

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAIN ATAS PEMBELIAN BARANG VIRTUAL DALAM GAME ONLINE JENIS FREEMIUM DI INDONESIA

R. Robby Desya Caesaryo, Desya Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang, E-mail: 1710631010160@student.unsika.ac.id
Imanudin Affandi, Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang, E-mail: imanudin.affandi@fh.unsika.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i05.p10>

ABSTRAK

Semakin populernya game online di Indonesia menyebabkan banyak pemain yang melakukan pembelian barang virtual dalam game online tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk, pertama, mengetahui bentuk perlindungan hukum atas kepemilikan barang virtual terhadap pemain game online di Indonesia berdasarkan KUHPdata dan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kedua, mengetahui bentuk upaya penyelesaian yang dapat ditempuh jika pemain game online dirugikan karena tutupnya server di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan yang mengacu pada KUHPdata dan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengutamakan pada bahan-bahan yang bersifat kepustakaan. Hasil penelitian ini adalah bahwa pemain game online selaku konsumen mempunyai hak-hak sebagai konsumen. Barang virtual dalam game online merupakan suatu benda non-fisik yang mempunyai konsep yang sama dengan barang pada umumnya. Barang virtual yang dimiliki merupakan suatu benda yang terdapat hak penguasaan (bezit) tetapi bukan kepemilikan (eigendom). Jika hak-hak pemain game online tidak dapat dipenuhi oleh penyedia layanan maka wajib untuk mengganti kerugian sebagaimana telah diatur dalam Pasal 19 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan dapat melalui jalur litigasi maupun non-litigasi yang dapat berupa konsultasi, negoisasi, mediasi dan konsiliasi.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Barang Virtual, Game online.*

ABSTRACT

The increasing popularity of online games in Indonesia has caused many players to purchase virtual goods in these online games. This study aims to, first, determine the form of legal protection for the ownership of virtual goods for online game players in Indonesia based on the Civil Code and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, second, to find out the forms of resolution that can be taken if online game players are disadvantaged due to server closures. in Indonesia. This study uses a normative juridical research method with a statutory approach that refers to the Civil Code and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The data collection technique is done by giving priority to library materials. The result of this research is that online game players as consumers have rights as consumers. Virtual goods in online games are non-physical objects that have the same concept as goods in general. Virtual goods that are owned are objects that have control rights (bezit) but not ownership (eigendom). If the rights of online game players cannot be fulfilled by the service provider, then it is obligatory to compensate as stipulated in Article 19 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Settlement efforts that can be done can be through litigation and non-litigation channels, which can be in the form of consultation, negotiation, mediation, and conciliation.

Keywords: *Consumer Protection, Virtual Goods, Online Games.*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin hari semakin cepat. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi semakin memudahkan dalam melakukan kegiatan sehari-hari, misalnya mulai dari kegiatan-kegiatan pokok seperti kegiatan belajar mengajar saat ini dapat dilakukan secara daring, beberapa kegiatan pekerjaan dapat pula dilakukan secara daring, sampai pada kegiatan-kegiatan yang sifatnya hiburan seperti menonton film, mendengarkan musik dan bermain *game*. Salah satu perkembangan teknologi adalah internet yang kini sudah mencapai kecepatan 4,5G di Indonesia dan bahkan beberapa negara lain sudah mendukung kecepatan internet 5G. Dengan adanya perkembangan kecepatan internet tersebut tentunya memberikan dampak positif maupun negatif. Dampak positif dari perkembangan kecepatan internet tersebut adalah semakin cepat dalam mengakses suatu informasi. Selain itu, dengan adanya perkembangan kecepatan internet juga memberikan dampak negatif yaitu semakin maraknya situs-situs jual beli ilegal, situs-situs aplikasi bajakan, dan situs-situs pornografi.

Negara Indonesia mempunyai penduduk kurang lebih 262 juta orang. Sebanyak 143,26 juta masyarakat Indonesia termasuk pengguna internet yang aktif. Rata-rata penggunaan internet oleh masyarakat Indonesia sebanyak 43,89% yaitu antara 1 sampai 3 jam per hari. Selanjutnya penggunaan internet selama 4 sampai 7 jam per hari dilakukan oleh 29,63% masyarakat Indonesia. Penggunaan internet selama 7 jam per hari dilakukan oleh 26,48% masyarakat Indonesia. Selain penggunaan internet per harinya, terdapat data terkait dengan jenis layanan yang diakses oleh pengguna internet di Indonesia yaitu pada aplikasi *chatting* sebanyak 89,35%, media sosial sebanyak 87,13% dan memainkan *game online* sebanyak 57,13%.¹

Salah satu dampak dari perkembangan internet di Indonesia adalah munculnya *game online*. Sebelum berkembangnya jaringan internet di Indonesia, *game* yang umum dimainkan adalah *video game* pada *nintendo* dan *playstation* yang mana basis dari *game* tersebut tidak memerlukan jaringan internet. Pemahaman mengenai *game online* merupakan suatu permainan virtual berupa *video game* yang dimainkan menggunakan peralatan elektronik yang mempunyai sistem komputerisasi dengan menggunakan jaringan internet sebagai sarananya.

Game Online adalah *game* yang dimainkan oleh seorang pemain atau lebih melalui jaringan internet. Sedangkan menurut Eddy Liem, *internet game* merupakan sebuah permainan yang dapat dimainkan secara daring via internet yang dapat menggunakan *Personal Computer* atau menggunakan *Console Game* seperti menggunakan *Playstation 2*, *X-Box*, dan sejenisnya.² Perkembangan *game online* pada sepuluh tahun terakhir mengalami peningkatan signifikan. Salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan *game online* adalah revolusi internet yang memungkinkan sebuah situs web menyediakan *streaming video*, audio, dan interaktifitas pengguna yang mumpuni.³

¹ Saputro, M. Praoyogi Eko, Anandha, Nova Adhitya, dan Rizqi, Reza Muhammad. "Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Item Pada Game Online PUBG Mobile". *Jurnal Ekonomi dan Binsnis*, Vol.2, No.2 (Desember 2019): 37.

² Nisrinafatin. "Pengaruh Game Online Terhadap Motivasi Belajar Siswa". *Jurnal Edukasi Nonformal*, Vol.1, No. 2 (2020): 117.

³ Yulius, Rina. "Analisis Perilaku Pengguna Dalam Pembelian Item Virtual Pada Game Online". *Journal of Animation and Games Studies*, Vol. 3, No.1 (April 2017): 2.

Game Online terdiri dari dua jenis yakni *Free to Play*, *Freemium* dan *Premium*. *Game Online* jenis *Free to Play* adalah suatu permainan yang dapat dimainkan secara gratis tanpa syarat apapun. Sedangkan pada *Game Online* jenis *Freemium* adalah suatu permainan yang dapat dimainkan secara gratis akan tetapi terdapat pembelian barang virtual dalam permainan tersebut. Pada *Game Online* jenis *Premium* adalah suatu permainan yang hanya dapat dimainkan jika membeli terlebih dahulu permainan tersebut. Terdapat dua jenis *Platform* yang digunakan untuk memainkan *Game Online* yaitu *Platform Mobile* yakni pada *Tablet PC* dan *Smartphone*. Jenis *Platform* kedua adalah *Platform Computer* yakni pada *Personal Computer*, *Laptop* dan *Game Console*.

Awal mula perkembangan *game online* di Indonesia dimulai sekitar tahun 2001 yakni *Game Nexia* yang berjenis RPG (*Role Playing Game*). Kemudian pada sekitar tahun 2003 sampai tahun 2006 *game* yang banyak dimainkan oleh masyarakat adalah *Era Ragnarok* yang mana *Game* tersebut banyak membuat pemain sampai kecanduan. Pada tahun 2006-2008 *Game Online* mulai berevolusi yakni terdapat perubahan grafis yang lebih nyata. Pada tahun 2009-2013 merupakan era *Game FPS (First Person Shooting)*. Kemudian pada tahun 2015-2016 merupakan era *Mobile Gaming*. Lalu pada Tahun 2017 sampai sekarang merupakan era *Game* berjenis *MOBA (Multiplayer Online Battle Arena)* dan *Battle Royale (Permainan Bertahan Hidup)* baik yang dimainkan pada *Platform Mobile* maupun pada *Platform Computer*.

Pada saat ini, *game* yang diminati oleh para *developer* penyedia layanan *game online* adalah *game* berjenis *freemium* karena dinilai lebih menghadirkan keuntungan yang lebih besar bagi penyedia layanan *game* tersebut. Hal tersebut karena penyedia layanan *game online* tersebut mendapatkan keuntungan secara terus menerus karena pemain *game online* tersebut sering membeli barang virtual dalam *game* tersebut. Di sisi lain, pemain *game online* jenis *freemium* juga merasa diuntungkan karena mereka dapat memainkan *game* tersebut secara gratis.

Pada *game online* berjenis *freemium* di dalamnya terdapat barang-barang virtual yang dapat dibeli dengan menggunakan mata uang pada *game* tersebut. Misalnya mata uang pada *game online* *PUBG* yaitu *UC*, pada *Mobile Legends* yaitu *Diamonds*, dan pada *Call of Duty Mobile* yaitu *CP* dan lain sebagainya. Mata uang pada *game* tersebut dibeli dengan cara menukarkan sejumlah uang rupiah yang kemudian ditukarkan ke dalam mata uang pada *game* tersebut. Banyak pemain *game online* yang berbasis *freemium* melakukan pembelian barang-barang virtual pada *game* tersebut karena diberbagai skenario yang mengharuskan untuk membeli barang virtual tersebut.

Masalah yang sering muncul dalam dunia *game online* adalah terkait dengan barang virtual dalam *game online* yang dimiliki oleh pemainnya. Barang virtual dalam *game online* mempunyai suatu nilai karena didapatkan dengan cara membeli menggunakan uang asli yang kemudian ditukarkan dalam bentuk uang digital.

Pemain *game online* merupakan konsumen karena pemain tersebut menggunakan permainan sebagai hiburan dan juga melakukan pembelian barang virtual pada permainan tersebut. 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. Oleh karena itu, maka sudah seharusnya pemain *game online* mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat merumuskan masalah yang akan dibahas dalam artikel ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap pemain *game online* atas kepemilikan barang virtual berdasarkan KUHPerdta dan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
- 2) Bagaimana upaya penyelesaian yang dapat ditempuh jika pemain *game online* dirugikan karena tutupnya *server game online* di Indonesia?

1.3. Tujuan Penulisan

Kemudian tujuan dari pembahasan permasalahan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap pemain *game online* atas kepemilikan barang virtual berdasarkan KUHPerdta dan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Untuk mengetahui bentuk upaya penyelesaian yang dapat ditempuh jika pemain *game online* dirugikan karena tutupnya *server game online* di Indonesia.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan cara melakukan penelitian hukum yang mengutamakan pada bahan-bahan yang bersifat kepustakaan yang pada dasarnya untuk mencari data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Penelitian dikaji dari berbagai aspek seperti aspek teori, penjelasan umum dan penjelasan pada tiap pasal, serta menggunakan bahasa yang digunakan adalah bahasa hukum. Metode yuridis normatif dalam penelitian ini mengacu pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Pemain *Game Online* Atas Kepemilikan Barang Virtual Berdasarkan KUHPerdta dan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pengertian Hukum menurut R. Soeroso bahwa hukum merupakan suatu himpunan peraturan-peraturan yang dibentuk oleh pihak yang berwenang yang bertujuan untuk mengatur suatu tata kehidupan dalam bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melanggar serta memiliki sifat memaksa disertai dengan penjatuhan sanksi hukuman bagi siapapun yang melanggarnya. Terkait dengan perlindungan hukum merupakan suatu sarana dalam rangka mewujudkan serta mempertahankan suatu keadilan yang merupakan jiwa dan tujuan dari hukum itu sendiri.⁴ Berdasarkan pemahaman mengenai perlindungan hukum maka terdapat unsur-unsur dalam perlindungan hukum yaitu sebagai berikut :⁵

- a. Hukum merupakan suatu sarana untuk siapapun yang berarti bahwa siapapun yang haknya dilanggar dalam kehidupan bermasyarakat maka orang

⁴ Soeroso, R. *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), 24.

⁵ Carnika, Yugas Apries. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Game Online Terhadap Kerugian Akibat Layanan Penyedia Jasa Game Online". *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember*, (2016): 11.

tersebut dapat mengajukan supaya orang lain yang telah melakukan pelanggaran atas hak nya tersebut untuk kemudian diberi suatu tindakan oleh hukum tersebut.

- b. Siapapun yang terbukti telah bersalah secara hukum maka orang tersebut dapat dikenakan sanksi yang sudah ditentukan oleh hukum tersebut.
- c. Terdapat asas kesamaan hukum yakni bahwa hukum tersebut dituntut agar sesuai dengan cita-cita dari keadilan dalam masyarakat.
- d. Tujuan dari hukum itu sendiri yaitu menciptakan serta mempertahankan ketertiban serta keadilan dalam masyarakat.
- e. Tidak adanya kesewenang-wenangan dari pihak yang punya kekuasaan atau kesewenangan atas hukum.

Pengertian mengenai perlindungan konsumen telah dicantumkan dalam pasal 1 Angka 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Menurut Mochtar Kusumaatmadja bahwa perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas-asas serta kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang satu dengan pihak yang lain dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup masyarakat.⁶ Pada *Business English Dictionary* terdapat pengertian terkait dengan perlindungan konsumen yaitu *protecting consumers against unfair or illegal traders*. Selain itu pada *Black's Law Dictionary* memberikan definisi perlindungan konsumen yaitu *a statute that safeguards consumers in the use goods and services*.⁷ Berdasarkan pengertian terkait perlindungan konsumen tersebut bahwa pada intinya perlindungan konsumen merupakan suatu bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang menggunakan jasa dan/atau barang dalam rangka memenuhi kebutuhannya sehari-hari dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen tersebut.

Perlindungan konsumen sebagaimana yang telah diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa terdapat hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen. Berdasarkan hubungan hukum tersebut tentu melahirkan suatu hak dan kewajiban. Jika dalam hubungan hukum tersebut konsumen dirugikan karena tidak terpenuhinya suatu kewajiban pelaku usaha atau produsen maka disinilah peran hukum perlindungan konsumen. Jika hal tersebut terjadi maka pelaku usaha atau produsen dapat dimintai pertanggungjawaban.

Pengertian Konsumen sudah jelas diatur dalam Pasal 1 angka 2 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu 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. Dalam hal ini pemain *game online* memenuhi unsur dari pengertian konsumen tersebut karena pemain *game online* merupakan orang yang menggunakan jasa dari layanan *game online* untuk kepentingan diri sendiri. Pemain *game online* merupakan konsumen akhir (*ultimate consumer/end user*) karena menggunakan suatu layanan *game online* dengan tujuan untuk hiburan maupun tujuan kompetitif (*E-Sport*).

⁶ Dewi, Elia Wuri. *Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan 1* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 4.

⁷ Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Pertama* (Jakarta: Kencana, 2013), 22.

Sebagian besar pemain *game online* menganggap bahwa permainan tersebut merupakan kehidupan keduanya dalam dunia maya. Seperti halnya dalam kehidupan, dalam *game* juga terdapat barang-barang virtual seperti pakaian, uang, makanan dan lain sebagainya. Maka dari itu, pada *game* berjenis *freemium* maka hal-hal tersebut dapat dimiliki jika melakukan pembelian terhadap barang-barang virtual dengan menggunakan mata uang dalam *game online*. Barang Virtual yang ditawarkan dalam *game online* umumnya cukup relatif tinggi. Walau begitu, tidak sedikit pula pemain *game online* selaku konsumen yang melakukan pembelian atas barang virtual. Pada zaman modern ini, pembelian terhadap barang virtual dalam *game online* di Indonesia bukan suatu hal yang asing lagi bagi para pemainnya sebab telah diberikan kemudahan dalam memperoleh barang virtual tersebut yang sudah disediakan oleh penyedia atau pengembang layanan *game online* tersebut.

Mata uang yang digunakan dalam *game online* biasanya menggunakan istilah *gold*. Akan tetapi beberapa *game online* lain menggunakan istilah yang berbeda. Misalnya pada *Game PUBG* menggunakan istilah *UC*, pada *Game Mobile Legends* menggunakan istilah *Diamonds*, pada *Game Call of Duty Mobile* menggunakan istilah *CP*, dan lain sebagainya. Mata uang tersebut tentunya dapat digunakan oleh pemain *game online* dalam memenuhi kebutuhannya dalam *game online* tersebut. Mata uang virtual dalam *game online* merupakan bagian dari komoditas virtual yang dapat diperjualbelikan dalam *game online*.⁸

Barang Virtual dalam *game online* berjenis *freemium* merupakan suatu benda non-fisik yang dapat dibeli dan digunakan dalam *game online*. Barang Virtual dalam *game online* dapat berupa seperti karakter, kostum, avatar, senjata, dan lain sebagainya. Barang Virtual tersebut dapat dibeli dengan menggunakan mata uang dalam *game online*.

Penggunaan barang virtual dalam *game online* berjenis *freemium* bagi kebanyakan pemain merupakan suatu hal yang sangat penting. Hal tersebut tentunya memberikan dampak terhadap peningkatan pendapatan penyedia layanan *game online* tersebut. Pada industri *game online* di seluruh dunia, terkhusus pada barang virtual dapat diperkirakan mencapai nilai profit sekitar \$15 miliar.⁹

Barang Virtual dalam *game online* dapat diperoleh dengan cara menukarkan dengan mata uang yang berlaku dalam *game online* tersebut. Cara mendapatkan mata uang dalam *game online* tersebut adalah dengan melakukan pembelian dengan mata uang asli (rupiah). Mata uang *game online* biasanya dapat dibeli pada *e-commerce* seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee, dan sebagainya.

Pemahaman terkait dengan istilah benda sebagaimana yang dikemukakan oleh Subekti bahwa benda merupakan segala sesuatu yang dapat dihaki atau dikuasai dengan menjadi objek hak seseorang.¹⁰ Pengertian tentang benda juga telah diatur dalam Pasal 499 KUHPerdara yaitu tiap-tiap barang dan tiap-tiap hak yang dapat dikuasai oleh hak milik. Selain itu, UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 Angka 4 menyebutkan bahwa barang merupakan setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau

⁸ Rahadian, Muhammad Arief. "Konstruksi Nilai Barang Virtual Dalam Fenomena Real Money Trade". *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, Vol. 3, No. 1 (Januari 2016): 39.

⁹ Yulius, Rina. *Op. Cit.* 5.

¹⁰ Mopeng, Andhika. "Hak-Hak Kebendaan Yang Bersifat Jaminan Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata". *Journal Lex Crimen*, Vol. 6, No. 10 (Desember 2017): 168.

dimanfaatkan oleh konsumen. Berdasarkan definisi dari benda tersebut, walaupun barang virtual dalam *game online* merupakan benda non-fisik, akan tetapi pemain *game online* yang menjadi pemilik tetap mempunyai hak penuh atas barang virtual tersebut. Pengertian mengenai benda juga diatur dalam UU No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dalam pasal 1 angka 5 menyatakan secara garis besar bahwa barang merupakan suatu benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik benda bergerak maupun benda tidak bergerak, baik benda yang dapat dihabiskan atau tidak, dan benda yang dapat diperdagangkan, digunakan ataupun dimanfaatkan oleh konsumen ataupun oleh pelaku usaha.

Barang virtual dalam *game online* dengan barang pada kehidupan nyata memiliki konsep yang sama. Barang virtual merupakan sebuah benda yang dapat digunakan oleh pemiliknya. Penguasaan terhadap barang virtual dapat disamakan dengan penguasaan benda yang pada umumnya, tergantung bagaimana pengembang layanan *game online* tersebut mengaturnya.

Penguasaan atas benda yang diatur dalam KUHPerdota dikenal dengan istilah *bezit*. Barang virtual dalam *game online* yang didapatkan oleh pemain dari pengembang layanan merupakan suatu barang atau benda yang terdapat hak penguasaan (*bezit*) tetapi bukan kepemilikan (*eigendom*). Terkait dengan kepemilikan barang virtual dalam *game online* mengacu kepada perjanjian baku yang tercantum dalam *End User Lisence of Agreements (EULA)* yang diberikan kepada para pemain *game online* pada saat awal memulai memainkan *game* tersebut.¹¹

End User Lisence of Agreements (EULA) merupakan suatu perjanjian yang mengatur lisensi dari suatu program komputer kepada *user*. *EULA* pada *game online* berarti mengatur terkait dengan lisensi *game online* kepada *player*. Sebelum pemain memasang aplikasi *game online* pada perangkatnya, maka muncul suatu *EULA* dengan menyediakan pilihan menyetujui atau tidak menyetujui. Jika *player game online* tersebut memilih tombol setuju, maka aplikasi *game online* tersebut dapat dipasangkan pada perangkat yang digunakan. Jika *player game online* memilih tombol tidak setuju maka pemain tersebut tidak dapat menggunakan aplikasi *game online* tersebut. Pada perjanjian *EULA* tersebut merupakan klausula baku yang dalam perjanjiannya dibuat sepihak yang dalam hal ini adalah pengembang (*developer*) *game online* tersebut.

EULA pada *game online* jika dilihat dari sudut pandang hukum di Indonesia, maka perjanjian *EULA* dapat ditinjau berdasarkan dalam pasal 1320 KUHPerdota yaitu mengenai syarat sahnya perjanjian dan dalam pasal 18 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Syarat sahnya suatu perjanjian sebagaimana tertuang dalam pasal 1320 KUHPerdota yaitu terdiri dari: 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya; 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan; 3) Suatu hal tertentu; 4) Suatu sebab yang halal.

Pada dasarnya dalam perjanjian terdapat asas kebebasan berkontrak yang berarti setiap orang bebas untuk mengadakan suatu perjanjian dan bebas menentukan isi dari perjanjian tersebut sepanjang dilandasi dengan itikad baik dan tidak bertentangan dengan undang-undang. Dalam hal ini, *EULA* pada *game online* haruslah memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana yang diatur dalam pasal 1320 KUHPerdota. *Pertama* bahwa perjanjian tersebut harus atas dasar kesepakatan para pihak. Kesepakatan tersebut adalah secara sukarela tanpa adanya paksaan (*dwangsom*),

¹¹ Iqbal, Muhammad dan Salam, Abdul. "Analisis Hukum Jual Beli Virtual Property Pada Permainan Dota 2 Yang Diselenggarakan Oleh Valve Melalui Steam Community Market". *Universitas Indonesia Library The Crystal of Knowledge*, S59651 (2015): 6.

kekhilafan (*dwaling*) dan penipuan (*bedrog*), *Kedua*, tentunya perjanjian tersebut dibuat oleh pihak yang cakap hukum yang telah ditegaskan dalam Pasal 1329 KUHPerdota. *Ketiga*, bahwa perjanjian tersebut haruslah memiliki objek (*bepaald onderwerp*) tertentu yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1333 KUHPerdota. *Keempat*, perjanjian tersebut harus atas dasar sebab atau *causa* yang halal. Artinya bahwa isi dari perjanjian tersebut memuat sesuatu yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.¹²

Ketentuan-ketentuan dalam *EULA* merupakan suatu perjanjian baku atau klausula baku. Perjanjian dalam *EULA* pada *game online* dikatakan sebagai perjanjian baku karena perjanjian dan klausula dalam *EULA* tersebut tidak dapat lagi dinegoisasikan sehingga dikatakan bersifat baku. Perjanjian *EULA* dibuat secara sepihak oleh penyedia atau pengembang layanan *game online* tersebut sehingga pemain *game online* selaku konsumen tidak dapat menentukan isi dari perjanjian tersebut. Pemain *game online* hanya diberikan kesempatan untuk memilih menyetujui atau tidak menyetujui. Sehingga terdapat kesan bahwa jika menyetujui maka pilih tombol menyetujui, jika tidak menyetujui maka tidak diperkenankan untuk memainkan *game online* tersebut.

Terkait dengan klausula baku, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan definisi dalam pasal 1 angka 10 yang berbunyi bahwa klausula baku merupakan setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.¹³ Ketentuan mengenai klausula baku dalam UU Perlindungan Konsumen dimaksudkan agar konsumen memiliki kedudukan yang setara dengan pelaku usaha berdasarkan asas kebebasan berkontrak dalam perjanjian. Perjanjian baku merupakan suatu perjanjian yang ketentuan-ketentuannya bersifat baku dan kemudian dituangkan dalam bentuk formulir dan hampir seluruh klausula tersebut dibakukan oleh pemakainya sehingga menyebabkan pihak lain tidak memiliki peluang untuk bernegosiasi dan meminta untuk melakukan perubahan¹⁴

Klausula eksonerasi merupakan suatu pengalihan tanggungjawab pelaku usaha dalam suatu klausula baku atau perjanjian sepihak. Klausula baku dalam *EULA* pada *game online* tidak dapat dikatakan melanggar aturan sepanjang tidak memuat klausula eksonerasi sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 18 Ayat 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Terkait dengan klausula baku pada suatu perjanjian dalam hal ini adalah *EULA* dalam *game online* yang memuat klausula eksonerasi maka perjanjian tersebut tidak dapat dianggap sah karena mengandung klausula yang bertentangan dengan undang-undang. Perjanjian tersebut batal demi hukum menurut Pasal 18 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka berdasarkan dalam pasal 18 ayat (4) UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka pelaku usaha wajib untuk menyesuaikan kembali klausula baku dalam perjanjian tersebut yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.¹⁵

¹² Setiawan, I Ketut Oka. *Hukum Perikatan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), 61 – 68.

¹³ Lihat Pasal 1 angka 10 UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁴ Syamsudin, M. dan Ramadani, Fera Aditias. "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku". *Jurnal Yudisial*, Vol. 11, No. 1 (April 2018): 94.

¹⁵ Manumpil, Jein Stevany. "Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia". *Journal Lex Privatum*, Vol. 4, No. 3 (Maret 2016): 38.

Transaksi elektronik dalam hal ini pembelian barang virtual dalam *game online* merupakan suatu perikatan yang dilakukan melalui media elektronik dengan menggunakan suatu sistem jaringan yang disebut internet berbasis pada sistem komputer. Maka dari itu, transaksi dalam *game online* menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak.

Dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan dalam *game online* tentu melibatkan pemain *game online* yang berkedudukan sebagai konsumen dan penyedia atau pengembang *game online* tersebut berkedudukan sebagai pelaku usaha atau produsen. Hak dan kewajiban masing-masing pihak telah diatur dalam UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hak dan kewajiban terkait konsumen mempunyai aspek keperdataan sebagaimana dalam Buku III KUHPerdara. Hak dan kewajiban tersebut timbul dari perjanjian yang berlaku dalam *game online* tersebut.

Sehubungan dengan pemenuhan hak dan kewajiban konsumen dalam hal ini pemain *game online* dapat dilihat berdasarkan ketentuan dalam pasal 4 dan Pasal 5 UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kedua pasal tersebut secara garis besar menjelaskan bahwa sebelum konsumen memberikan kesepakatan, maka konsumen tersebut harus beritikad baik dalam melakukan transaksi, yaitu membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati. Setelah pemenuhan kewajiban tersebut maka konsumen mempunyai hak-hak yaitu hak untuk memperoleh kenyamanan dan keamanan, hak untuk memilih serta mendapatkan jasa tersebut sesuai dengan yang diperjanjikan, hak informasi yang benar dan jujur, hak dengan pendapat dan keluhannya, hak mendapatkan advokasi mengenai sengketa perlindungan konsumen, hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak dilayani secara benar tanpa diskriminatif, hak mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, dan hak-hak lainnya sebagaimana yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan lain.¹⁶

Berdasarkan hak-hak konsumen tersebut, pemain *game online* selaku konsumen dari pembelian barang virtual dalam *game online*, mempunyai hak-hak seutuhnya sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika hak-hak konsumen tersebut tidak dipenuhi karena kelalaian pelaku usaha maka pelaku usaha dalam hal ini adalah penyedia atau pengembang layanan *game online* wajib melakukan ganti rugi sebagaimana telah diatur dalam Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Secara garis besar Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha mempunyai tanggung jawab untuk melakukan penggantian kerugian yang dialami konsumen atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkannya. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian dana atau penggantian barang dan/atau jasa. Penggantian kerugian tersebut harus diberikan dalam tenggang waktu tujuh hari sejak tanggal terjadinya transaksi. Penggantian kerugian tersebut tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana.¹⁷

Transaksi jual beli barang virtual dalam *game online* melahirkan lebih dari satu perikatan yang dimana terdapat kewajiban berprestasi dari masing-masing pihak. Konsumen dalam hal ini adalah pemain *game online* membeli suatu nilai mata uang

¹⁶ Haris, Iyan Supiyan. "Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Game Online (Studi Komparatif antara Hukum Islam dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)". *Skripsi Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang* (2015): 83.

¹⁷ Lihat Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

dalam *game online* dengan sejumlah uang atau menggunakan suatu *voucher*. Dalam Posisi seperti itu konsumen berposisi sebagai pihak yang wajib untuk menunaikan prestasinya (debitor) dan penyedia atau pengembang *game online* berposisi sebagai pihak yang berhak atas prestasi tersebut (kreditor). Di lain sisi, dalam hal pemanfaatan layanan *game online* yang dilakukan oleh pemain *game online* maka pihak konsumen dalam hal ini pemain berposisi sebagai pihak yang berhak atas suatu prestasi (kreditor) dan penyedia atau pengembang layanan *game online* berposisi sebagai pihak yang wajib untuk menyerahkan suatu prestasi (debitor).

Jadi, pelaku usaha dalam hal ini penyedia atau pengembang layanan *game online* mempunyai suatu kewajiban sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penjelasan secara garis besar dari pasal tersebut bahwa pelaku usaha wajib untuk beritikad baik dalam melakukan usahanya, memberikan informasi yang benar dan jujur atas barang dan/atau jasa, melayani konsumen dengan benar, menjamin mutu barang dan/atau jasa dan memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan atas kelalaian pelaku usaha. Dari pasal tersebut juga jelas bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melakukan penggantian kerugian. Sebagai contoh, pada awal kemunculan Virus Corona, Server *Game Online PUBG* mengalami masalah dikarenakan banyaknya pemain yang mengakses *game* tersebut sehingga mengakibatkan *game* tersebut tidak dapat dimainkan. Banyak pemain yang mengeluhkan tidak bisa login ke dalam *Game*. Menanggapi hal tersebut, *Tencent* selaku pengembang layanan *Game Online PUBG* langsung mengambil tindakan yakni meningkatkan kapasitas pada server *game online* tersebut. Terkait kerugian yang dialami oleh para pemain *Game Online PUBG*, maka *Tencent* memberi ganti kerugian berupa hadiah item virtual dalam *game*.

3.2 Upaya Penyelesaian Yang Dapat Ditempuh Jika Pemain *Game Online* Dirugikan Karena Tutupnya Server *Game Online* di Indonesia

Pemain *game online* di Indonesia baik pada *platform PC, Console*, maupun *Mobile* memang tergolong banyak. Akan tetapi tidak sedikit pula *game online* di Indonesia yang tutup server sehingga *game online* tersebut tidak dapat dimainkan kembali di kemudian hari. Hal tersebut biasanya dikarenakan *game online* tersebut sepi peminat yang mengakibatkan penyedia atau pengembang layanan *game online* tersebut mengalami kerugian. Pada tahun 2020 ini terdapat *game online* yang tutup server karena sudah sepi peminat, yaitu antara lain sebagai berikut :¹⁸

- a. *Mabinogi : Fantasy Life Sea*. Merupakan suatu *game online* bergenre MMORPG pada *platform mobile*. *Game online* ini tutup server pada tanggal 15 Juni 2020.
- b. *FIFA Online 3 Indonesia*. Merupakan suatu *game online* sepak bola. *Game online* ini telah menutup server secara permanen pada tanggal 30 Juni 2020.
- c. *Mobius Final Fantasy*. *Game* ini dapat dimainkan di beberapa *platform*. *Game Online* ini telah tutup server pada tanggal 30 Juni 2020.
- d. *Love Plus Every*. Merupakan suatu *game online* bergenre *simulator* dari Jepang. *Game online* ini harus menutup servernya pada bulan Agustus 2020 karena kondisi *game online* tersebut tidak baik dan server yang belum stabil.

¹⁸ Subari, Hilmy Ramadhan. "Sedih Ini 4 *Game Online* Yang Harus Tutup Server di Pertengahan Tahun 2020". (<https://duniagames.co.id/discover/article/sedih-ini-4-game-online-yang-harus-tutup-server-di-pertengahan-tahun-2020>). Diakses pada tanggal 11 November 2020 pukul 17.45 WIB.

Selain *game online* tersebut, terdapat *game online* yang sangat populer di Indonesia yang sudah menutup *server* di Indonesia sehingga sudah tidak dapat dimainkan kembali. Berikut *Game Online* yang sempat populer di Indonesia, antara lain sebagai berikut :¹⁹

- a. *Pangaya*. Merupakan suatu permainan *golf* akan tetapi dimainkan secara *online*. *Game* ini tutup *server* pada tahun 2008.
- b. *War Rock*. Pengembang *game online* ini adalah *Megaxus*. *Game online* ini tutup *server* pada tanggal 2 Mei 2013.
- c. *Lineage 2*. Pengembang *game online* ini adalah *Megaxus*. *Game online* ini tutup *server* pada tanggal 21 April 2014.
- d. *Grand Chase*. Pengembang *game online* ini adalah *Megaxus*. *Game online* ini tutup *server* pada tanggal 24 April 2014.
- e. *Seal Online*. Pengembang *game online* ini adalah *Lyto*. *Game online* ini tutup *server* pada tanggal 19 Juli 2017.
- f. *Dragon Nest*. Pengembang *game online* ini adalah *Gemscool*. *Game online* ini tutup *server* pada tanggal 3 Juli 2019.
- g. *Counter Strike Indonesia*. Pengembang *game online* ini adalah *Megaxus*. *Game online* ini tutup *server* pada tanggal 1 Agustus 2019.
- h. *RF Online*. Pengembang *game online* ini adalah *Lyto*. *Game online* ini tutup *server* pada tanggal 21 Agustus 2019.

Dengan melihat tutupnya *server* pada *game online* sebagaimana yang telah tersebut di atas, maka yang paling dirugikan adalah pemain *game online* tersebut yang telah memiliki aset berupa barang virtual di dalam *game online* tersebut. Banyak pemain *game online* yang sempat populer di Indonesia tersebut yang telah mengeluarkan ratusan bahkan jutaan rupiah hanya untuk membeli barang virtual dalam *game online* tersebut. Maka dari itu, bagi pemain *game online* yang merasa dirugikan karena tutupnya *server game online* yang dimainkannya dapat melakukan upaya penyelesaian terhadap permasalahan kerugian yang dialaminya tersebut.

Sebelum membahas beberapa upaya penyelesaian sengketa konsumen yang dapat diambil alangkah lebih baik membahas mengenai lembaga penyelesaian sengketa konsumen terlebih dahulu. Berikut lembaga-lembaga terkait dengan penyelesaian sengketa konsumen.

- a. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

BPKN dibentuk dengan tujuan mengembangkan upaya perlindungan konsumen yang berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada presiden. BPKN memiliki fungsi yaitu untuk memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam rangka pengembangan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia.²⁰

- b. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

¹⁹ Jendra. "8 *Game Online* Indonesia Yang Telah Tutup Layanan, Meski Sempat Populer". (<https://gamebrott.com/8-game-online-indonesia-yang-telah-tutup-layanan-meski-sempat-populer>). Diakses pada tanggal 17 November 2020 pukul 18.15 WIB.

²⁰ Zulham. *Op. Cit.* 134-135.

LPKSM merupakan suatu lembaga Non Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang kegiatannya mengurus perlindungan konsumen.²¹

c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK merupakan suatu badan yang bertugas menangani serta menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang dibentuk oleh pemerintah di Daerah Tingkat II (kabupaten/kota) untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, maka putusan BPSK tersebut bersifat final serta mengikat dan tanpa upaya banding serta kasasi.²²

Terkait dengan sengketa konsumen dalam hal ini pemain *game online* yang dirugikan karena tutupnya *server game online* di Indonesia berdasarkan Pasal 45 sampai Pasal 48 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dua macam opsi dalam hal upaya penyelesaian sengketa konsumen yakni upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan atau biasa disebut litigasi dan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan atau biasa disebut dengan non litigasi.

a. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Pengadilan (Litigasi)

Terkait dengan penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan atau litigasi mengacu pada ketentuan peradilan umum yang menggunakan hukum acara HIR/RBg.²³ Dalam pasal 45 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara garis besar bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha kepada lembaga yang mempunyai tugas dalam hal penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau dapat melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Hasil akhir dalam proses penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur pengadilan adalah salah satu menang dan pihak lain kalah. Proses penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur litigasi memiliki kekurangan karena memaksa para pihak dalam posisi yang ekstrem sehingga memerlukan pembelaan yang tentunya dapat mempengaruhi keputusan. Pada proses litigasi mengangkat persoalan materi dan prosedur dari para pihak dalam melakukan penyelidikan fakta.²⁴ Oleh karena itu, proses penyelesaian secara litigasi dianggap kurang efisien baik pada biaya, waktu, dan tenaga. Meski begitu, penyelesaian melalui litigasi merupakan cara terakhir apabila penyelesaian melalui non litigasi tidak mencapai kesepakatan. Terkait dengan siapa yang berhak mengajukan suatu gugatan atas pelanggaran yang telah dilakukan oleh pelaku usaha telah diatur dalam Pasal 46 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang secara garis besar mengatur sebagai berikut:²⁵

- 1) Konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya;
- 2) Sekelompok konsumen yang punya kepentingan yang sama;

²¹ Lihat Pasal 1 Angka 3 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

²² Zulham. *Op. Cit.* 149-150.

²³ Fibrianti, Nurul. "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi". *Jurnal Hukum Acara Perdata, ADHAPER*, Vol. 1, No. 1 (Januari-Juni 2015): 118.

²⁴ Mairul dan Irianto, Kartika Dewi. "Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Non Litigasi". *Pagaruyuang Law Journal*, Vol. 1, No. 2 (Januari 2018): 260.

²⁵ Kristianto, Fennieka. "Dispute Settlement on Apartment's Transaction". *Jurnal Problematika Hukum*, Vol. 3, No.2 (2019): 108.

- 3) LPKSM yang memenuhi syarat yakni harus berbentuk badan hukum atau yayasan yang pada anggaran dasar (AD) memuat mengenai tugas bahwa tujuan didirikannya untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melakukan kegiatan yang sesuai dengan AD.
- 4) Pemerintah dan/atau instansi terkait.

Gugatan terkait dengan sengketa konsumen melalui pengadilan (litigasi) hanya dapat dilakukan apabila upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non-litigasi) tidak berhasil. Hal tersebut berarti bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur luar pengadilan (non-litigasi) sangat menjadi prioritas jika dibandingkan dengan penyelesaian melalui pengadilan.

b. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan (Non - Litigasi)

Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam hal ini adalah pemain *game online* yang merasa dirugikan dengan melalui jalur pengadilan atau litigasi mempunyai banyak kekurangan seperti biaya yang relatif mahal. Jika pihak yang bersengketa membawa sengketa kepada pengadilan maka hasil akhirnya adalah salah satu pihak menang dan pihak yang lain kalah.²⁶

Berdasarkan kekurangan penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi maka proses penyelesaian sengketa konsumen melalui proses non - litigasi dinilai lebih efektif baik dari segi waktu, biaya, dan tenaga yang dikeluarkan selama proses penyelesaian sengketa. Dalam proses penyelesaian sengketa konsumen secara non-litigasi dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, dan konsiliasi.

Konsultasi adalah suatu tindakan yang sifatnya personal atau pribadi antara pihak tertentu yang kemudian disebut dengan istilah klien dan pihak lain yang disebut sebagai konsultan yang memberikan pendapatnya kepada kliennya tersebut.²⁷ Klien tersebut tidak wajib untuk mengikuti pendapat yang telah diberikan oleh konsultan. Klien tersebut memiliki kehendak yang bebas mau mengikuti pendapat konsultan tersebut atau tidak dan klien dapat mengambil keputusannya sendiri.

Negosiasi merupakan suatu musyawarah atau perundingan dimana pihak yang mengadakan suatu negosiasi disebut negoisator. Jadi, negosiasi adalah suatu bentuk penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh masing-masing pihak terkait secara sendiri tanpa adanya pihak ketiga. Negosiasi dilakukan secara musyawarah atau dengan cara melakukan perundingan dengan para pihak terkait guna mencapai suatu pemecahan masalah. Hasil dari perundingan dalam suatu negoisasi bersifat tidak mengikat secara hukum.

Mediasi merupakan suatu bentuk penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan dengan melibatkan pihak ketiga yang disebut mediator yang tidak memihak yang turut memberikan masukan guna tercapainya suatu kesepakatan. Akan tetapi mediator tidak berhak untuk mengambil suatu keputusan. Sehingga tercapainya kesepakatan merupakan suatu kompromi dari para pihak terkait.

²⁶ Ananda, I Gusti Agung Krisna Ary., Sarjana, I Made dan Sutarna, Ida Bagus Putu. "Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Selaku Player Game Online Atas Terinstalnya Keylogger Pada Komputer Warnet". *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 02, No. 04 (Juni 2014): 11.

²⁷ Kapindha, Ros Angesti Anas., M, Salvatia Dwi dan Febriana, Winda Rizky. "Efektifitas dan Efisiensi Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Salah Satu Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia". *Jurnal Private Law*, Vol. 02, No. 04 (April 2014): 7.

Konsiliasi merupakan suatu bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang dalam hal ini adalah sengketa konsumen dimana adanya intervensi dari pihak ketiga yaitu konsiliator. Konsiliator bersifat aktif sehingga dapat merumuskan langkah penyelesaian sengketa. Selanjutnya rumusan penyelesaian tersebut diberikan kepada para pihak yang sedang bersengketa. Jika para pihak yang bersengketa tersebut tidak menemukan jalan keluar dari masalah maka konsiliator memberikan suatu usulan. Konsiliator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan tetapi hanya dapat memberikan suatu usulan berupa rekomendasi penyelesaian masalah. Pada intinya tujuan dari konsiliasi adalah untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa.

Dengan demikian bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen dalam hal ini antara pemain *game online* yang merasa dirugikan karena kehilangan aset barang virtual yang disebabkan oleh tutupnya *server game online* di Indonesia dapat dilakukan melalui proses litigasi maupun non-litigasi. Akan tetapi, proses non-litigasi tentu dinilai lebih efektif baik dari segi waktu, biaya, dan tenaga yang dikeluarkan jika dibandingkan dengan proses penyelesaian litigasi. Oleh karena itu bagi pemain *game online* yang telah mengeluarkan uang ratusan bahkan jutaan rupiah untuk membeli sebuah barang virtual dalam *game online*, sebelum melakukan gugatan, alangkah lebih baiknya jika menghubungi terlebih dahulu kepada perusahaan layanan *game online* tersebut untuk meminta ganti kerugian ataupun mencari solusi atas permasalahan tersebut. Cara tersebut dapat dilakukan dengan cara negoisasi antara pemain *game online* yang dirugikan dengan perusahaan penyedia atau pengembang layanan *game online* tersebut.

4. Kesimpulan

Pemain *game online* sebagai suatu konsumen akhir karena menggunakan jasa dari layanan *game online* tersebut dengan tujuan untuk hiburan atau untuk tujuan kompetitif. Barang virtual yang dibeli oleh pemain *game online* jenis freemium tergolong suatu benda non-fisik yang dapat dibeli dalam *game online* tersebut. Barang virtual tersebut dapat diperoleh dengan cara menukarkan mata uang asli ke dalam suatu mata uang yang berlaku dalam *game online* tersebut. Barang virtual dalam *game online* mempunyai konsep yang sama dengan barang pada umumnya. Barang virtual tersebut dapat disamakan dengan penguasaan benda yang pada umumnya. Barang virtual dalam *game online* yang didapatkan oleh pemainnya merupakan suatu barang atau benda yang terdapat hak penguasaan (*bezit*) akan tetapi bukan kepemilikan (*eigendom*).

Berdasarkan hak-hak konsumen, pemain *game online* selaku konsumen mempunyai hak-hak sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika hak-hak konsumen tersebut tidak dipenuhi karena kelalaian pelaku usaha maka pelaku usaha wajib melakukan ganti rugi sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan jika pemain *game online* dirugikan karena tutupnya *server game online* di Indonesia dapat dilakukan dengan cara melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Penyelesaian melalui non-litigasi dapat dilakukan dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, dan konsiliasi. Saran ke depannya diharapkan adanya aturan lebih lanjut yang mengatur tentang hak-hak konsumen atas pembelian barang virtual dalam *game online*. Apabila terjadi suatu sengketa antara pemain *game online* dengan penyedia atau pengembang layanan *game online* maka disarankan melalui penyelesaian secara non-litigasi yaitu dapat dilakukan melalui negoisasi.

Daftar Pustaka

Buku:

- Dewi, Elia Wuri. *Hukum Perlindungan Konsumen cetakan 1*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2015.
- Setiawan, I Ketut Oka. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika. 2015.
- Soeroso, R. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika. 2002.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana. 2013.

Jurnal:

- Ananda, I Gusti Agung Krisna Ary dan Sarjana, I Made dan Utama, Ida Bagus Putu. "Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Selaku Player Game Online Atas Terinstallnya Keylogger Pada Komputer Warnet." *Jurnal Kertha Semaya 2*, no. 4. (2014).
- Fibrianti, Nurul. "Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Jalur Litigasi." *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata 1*, no. 1 (2015): 111-126.
- Kapindha, Ros Angesti Anas dan M, Salvatia Dwi dan Febriana, Winda Rizky. "Efektifitas dan Efisiensi Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai Salah Satu Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia." *Jurnal Private Law 2*, No 04. (2014).
- Kristianto, F. (2019). Dispute Settlement On Apartment's Transaction. *Problematika Hukum*, 3(2), 93-127.
- Mairul, Mairul, and Kartika Dewi Irianto. "Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur non Litigasi." *Pagaruyuang Law Journal 1*, no. 2 (2018): 254-276.
- Manumpil, Jein Stevany. "Klausula Eksonerasi Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia." *Lex Privatum 4*, no. 3 (2016).
- Mopeng, Andhika. "Hak-Hak Kebendaan Yang Bersifat Jaminan Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata." *Lex Privatum 5*, no. 9 (2017).
- Nisrinafatin, Nisrinafatin. "Pengaruh game online terhadap motivasi belajar siswa." *Jurnal Edukasi Nonformal 1*, no. 2 (2020): 135-142.
- Rahadian, Muhammad Arief. "Konstruksi Nilai Barang Virtual Dalam Fenomena Real Money Trade." *Jurnal Pemikiran Sosiologi 3*, no. 1 (2016): 36-46.
- Saputro, M. Praoyogi Eko dan Anandha, Nova Adhitya dan Rizqi, Reza Muhammad. "Perilaku Konsumen Dalam Keputusan Pembelian Item Pada Game Online PUBG Mobile." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis 2* no. 2, (2019).
- Syamsudin, Muhamad, and Fera Aditias Ramadani. "Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku." *Jurnal Yudisial 11*, no. 1 (2018): 91-112.
- Yulius, Rina. "Analisis Perilaku Pengguna dalam Pembelian Item Virtual pada Game Online." *Journal of Animation and Games Studies 3*, no. 1 (2017): 1-14.

Skripsi:

- Carnika, Yugas Apries. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Game Online Terhadap Kerugian Akibat Layanan Penyedia Jasa Game Online." *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember*. (2016).
- Haris, Iyan Supiyan. "Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Game Online (Studi Komparatif antara Hukum Islam dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)." *Skripsi Hukum Bisnis Syariah, Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*. (2015).

Iqbal, Muhammad. "Analisis Hukum Jual-Beli Virtual Properti Pada Permainan Dota2 yang Diselenggarakan oleh Valve Melalui Steam Community Market." (2015).

Peraturan Perundang-Undangan:

Kitab Undang - Undang Hukum Perdata

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Website:

Jendra. *8 Game Online Indonesia Yang Telah Tutup Layanan, Meski Sempat Populer.* (<https://gamebrott.com/8-game-online-indonesia-yang-telah-tutup-layanan-meski-sempt-populer>). Diakses pada tanggal 17 November 2020 pukul 18.15 WIB.

Subari, Hilmy Ramadhan. *Sedih Ini 4 Game Online Yang Harus Tutup Server di Pertengahan Tahun 2020.* (<https://duniagames.co.id/discover/article/sedih-ini-4-game-online-yang-harus-tutup-server-di-pertengahan-tahun-2020>). Diakses pada tanggal 11 November 2020 pukul 17.45 WIB