

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945, menyatakan bahwa “Negara Indonesia adalah Negara hukum”. Artinya dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara dalam segala hal didasarkan pada aturan hukum. Hukum digunakan untuk memperoleh keadilan dan kepastian dalam penyelenggaraan kehidupan bernegara. Selain itu, pada Pasal 28D ayat (1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 menyatakan bahwa:

“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”.

Hal tersebut menunjukkan bahwa warga negara harus mendapatkan perlindungan dan kepastian terhadap hukum serta keseimbangan dan kesetaraan dihadapan hukum. Seperti yang dijelaskan sebelumnya, bahwa negara Indonesia adalah negara hukum, dimana penyelenggaraan negara dalam segala bidang berdasarkan hukum. Oleh karena itu, warga negara pun dalam segala bidang berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum.

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan,

dan kepastian hukum. Bentuk perlindungan hukum ada dua yaitu preventif yang berarti pencegahan dan represif yang berarti penyelesaian.<sup>1</sup>

Konsumen memiliki kedudukan yang lemah, konsumen sangat memerlukan perlindungan hukum dari pemerintah, lemahnya posisi dari konsumen menjadi alasan untuk adanya suatu perlindungan bagi konsumen.<sup>2</sup>

Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya dalam Pasal 4 menyebutkan:

Hak konsumen adalah:

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

---

<sup>1</sup>Futri Wisma Hayati, M. Hosen, dan Lili Naili Hidayah, Perlindungan hukum terhadap konsumen pada situs belanja online shopee ditinjau Dari perundang-undangan, *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law, Volume 1 Nomor 1*, <http://online-journal.unja.ac.id/zaaken>, Faculty of Law, Jambi University, Februari 2020, hlm. 82.

<sup>2</sup>Yosephine Mory Kezia Simbolon, dan Rosmidah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Gas LPG 3 Kg Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law, Volume 1 Nomor 2*, <http://online-journal.unja.ac.id/zaaken>, Faculty of Law, Jambi University, Juni 2020, hlm. 306.

Keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 1 Angka 1 merupakan upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen yang merasa dilanggar hak-haknya oleh pelaku usaha telah mempunyai kepastian hukum untuk menuntut hak-haknya.<sup>3</sup>

Perkembangan teknologi informasi di zaman modern ini telah mengalami perkembangan yang begitu pesat. Hal ini dapat dilihat dari hampir semua aktifitas masyarakat memanfaatkan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut memudahkan masyarakat dalam melakukan aktifitas. Teknologi telah menembus hampir setiap profesi, aktivitas komersial dan industri serta banyak organisasi mungkin akan menemui kesulitan beroperasi jika tanpa mengandalkan perangkat teknologi komputer.<sup>4</sup> Adanya hal tersebut, menuntut masyarakat untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi, karena teknologi menunjang aktifitas manusia sehari-hari. Tidak hanya terbatas pada pekerjaan saja akan tetapi teknologi berpengaruh pada hal diluar pekerjaan, seperti hiburan, komunikasi dan lain sebagainya. Teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah perilaku masyarakat dan peradaban manusia secara global.<sup>5</sup> Manusia sebagai makhluk sosial dimana antara

---

<sup>3</sup>Virta Yuli Anisa, Taufik Yahya, dan Sasmiar, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Praktik Klinik Kecantikan (Studi Pada *Hiskin 3Beauty Center* Jambi), *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law*, Volume 2 Nomor 1, <http://online-journal.unja.ac.id/zaaken>, Faculty of Law, Jambi University, Oktober 2021, hlm. 371.

<sup>4</sup>Bainbridge, David I, *Komputer & Hukum*. Terjemahan Prasadi T. Susmaatmadja, PT. Sinar Grafika, Jakarta, 1993, hlm. 1.

<sup>5</sup>Ramli, Ahmad M, *Cybelaw & Haki dalam Sistem Hukum Indonesia*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2004, hlm. 1.

manusia satu dengan yang lain saling membutuhkan, dalam hal ini terdapat pengaruh dari teknologi. Zaman sekarang manusia tidak hanya membutuhkan manusia lain akan tetapi juga membutuhkan teknologi.

Selain itu teknologi juga berkembang dengan kemunculan *smartphone* canggih yang didalamnya menyediakan berbagai aplikasi, seperti komunikasi, belanja, hiburan dan lain sebagainya. Kemunculan aplikasi tersebut dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi. Salah satunya ialah keberadaan *video game* atau *game online* sebagai sarana hiburan bagi masyarakat khususnya dikalangan remaja.<sup>6</sup> *Game online* adalah fasilitas permainan digital di dunia maya yang dapat terhubung dengan puluhan orang sekaligus serta dengan beragam permainan yang menarik bagi pemain yang suka bersaing, juga dapat merangsang pemain untuk menampilkan hasil yang lebih baik, karena masing-masing pemain akan berusaha untuk mencapai patokan yang bersifat unggul.

Walaupun hanya sekedar permainan akan tetapi dalam permainan tersebut ada persaingan antar pemain, bahkan dalam permainan tersebut terdapat harta dalam bentuk benda virtual yang berharga bagi pemain. Tak jarang para pemain membeli benda virtual pada *game* tersebut seperti *hero*, *diamond*, tiket untuk mengungguli dari pemain lain. Bermain *game online* tidak seperti dahulu yang harus menggunakan perangkat komputer yang dapat dikatakan kurang praktis, serta harus dimainkan dalam tempat tertentu, seperti

---

<sup>6</sup>Luitier Lubalu dan Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Item Digital Dalam Aplikasi Game Online Di Indonesia, <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jukonhum.>, *Jurnal Konstruksi Hukum*, Vol. 3, No. 1, Bali, 2022, hlm. 213.

di warung internet atau tempat-tempat tertentu yang menyediakan jasa *game online*. Akan tetapi sekarang semua orang bisa menikmatinya dengan mudah melalui telepon genggam atau *smartphone*. Aplikasi *game online* tersebut bisa didapatkan melalui halaman *web* yang telah disediakan, misalnya *smartphone* untuk *OS Android* maka dapat mengunduh dari *Play Store* atau *smartphone* untuk *OS Apple* dapat mengunduh dari *App Store*. Permainan tersebut memiliki bermacam-macam kategori seperti, strategi, olah raga, puzzle, perang dan lain sebagainya.

Perubahan sosial masyarakat akibat dari kemajuan teknologi dalam bidang IT (Informasi dan Teknologi) telah mengubah perilaku manusia dalam berinteraksi dan beraktifitas dengan menggunakan metode konvensional. Pemanfaatan perkembangan teknologi IT di beberapa tahun kebelakang tidak hanya dapat dirasakan manfaatnya bagi kepentingan informasi dan komunikasi saja namun dalam kenyataannya melalui media online dengan jaringan internet kita bisa memperoleh hiburan dengan memainkan permainan (*game*) dengan cara *online*. *Game online* merupakan salah satu bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi saat ini. Dalam pengembangannya, *game online* tidak hanya sebatas untuk memenuhi kebutuhan hiburan semata, tetapi juga sebagai sumber atau lahan bisnis dan sumber penghasilan bagi pemain (*gamers*). Para pengguna atau *gamers* melakukan pendaftaran *online* dengan mengisi syarat dan ketentuan, kemudian *gamers* membeli *voucher* penambah waktu bermain yang telah disediakan oleh pengelola *game online*.<sup>7</sup>

Hal tersebut, secara langsung menjelaskan bahwa perbuatan antara konsumen dan penyedia jasa atau produsen telah menimbulkan suatu perikatan. Perikatan kemudian menimbulkan hak dan kewajiban bagi konsumen.

Oleh karena itu, timbul beberapa masalah antara lain bagaimana Pasal 4 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

---

<sup>7</sup>Riyeke Ustadiyanto, *Framework E-Commerce*, Andi, Yogyakarta, 2001, hlm. 1.

Konsumen yang menentukan: “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.

Sedangkan Pasal 15 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menentukan: “Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya”.

Interaksi dalam *game online* merupakan transaksi yang memadukan jaringan yang terkoneksi internet, *game* (jenis online) dapat digunakan sebagai media informasi dan transaksi antara pemain. *Game online* memiliki cakupan jaringan sangat luas yang memungkinkan penggunaanya dapat berinteraksi dengan pemain lain tanpa adanya batasan wilayah (*borderless*). Pemerintah seharusnya mampu menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen khususnya mengenai hak-hak konsumen dalam memanfaatkan jasa elektronik berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen *Juncto* Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dengan cara melakukan pengawasan secara ketat terhadap para pelaku usaha atau produsen dalam menyelenggarakan dan menawarkan barang dan/atau jasanya dalam bidang elektronik, sehingga akses kerugian yang diderita konsumen dapat diminimalisir.

Pemain *game online* merupakan konsumen karena pemain tersebut menggunakan permainan sebagai hiburan dan juga melakukan pembelian

barang virtual pada permainan tersebut.<sup>8</sup> Akan tetapi, terdapat beberapa kasus yang merugikan pemain *game online*. Kasus tersebut yaitu tutupnya *server game online* tersebut sehingga *game online* tersebut tidak dapat melayani para pemainnya. Banyak pemain *game online* tersebut yang sudah mengeluarkan uang ratusan bahkan sampai jutaan rupiah hanya untuk membeli barang-barang virtual pada *game online* tersebut sehingga dengan tutupnya *server game online* tersebut, aset yang sudah dibeli para pemain ikut hilang. Kasus lain 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*.

Kasus lain yang terjadi yaitu seorang anak berusia 11 tahun yang menggunakan identitas ayahnya untuk membeli fasilitas di tiga game online yaitu *Minicraft*, *Mobile Legend*, dan *Free Fire*. Akibat perbuatan anak tersebut, orang tua dari anak tersebut mendapatkan tagihan sebesar Rp. 11.000.000,- (sebelah juta rupiah). Jika dilihat dari kasus tersebut yang menjadi korban adalah anak yang masih di bawah umur dan orang tuanya, padahal dalam transaksi online yang dilakukan terdapat cacat subjektif dari segi kecakapan dalam melakukan perbuatan hukum.

Penyedia layanan jasa *game online* yang ada saat ini berkembang dengan sedemikian pesatnya, dengan banyaknya penyedia layanan *game*

---

<sup>8</sup>R. Robby Desya Caesaryo, Perlindungan Hukum Terhadap Pemain Atas Pembelian Barang Virtual Dalam Game Online Jenis Freemium Di Indonesia, <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i05.p10.>, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 5 Tahun 2021, hlm. 850.

*online* tersebut masyarakat bisa leluasa memilih dan selektif untuk menggunakan layanan jasanya. Banyak permasalahan yang terjadi terkait masalah *game online* terkait hukum perlindungan konsumen, diantaranya kerugian konsumen karena sistem komputer yang tidak berjalan dengan baik contohnya *error* saat pembelian *voucher game*, penutupan *server*, masih adanya klausul baku, konsumen anak sebagai konsumen *game online* (yang belum cakap menurut syarat sahnya perjanjian) serta permasalahan lainnya yang menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan Pasal 4 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan: “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”. Namun dalam pasal tersebut tidak secara jelas dan tegas menjelaskan perlindungan seperti apa dan penyelesaian sengketa yang bagaimana yang diberikan kepada konsumen. Dalam hal ini dapat ditegaskan kembali bahwa dalam hubungan antara pengguna layanan *game online* selaku pihak konsumen dan penyedia jasa layanan *game online* selaku pihak pelaku usaha harus benar-benar mendapatkan perhatian, menyangkut perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen, khususnya perlindungan terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur pada ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini hak-hak konsumen sering diabaikan sehingga lebih menguntungkan pelaku usaha dari laba penjualan *voucher game*. Perlu adanya penegakan hukum yang baik yang memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, karena banyak sekali

kerugian yang dialami oleh konsumen namun tidak ada tindakan tegas kepada pelaku usaha yang akhirnya terjadi ketimpangan hukum sehingga perlu ada perlindungan yang memadai.

Selama ini banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak jelasnya perlindungan terhadap mereka, salah satunya disebabkan karena lemahnya hukum dan perlindungan terhadap konsumen, selain itu juga pihak konsumen yang merasa dirugikan dengan kerugian atas layanan penyedia jasa *game online*, namun tidak pernah melapor kepada pihak yang terkait atau pihak yang berwenang terhadap kerugian yang telah dideritanya karena harus menyelesaikan dalam proses yang rumit dan panjang. Berdasarkan hal tersebut perlu adanya penegakan hukum dan perlindungan hukum bagi pihak yang dirugikan dalam hal ini pihak konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut di atas dalam suatu penulisan karya ilmiah hukum dengan judul: “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Game Online Terhadap Kerugian Akibat Layanan Penyedia Jasa Game Online Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis mencoba mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kedudukan para pihak dalam *game online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

2. Bagaimana perlindungan hukum para pihak dalam *game online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kedudukan para pihak dalam *game online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum para pihak dalam *game online* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

#### 2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah menambah wawasan ilmu hukum perdata, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa *game online* terhadap kerugian akibat layanan penyedia jasa *game online*. Sehingga dengan demikian diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya.
- b. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah menambah sumber pengetahuan bagi masyarakat umumnya dan bagi peneliti khususnya mengenai perlindungan konsumen dalam hal perjanjian elektronik. serta guna mencapai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) di Fakultas Hukum Universitas Jambi.

## D. Kerangka Konseptual

Konseptual adalah susunan berbagai konsep yang menjadi fokus pengamatan dalam penelitian. Berdasarkan definisi tersebut, maka batasan pengertian dari istilah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, ada yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum itu sendiri, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.<sup>9</sup>

### 2. Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka (2) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

### 3. *Game Online*

*Game Online* atau sering disebut *Online Games* adalah sebuah permainan (*games*) yang dimainkan di dalam suatu jaringan (baik LAN maupun Internet).<sup>10</sup>

### 4. Kerugian

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud Kerugian adalah kondisi di mana seseorang tidak mendapatkan keuntungan dari apa yang telah mereka keluarkan (*modal*).

---

<sup>9</sup>Philipus, M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1988, hlm. 5.

<sup>10</sup><https://reviandhika95.wordpress.com/2012/10/12/sejarah-dan-perkembangan-gameonline/> diakses tanggal 17 Januari 2022.

## 5. Pelaku Usaha

Pasal 1 angka 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, yang dimaksud dalam proposal ini adalah perlindungan yang diberikan kepada setiap orang pemakai barang dan/jasa permainan (*games*) yang dimainkan di dalam suatu jaringan di mana seseorang tidak mendapatkan keuntungan dari apa yang telah mereka keluarkan akibat layanan penyedia jasa *game online*.

## E. Landasan Teoritis

### 1. Teori Keadilan

Istilah keadilan (*iustitia*) berasal dari kata “adil” yang berarti tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, sepatutnya, tidak sewenang-wenang. dapat disimpulkan bahwa pengertian keadilan adalah semua hal yang berkenan dengan sikap dan tindakan dalam hubungan antar manusia, keadilan berisi sebuah tuntutan agar orang memperlakukan sesamanya sesuai dengan hak dan kewajibannya, memperlakukan dengan tidak pandang bulu atau pilih kasih melainkan, semua orang diperlakukan sama sesuai dengan hak dan kewajibannya. Semua orang diperlakukan sama sesuai dengan hak dan kewajibannya.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>E.fernando M. Manullang, *Menggapai Hukum Berkeadilan*, Buku Kompas, Jakarta, 2007, hlm. 57.

Keadilan dalam perspektif filsafat hukum meyakini bahwa alam semesta diciptakan dengan prinsip keadilan, sehingga dikenal antara lain *Stoicisme* norma hukum alam primer yang bersifat umum menyatakan: berikanlah kepada setiap orang apa yang menjadi haknya (*unicuique suum tribuere*), dan jangan merugikan seseorang (*neminem laedere*), Cicero juga menyatakan bahwa hukum dan keadilan tidak ditentukan oleh pendapat manusia, tetapi alam.<sup>12</sup> Sedangkan paradigma Positivisme hukum keadilan dipandang sebagai tujuan hukum. Hanya saja disadari pula sepenuhnya tentang relativitas dari keadilan ini sering mengaburkan unsur lain yang juga penting, yakni unsur kepastian hukum. Adagium yang selalu di dengungkan adalah *suum jus, summa injuria, summa lex. Summa crux*, secara harfiah ungkapan tersebut berarti bahwa hukum yang keras akan melukai, kecuali keadilan yang dapat menolongnya.<sup>13</sup>

## 2. Teori Perlindungan Konsumen

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain:

### a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan.

Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menentukan Pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang

---

<sup>12</sup> Abdul Gafur Ansori, *Filsafat Hukum Sejarah, Aliran dan Pemaknaan*, University Of Gajah Mada, Yogyakarta, 2006, hlm. 102.

<sup>13</sup>*Ibid.*, hlm. 108.

dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

b. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

c. *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.<sup>14</sup>

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama

berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yakni:

1. Asas Manfaat

Adalah segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

Adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

---

<sup>14</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 61.

3. Asas Keseimbangan  
Adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen  
Adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas Kepastian Hukum  
Adalah pelaku maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.<sup>15</sup>

Perlindungan Konsumen sangatlah penting, konsumen memiliki hak-hak yang universal dan juga bersifat spesifik yang berkaitan langsung dengan individu baik situasi maupun kondisi. Konsumen mempunyai peran yang sangat penting dalam perdagangan yang malah justru sangat lemah akan pandangan dan perlindungan hukum.<sup>16</sup>

Kurangnya perhatian terhadap konsumen dan menjadikan Posisi konsumen yang lemah sehingga perlu adanya perangkat Perundang-Undangan yang dapat menjadi perlindungan bagi konsumen. Perlindungan terhadap konsumen yang diberikan ini juga merupakan salah satu tujuan dari pembangunan nasional yaitu sebagaimana yang tercantum didalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada alinea keempat adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dan kesejahteraan bangsa, ini merupakan wujud dari pembangunan yang berperikemanusiaan sebagaimana yang diamanatkan oleh Pancasila yang

---

<sup>15</sup>Elsi, Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, PT Grasindo, Jakarta, 2007, hlm. 159.

<sup>16</sup>Muhamad Ikhsan, dan M. Hosen, *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Peredaran Beras Yang Tidak Berstandar Di Kota Jambi*, *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law, Volume 2 Nomor 2*, <http://online-journal.unja.ac.id/zaaken>, Faculty of Law, Jambi University, Juni 2021, hlm. 236-237.

telah diterima sebagai falsafah dan ideologi Negara. Sehingga lahirlah BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai wujud penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang dibentuk oleh pemerintah yang bertugas menyelesaikan dan menangani sengketa-sengketa konsumen.<sup>17</sup>

### 3. Teori Penyelesaian Sengketa

Pada dasarnya penyelesaian sengketa biasanya dilakukan menggunakan dua cara yaitu penyelesaian sengketa melalui Lembaga litigasi (melalui pengadilan) dan penyelesaian sengketa melalui non-litigasi (di luar pengadilan).

#### a. Penyelesaian Sengketa Secara Litigasi

Dalam peraturan perundang-undangan tidak ada yang memberikan definisi mengenai litigasi, namun dapat dilihat di dalam Pasal 6 ayat 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase yang pada intinya para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang dilandasi itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian secara litigasi di Pengadilan Negeri. Sehingga dapat disimpulkan bahwa litigasi merupakan proses menyelesaikan perselisihan hukum di pengadilan yang mana setiap pihak bersengketa memiliki hak dan kewajiban yang sama baik untuk mengajukan gugatan maupun membantah gugatan melalui jawaban.

---

<sup>17</sup>Novalia Marbun, dan Pahlefi, Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Jambi, *Zaaken Journal of Civil and Business Law*, Volume 2 Nomor 1, <http://online-journal.unja.ac.id/zaaken>, Faculty of Law, Jambi University, Februari 2021, hlm. 98.

Penyelesaian sengketa melalui litigasi memiliki kelebihan dan kekurangan. Proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan menghasilkan suatu keputusan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama karena menghasilkan suatu putusan win-lose solution. Sehingga pasti akan ada pihak yang menang dan pihak satunya akan kalah, akibatnya ada yang merasa puas dan ada yang tidak sehingga dapat menimbulkan suatu persoalan baru di antara para pihak yang bersengketa.

b. Penyelesaian Sengketa Secara Non-Litigasi

Terhadap penyelesaian sengketa di luar pengadilan telah memiliki landasan hukum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase. Meskipun pada prakteknya penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan nilai-nilai budaya, kebiasaan atau adat masyarakat Indonesia dan hal ini sejalan dengan cita-cita masyarakat Indonesia sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Dasar Tahun 1945. Cara penyelesaian tersebut adalah dengan musyawarah dan mufakat untuk mengambil keputusan.<sup>18</sup>

Namun dalam perkembangan dan pemberlakuan khususnya di Indonesia terdapat 6 (enam) Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai berikut:<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Rika Lestari, *Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan dan di Luar Pengadilan di Indonesia*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 3 No. 2, hal. 219.

<sup>19</sup>Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hal. 1-2.

### 1. Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara satu pihak tertentu yang disebut dengan klien dengan satu pihak lain yang merupakan pihak konsultan yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut. Klien dapat menggunakan pendapat yang telah diberikan ataupun memilih untuk tidak menggunakan adalah bebas, karena tidak terdapat rumusan yang menyatakan sifat “keterikatan” atau “kewajiban” dalam melakukan konsultasi.<sup>20</sup>

### 2. Negosiasi

Pada dasarnya para pihak dapat dan berhak untuk menyelesaikan sendiri sengketa yang timbul dalam pertemuan langsung dan hasil kesepakatan tersebut dituangkan dalam bentuk tertulis yang disetujui para pihak. Selain dari ketentuan tersebut tidak diatur lebih lanjut mengenai “negosiasi” sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa oleh para pihak.

### 3. Mediasi

Mediasi pada dasarnya adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif, sehingga dapat membantu dalam situasi konflik untuk

---

<sup>20</sup>Sri Hajati, Sri Winarsi, dkk, *Politik Hukum Pertanahan*, Airlangga University Press, Surabaya, 2010, hal. 429.

mengkoordinasikan aktivitas mereka sehingga dapat lebih efektif dalam proses tawar menawar.

#### 4. Konsiliasi

Konsiliasi merupakan lanjutan dari mediasi. Mediator berubah fungsi menjadi konsiliator, dalam hal ini konsiliator menjalankan fungsi yang lebih aktif dalam mencari bentuk-bentuk penyelesaian sengketa dan menawarkannya kepada para pihak apabila para pihak dapat menyetujui, solusi yang dibuat konsiliator akan menjadi resolution. Kesepakatan yang terjadi akan bersifat final dan mengikat para pihak. Apabila pihak yang bersengketa tidak mampu merumuskan suatu kesepakatan dan pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa. Konsiliasi memiliki kesamaan dengan mediasi, kedua cara ini melibatkan pihak ketiga untuk menyelesaikan sengketa secara damai.

#### 5. Penilaian Ahli

Sebagaimana dapat diambil kesimpulan atas pengertian Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Pasal 1 Angka (10) bahwa Penilaian Ahli merupakan salah satu cara menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Penilaian ahli merupakan cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta pendapat atau penilaian ahli terhadap perselisihan yang sedang terjadi.

## 6. Arbitrase

Landasan hukum mengenai arbitrase dapat dilihat dalam beberapa peraturan perundang-undangan di Indonesia. Arbitrase diatur dalam Pasal 59 ayat (1) Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman bahwa arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

## F. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

### 1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, yaitu mempelajari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa game online terhadap kerugian akibat layanan penyedia jasa game online.

### 2. Pendekatan Penelitian

Menurut Peter Mahmud Marzuki ada lima pendekatan dalam penelitian hukum, yaitu pendekatan undang-undang, pendekatan kasus, pendekatan historis, pendekatan komparatif, dan pendekatan konseptual<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 93.

Dari kelima pendekatan yang disebut oleh Peter Mahmud Marzuki tersebut, penulis hanya menggunakan 2 (dua) pendekatan yang berkaitan dengan perumusan masalah sebagai objek penelitian yang akan dibahas antara lain:

- a. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*), pendekatan konsep dilakukan dengan meneliti azas-azas hukum dan teori-teori yang relevan dengan dengan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa game online terhadap kerugian akibat layanan penyedia jasa game online.
- b. Pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) yaitu pendekatan yang dilakukan melalui analisa norma-norma dari berbagai peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa game online terhadap kerugian akibat layanan penyedia jasa game online.
- c. Pendekatan Kasus (*case law approach*) dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap.

### 3. Pengumpulan Bahan Hukum

#### a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum utama, berupa peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang berupa hasil penelitian, literatur hukum serta tulisan-tulisan lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tertier yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder berupa Kamus Hukum dan Kamus Bahasa Indonesia.

4. Analisis Bahan Hukum

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif yaitu data yang tersedia baik primer maupun sekunder yang dikumpulkan. Hasil yang diperoleh ini di sajikan dalam bentuk deskriptif menggambarkan suatu kenyataan yang terjadi mengenai perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa *game online* terhadap kerugian akibat layanan penyedia jasa *game online*.

**G. Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari pembahasan skripsi penulis ini, maka penulis membagi secara sistematika dalam 4 (empat) bab yang garis besarnya diuraikan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka

konseptual, landasan teoritis, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab ini merupakan landasan bagi bab-bab selanjutnya.

BAB II Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum Konsumen Dan Game Online. Pada bab ini penulis menguraikan tentang Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen, Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen, Unsur-Unsur Perlindungan Hukum, Hak dan Kewajiban Konsumen, Pengertian *Game Online*, Perkembangan *Game Online*, dan Jenis-Jenis *Game Online*.

BAB III Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Sebagai Pengguna Jasa *Game Online* Terhadap Kerugian Akibat Layanan Penyedia Jasa *Game Online*. Bab ini menguraikan tentang perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa *game online* terhadap kerugian akibat layanan penyedia jasa *game online* dan penyelesaian hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa *game online* oleh penyedia jasa layanan layanan *game online*. Bab ini merupakan jawaban dari permasalahan yang ada pada bab pendahuluan.

BAB IV Penutup. Bab ini merupakan bab penutup dari penulisan skripsi ini yang merupakan kesimpulan dalam bentuk jawaban atas masalah yang telah dirumuskan, diikuti saran yang merupakan rekomendasi penulis.