulis cintai, Iman Batara Silalahi,S.E. dan Riama R.N. Sirait, S.E. karena selalu mendoakan, memberikan motivasi, bimbingan dan pengorbanan baik segi moral maupun materi sehingga penulis dapat terus semangat dan berjuang lebih eras untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya;
3. Kakak dan adik Penulis, Ruth Stephanie Silalahi, S.H dan Angel Brigitta Silalahi yang selalu memberikan semangat dan motivasi bagi saya demi terselesaikannya skripsi ini;

4. Ibu Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., C.N., yang telah membimbing dan membantu penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini serta pembelajaran selama masa kuliah;
5. Bapak Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M, yang telah membimbing penulis selama seminar penulisan hukum serta pembelajaran selama masa kuliah;
6. Bapak Dr. Bayu Seto Hardjowahono, S.H., LL.M. yang telah menjadi dosen penguji dalam sidang penulisan hukum;
7. Bapak Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum , yang telah membimbing dan membantu penulis pada proses seminar penulisan hukum
8. Bapak Karolus Lature, S.H., M.H, yang telah membimbing dan membantu penulis pada proses seminar penulisan hukum;
9. Ibu Rachmani Puspitadewi,S.H., M.Hum, sebagai dosen wali penulis yang telah memberikan nasihat dan arahan selama perkuliahan;
10. Seluruh Dosen dan Tenaga pengajar Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah membimbing penulis dari semester awal sampai saat ini;
11. Seluruh tenaga administrasi yang membantu penulis dalam mengurus segala surat. Dokumen, dan keperluan administrasi lainnya;
12. Radityo Utomo, Louis, Dimas De Marelle, Gregorious Sachio, Harren Hermawan, Siti Maryam, Fauzi Hadi Al-Amri, teman-teman dari penulis yang selalu memberikan semangat selama masa perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini;
13. Teman-teman angkatan 2016, Leonardo Hutapea, Mario Ruben Hutabarat, Moses Mesakh, Denny Rizky, Beril Daniel Sinambela, Rovolin Lumbangaol, Maura Andy Methodius, Alex Nugraha, Demak Setio, Daniel Christian, Gracael, Kaleb Davin, Sakaka Pakpahan serta teman-teman angkatan 2016 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu;

14. Senior Fakultas Hukum, kak Tia Romartha Uli, kak Jovanka Katerine, bang Davin Singarimbun, serta senior yang lain yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu;
15. Teman - teman dari setiap angkatan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu;
16. Podjok Koffie, yang selalu menyediakan tempat semasa kuliah untuk berkumpul dan berdiskusi bersama teman-teman.

Akhir kata penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak kekurangan, baik dari segi bahasa, penulisan, maupun materi penyajiannya, oleh karenanya penulis sangat menghargai kritik dan saran yang sifatnya membangun, Penulis berharap semoga skripsi ini dapat membantu dan memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu hukum di masa yang akan datang.

Bandung, 9 Februari 2021

Jeremi Denny Silalahi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii	
KATA PENGANTAR	iv	
DAFTAR ISI	vii	
BAB I - PENDAHULUAN		
1. Latar Belakang	1	
2. Rumusan Masalah	9	
3. Tujuan Penulisan	10	
4. Metode Penelitian.....	10	
5. Tinjauan Pustaka	11	
6. Sistematika Penulisan.....	15	
BAB II - PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN		17
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	17	
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	19	
3. Konsumen.....	21	
3.1 Hak dan Kewajiban Konsumen	24	
3.1.1. Hak Konsumen	25	
3.1.2. Kewajiban Konsumen.....	25	
4. Pelaku usaha	26	
4.1. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	26	

4.1.1. Hak Pelaku Usaha.....	26
4.1.2. Kewajiban Pelaku usaha.....	27
4.2. Tanggung Jawab Pelaku usaha.....	28
5. Hubungan Antara Pelaku Usaha dan Konsumen... ..	29
6. Tanggung Jawab Kontraktual Pelaku Usaha.....	32
6.1. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab... ..	35
6.1.1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan.. ..	35
6.1.2. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi.....	37
6.1.3. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab... ..	39
6.1.4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak	40
6.2. Prinsip Tanggung Jawab Produk Berdasarkan UUPK... ..	41
BAB III - PERJANJIAN JUAL-BELI BENDA VIRTUAL ANTARA KONSUMEN DENGAN PENYEDIA LAYANAN PERMAINAN DARING.....	47
1. Permainan Daring.....	47
1.1. Pengertian Permainan Daring	47
1.2. Perkembangan Permainan Daring	50
2. Benda Virtual.....	52
2.1. Pengertian dan Pengaturan Benda Virtual di Indonesia.....	52
3.Perjanjian Jual Beli Benda Virtual	55

3.1 Perjanjian.....	55
3.1.1 Perjanjian Jual Beli	60
3.1.2 Perjanjian Jual Beli Benda Virtual	63
3.2 Perjanjian Elektronik.....	65
3.3 Perjanjian Baku.....	68
3.3.1 Pengertian Perjanjian Baku.....	68
3.3.2 Ciri-ciri Perjanjian Baku.....	69
3.3.3 Jenis-jenis Perjanjian Baku.....	70
3.3.4 Bentuk Klausula Baku.....	71
3.3.5 Klausula Eksonerasi.....	73
4.Pola Transaksi Perjanjian Jual Beli Benda Virtual dalam Permainan daring.....	74
5.Hubungan Hukum Penyedia Layanan Permainan Daring Dengan Pemain Permainan daring.....	77
BAB IV - PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN PERMAINAN DARING YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI BENDA VIRTUAL BERDASARKAN PERJANJIAN BAKU DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	78
1. Tanggung Jawab Penyedia Layanan Permainan Daring Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Benda Virtual Pada	

Perjanjian Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	78
2. Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan dalam transaksi benda virtual berdasarkan perjanjian baku pada permainan daring.....	90

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan.....	100
2. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA.....	102
----------------------------	------------

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Era globalisasi ditandai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat. Teknologi dan informasi dibutuhkan manusia untuk membantu dan mempermudah pekerjaan manusia sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Teknologi yang diciptakan berkembang seiring dengan kebutuhan manusia untuk memudahkan kehidupannya.¹

Perkembangan yang dilakukan oleh manusia dalam bidang teknologi dan informasi yaitu dengan ditemukannya internet (*Interconnection Networking*). Internet adalah sebuah alat penyebaran informasi secara global, sebuah mekanisme penyebaran informasi dan sebuah media untuk berkolaborasi dan berinteraksi antar individu dengan menggunakan komputer tanpa terhalang batas geografis.²

Dewasa ini internet merupakan sarana yang banyak digunakan oleh masyarakat. Internet mengakomodasi penggunaannya untuk melakukan berbagai hal yang diinginkan, terutama dapat dijadikan sebagai sumber informasi, tempat untuk menyalurkan ekspresi, sarana menambah atau mengukuhkan eksistensi diri, serta memperoleh hiburan. Dengan kata lain internet memberikan kemudahan bagi manusia di berbagai bidang, seperti: hiburan,

¹ Hikmahanto Juwana, *Hukum Ekonomi dan Hukum Internasional*, Lentera Hati, Jakarta, 2002, hlm. 23.

² Assafa Endeshaw, *Hukum E-Commerce dan Internet dengan Fokus di Asia Pasifik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2007, hlm. 3.

pendidikan, perdagangan, pemerintahan, dan sosial-budaya.³

Online games selanjutnya disebut permainan daring⁴ merupakan salah satu perkembangan internet yang fenomenal di bidang hiburan. Permainan daring merupakan fitur dari internet yang banyak diminati oleh berbagai kalangan, mulai dari anak-anak, remaja dan tidak menutup kemungkinan bagi orang dewasa sekalipun bisa terlibat di dalamnya. Permainan daring identik dengan kesenangan sejenak yang bertujuan untuk menghilangkan kepenatan dari padatnya aktivitas atau beban pikiran akibat rutinitas harian. Tidak sedikit dari mereka melampiaskannya atau menyalurkannya dengan bermain permainan daring.

Permainan daring pada prinsipnya sebuah permainan dalam jaringan atau daring yang di desain untuk menghubungkan pemain yang satu dengan yang lainnya. Karena itu permainan daring dapat dimainkan ratusan bahkan ribuan orang secara serentak di seluruh dunia. Dengan kemajuan teknologi yang begitu pesat, permainan daring ikut berkembang sehingga tidak menjadi monoton di mata para penggunanya atau pemain. Permainan daring didesain dengan sangat menarik dan berhasil menembus pasar dunia, terutama dapat dijadikan sebagai sumber mata pencaharian dengan cara menjual benda virtual⁵ dari permainan daring . Pembeli benda virtual tersebut adalah para

³ Lihat Keken Frita Vanri, *game online* dan Katarsis Virtual: Studi Kasus Dengan Analisis Psikoanalisis Freud Pada Kecenderungan Permainan *Game Point Blank* dan *Second Life*, UMN, Banten, 2011, hlm. 36.

⁴ Daring menurut KBBI adalah dalam jaringan, terhubung melalui jejaring komputer, internet, dan sebagainya, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/daring> diunduh pada tanggal 1 Januari 2021 Pukul 19.32 WIB.

⁵ Virtual menurut KBBI adalah tampil atau hadir dengan menggunakan perangkat lunak komputer, , <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/virtual> diunduh pada tanggal 1 Januari 2021 Pukul 19.31 WIB.

pemain permainan daring yang dalam penelitian ini penulis maksudkan sebagai konsumen akhir, karena pemain permainan daring tersebut merupakan seorang pemakai dari benda virtual untuk yang mempergunakannya untuk keperluan pribadinya dalam memainkan permainan daring bukan untuk diperdagangkan.

Benda virtual dapat disebut juga sebagai *virtual goods* atau *virtual objects* dapat didefinisikan sebagai:

“Virtual goods are intangible objects in online games and communities. Examples include everything from weapons and potions in multiplayer daring role-playing games to seeds and cows in daring social farming games. Virtual items have value, and are purchased and sold by game players for real money in the real world”.⁶

Terjemahan bebas: benda virtual adalah benda yang tidak berwujud yang biasanya terdapat di dalam suatu permainan daring dan suatu komunitas daring. Contohnya senjata dan ramuan dalam permainan daring ganda RPG⁷ dan bibit serta sapi dalam permainan daring pertanian. Benda virtual memiliki suatu nilai dan dapat dibeli serta dijual oleh pemain dari permainan daring itu sendiri baik dalam mata uang di dalam dunia virtual maupun mata uang di dunia nyata.

Richard A. Bartle mengungkapkan bahwa ada tiga kategori besar dan tiga kategori kecil dari benda virtual di dalam permainan daring, yaitu:⁸

⁶ Oliver Herzfeld, *What Is The Legal Status Of Virtual Goods?*, <https://www.forbes.com/sites/oliverherzfeld/2012/12/04/what-is-the-legal-status-of-virtual-goods/#3050781b108a>, Yang di unduh pada tanggal 27 Mei 2020 Pukul 18.19 WIB.

⁷ RPG adalah singkatan dari Role Playing Game yang cara bermainnya adalah kita akan masuk dalam game dan memerankan seorang karakter pada game tersebut, <https://games.grid.id/read/15946531/perbedaan-game-genre-rpg-dan-mmorpg-yang-masih-sulit-dibedakan?page=all>, diunduh pada tanggal 1 Januari 2021 Pukul 19.29 WIB.

⁸ Richard A Bartle, *Pitfalls Of Virtual Property*, The Termis Group, 2004, hlm. 3.

Kategori Besar:

1. Benda-benda

Meliputi senjata, pakaian pelindung, perhiasan, tameng, dan benda-benda sejenis lainnya yang digunakan untuk bertarung melawan musuh atau melindungi karakter di dalam permainan daring tersebut.

2. Karakter

Karakter disini adalah karakter yang digunakan oleh seseorang dalam memainkan permainan daring tersebut. Di dalam permainan daring, pemain diharuskan mengendalikan suatu karakter guna dapat berinteraksi dengan lingkungan virtual di dalam permainan daring tersebut.

3. Mata Uang

Setiap permainan daring memiliki mata uangnya sendiri-sendiri yang disebut dengan berbagai nama, misalnya saja: *gold*, *platinum*, *pyreals*, dan lain sebagainya. Walaupun penyebutan namanya berbeda-beda, namun fungsi utamanya sama, yaitu sebagai alat tukar di dalam permainan daring

Kategori Kecil :

1. *Virtual estate*

Meliputi rumah, toko, dan berbagai bangunan lainnya di dalam permainan daring. Di setiap permainan daring kerap ditemui ada bangunan bangunan yang menunjang permainan daring tersebut, seperti misalnya toko yang menjual berbagai keperluan karakter permainan daring tersebut.

2. Akun

Akun yang dimaksudkan disini adalah akun yang dibuat oleh pemain suatu permainan daring untuk dapat masuk ke dalam permainan daring tersebut. Sebelum dapat memainkan permainan daring, maka pemain diharuskan untuk melakukan registrasi di situs penyedia permainan daring tersebut.

3. Hal-hal lainnya

Meliputi perizinan, keanggotaan, peta, dan lain sebagainya. Beberapa permainan daring, memiliki fitur-fitur tertentu yang hanya dapat di akses oleh sebagian pemain saja. Fitur-fitur ini hanya dapat dinikmati oleh para pemain yang memiliki kualifikasi tertentu saja, dan untuk menikmati fitur-fitur tersebut dibutuhkan beberapa persyaratan misalnya saja perizinan, keanggotaan, maupun peta.

Dalam Praktik, penyedia layanan permainan daring hanya memperjualbelikan benda virtual di kategori besar yaitu benda-benda, karakter, dan mata uang. Benda virtual yang terdapat dalam kategori kecil tidak diperjualbelikan oleh penyedia layanan permainan daring karena benda virtual seperti virtual *estate*, akun dan hal-hal lainnya merupakan fitur yang sudah wajib tersedia dalam permainan untuk menunjang proses berjalannya permainan dalam permainan daring.

Pemain permainan daring dapat membeli benda virtual selama memainkan permainan daring tersebut. Kepemilikan terhadap benda virtual ini sendiri berguna bagi para pemain selama memainkan permainan daring. Kegunaan benda virtual tersebut antara lain untuk meningkatkan kemampuan dari karakter pemain permainan daring, meningkatkan status sosial pemain permainan daring, terutama untuk benda virtual yang bersifat langka, atau

sekedar memberikan kepuasan kepada pemain dengan memiliki benda virtual tersebut.⁹

Karena berada dalam jaringan (*online*), maka transaksi jual-beli benda virtual dilakukan secara daring. Pemain permainan daring melakukan pendaftaran secara daring dengan mengklik syarat dan ketentuan (*term and conditions*). Setelah itu pemain dapat membeli benda virtual yang berfungsi sebagai pendukung dalam permainan permainan daring. Para pemain tinggal memilih benda virtual yang disediakan oleh penyedia permainan daring dan menyelesaikan pembayaran.¹⁰ Penyedia permainan daring dalam penelitian ini penulis maksudkan sebagai pelaku usaha.

Transaksi jual beli benda virtual tersebut secara langsung menjelaskan bahwa perbuatan antara pemain permainan daring dengan penyedia layanan permainan daring berupa suatu perjanjian. Perjanjian tersebut merupakan perjanjian jual-beli benda virtual yang secara hukum menimbulkan hak dan kewajiban bagi pemain permainan daring dan penyedia layanan permainan daring.

Bentuk kerugian dalam transaksi jual beli benda virtual yaitu mengalami kegagalan transaksi (*error*) tanpa pengembalian uang yang diberikan oleh pihak penyedia layanan permainan daring, kegagalan transaksi tersebut mengakibatkan konsumsi/penggunaan dari permainan daring yang tidak sesuai dengan yang diharapkan dari pemain permainan daring, dimaksudkan bahwa benda virtual tersebut dapat digunakan didalam permainan daring.

⁹ Mahendra Adhi Purwanta, Tesis: Analisa Hukum Terhadap Transaksi Atas Kebendaan Virtual Pada Penyelenggaraan Permainan *Online*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2012, hlm. 5.

¹⁰ Lihat Riyeke Ustadiyanto, *Framework E-Commerce*, Andi, Yogyakarta, 2001, hlm. 1.

Dengan kata lain, konsumen mengalami kerugian dalam transaksi benda virtual di permainan daring.

Hubungan antara pihak penyedia layanan permainan daring dengan pemain permainan daring adalah hubungan kontraktual, penyedia layanan permainan daring telah memberikan pasal-pasal dalam syarat dan ketentuan permainan daring yang sudah ditetapkan oleh pihaknya yang ditawarkan kepada pemain permainan daring, atau yang dikenal juga dengan Klausula Baku. Dalam kontrak baku tersebut tercantum Klausula Eksonerasi yang melepaskan tanggung jawab dari penyedia layanan permainan daring atas kerugian yang dialami oleh pemain permainan daring.

Berangkat dari permasalahan tersebut penulis meneliti beberapa permainan daring yang populer di Indonesia, namun banyak dari permainan daring tersebut berasal dari luar Indonesia. Ada kemungkinan, penelitian ini terkendala oleh pilihan pengadilan (*choice of forum*) dan pilihan hukum (*choice of law*) yang telah tercantum di syarat dan ketentuan (*term and conditions*) dari permainan daring.

Atas pertimbangan di atas, penulis memilih beberapa penyedia layanan permainan daring yang relatif populer di Indonesia pada saat penelitian ini dibuat dan merupakan buatan atau karya anak bangsa. Tujuannya agar penyelesaian sengketa konsumen permainan daring berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berada dalam koridor sistem hukum Indonesia. Penulis memilih beberapa penyedia layanan permainan daring yang berasal dari Indonesia dan menyelesaikan sengketa berdasarkan hukum Indonesia.

**TABEL 1.1 PENYEDIA LAYANAN PERMAINAN DARING
BUATAN/KARYA ANAK BANGSA.**

Nomor	Penyedia layanan permainan daring di Indonesia	Terdapat kontrak/perjanjian
1	<i>Main Game</i>	✓
2	Agate	✓
3	<i>Digital Happiness</i>	✓
4	<i>Wawa Games</i>	✓

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat, penyedia layanan permainan daring di Indonesia telah memiliki kontrak yang mengatur hubungan antara pemain permainan daring dengan penyedia layanan permainan daring. Kemudian, penulis mengkualifikasikan kembali penyedia layanan permainan daring yang berasal dari Indonesia dengan pilihan hukum dalam penyelesaian sengketa menggunakan hukum Indonesia.

TABEL 1.2 PILIHAN HUKUM PENYELESAIAN SENGKETA

Nomor	Penyedia layanan permainan daring	Pilihan hukum
1	Main Game	Hukum Indonesia

2	Agate	Hukum Indonesia
3	Digital Happiness	Hukum Indonesia
4	Wawa Games	Hukum Indonesia

Berdasarkan tabel 1.2 maka dapat dilihat penyedia layanan permainan daring di Indonesia mayoritas memilih pilihan hukum dari penyelesaian sengketa berdasarkan hukum Indonesia.

Atas dasar pemikiran di atas, yang berisi tentang Perlindungan Konsumen yang dirugikan dalam transaksi benda virtual di permainan daring. Selanjutnya akan dikaji dan dianalisis dalam penulisan berbentuk skripsi dengan judul :

Perlindungan Terhadap Konsumen Permainan Daring Yang Dirugikan Dalam Transaksi Benda Virtual Berdasarkan Perjanjian Baku Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

2. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimanakah tanggung jawab penyedia layanan permainan daring terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi benda virtual ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
- 2) Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan dalam transaksi benda virtual berdasarkan perjanjian baku

permainan daring ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

3. Tujuan Penulisan

- 1) Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab penyedia layanan permainan daring terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi benda virtual ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan dalam transaksi benda virtual berdasarkan perjanjian baku permainan daring ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

4. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah metode penelitian yuridis normatif, yang memusatkan penelitian berdasarkan norma-norma yang ada dalam hukum positif yaitu:

- a) Bahan Hukum Primer, bahan hukum yang mengikat, seperti peraturan perundang-undangan baik yang terkodifikasi maupun yang tidak terkodifikasi :
 - Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
 - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
 - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun

2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik;

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik;
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

- b) Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer berupa keterangan, kajian, analisis tentang hukum positif seperti makalah, skripsi, tesis, atau seminar serta pendapat pakar hukum.
- c) Bahan Hukum Tertier, bahan yang mendukung, memberikan penjelasan bagi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum.

5. Tinjauan Pustaka

5.1 Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia

Perlindungan Konsumen merupakan bagian tidak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada di posisi yang lemah.¹¹

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa,

¹¹ Ahmadi Miru, Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, PT Raja grafindo Persada, Depok, 2011 , hlm. 1

“Perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.”

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa didalam pergaulan hidup.¹²

Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen sebelum lahirnya UUPK kurang dirasakan oleh masyarakat karena tersebarnya ketentuan perlindungan konsumen dalam berbagai peraturan perundang-undangan.¹³

5.2 Konsumen

Istilah konsumen dapat ditemukan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Secara yuridis formal pengertian konsumen dimuat dalam Pasal 1 angka 2 UUPK,

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

¹² AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm. 13.

¹³ *Id*, hlm. 68.

Selanjutnya, penjelasan Pasal 1 Angka 2 UUPK menentukan bahwa yang dimaksud konsumen adalah konsumen akhir.

Konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda).¹⁴ Pengertian tersebut secara harfiah diartikan sebagai "orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang".¹⁵ Amerika Serikat mengemukakan pengertian "konsumen" yang berasal dari *consumer* berarti "pemakai", namun dapat juga diartikan lebih luas lagi sebagai "korban pemakaian produk yang cacat", baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula oleh korban yang bukan pemakai.¹⁶

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :¹⁷

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/ atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang dan/ atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersil); bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital yang berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan

¹⁴ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm 22

¹⁵ Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm. 7.

¹⁶ *Id*, hlm. 23.

¹⁷ *Supranote* 10, hlm. 13.

diproduksinya (produsen). Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa di pasar atau pasar produsen;

- c. Konsumen akhir adalah setiap orang yang mendapat dan menggunakan barang dan/ atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan/ atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

5.3 Perjanjian

Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata selanjutnya disebut KUH.Perdata menyebutkan bahwa:

“suatu perjanjian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Istilah perjanjian dalam hukum perjanjian merupakan kesepadanan dari istilah “*Overeenkomst*” dalam bahasa belanda atau “Agreement” dalam bahasa Inggris. Hukum perjanjian mempunyai cakupan yang lebih sempit dari istilah Hukum Perikatan. Jika dengan istilah “Hukum Perikatan” dimaksudkan untuk mencakup semua bentuk perikatan dalam buku ketiga KUH.Perdata, jadi termasuk ikatan hukum yang berasal dari perjanjian dan ikatan hukum yang terbit dari undang–undang, maka dengan istilah hukum “Hukum Perjanjian” hanya dimaksudkan sebagai pengaturan tentang ikatan hukum yang terbit dari perjanjian saja.¹⁸

¹⁸ Munir fudi, Hukum Kontrak : Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung 2001, hlm. 2.

Subekti menjelaskan Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana ada seorang berjanji kepada seorang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa ini, timbulah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang membuatnya. Dalam bentuknya, perjanjian berupa suatu rangkaian perikatan yang mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan atau ditulis¹⁹

6. Sistematika Penulisan

1) BAB I – PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

2) BAB II – PERLINDUNGAN KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai definisi, hak, kewajiban, pelaku usaha dan konsumen serta tanggung jawab dari pelaku usaha berdasarkan UUPK.

3) BAB III – PERJANJIAN JUAL-BELI BENDA VIRTUAL ANTARA KONSUMEN DENGAN PENYEDIA LAYANAN PERMAINAN DARING

Dalam bab ini menjelaskan mengenai pengertian, perkembangan dan pengaturan benda virtual dalam permainan daring serta pola transaksi , pengaturan terhadap perjanjian jual beli benda virtual dalam permainan daring dan hubungan hukum penyedia layanan permainan daring dengan

¹⁹ Subekti, Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta, 2001, hlm. 1.

konsumen.

4) BAB IV – PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN PERMAINAN DARING YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI BENDA VIRTUAL BERDASARKAN PERJANJIAN BAKU DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai tanggung jawab dari penyedia layanan permainan daring atas kerugian konsumen dengan mencantumkan klausula baku dalam syarat dan ketentuan di permainan daring dan Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan dalam transaksi benda virtual berdasarkan perjanjian baku permainan daring ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

5) BAB V – PENUTUP

Dalam bab ini akan berisi kesimpulan dari penelitian dan saran untuk pengembangan ilmu hukum.

