



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN SEBAGAI  
PENGGUNA JASA GAME *ONLINE* TERHADAP  
KERUGIAN AKIBAT LAYANAN PENYEDIA  
JASA GAME *ONLINE***

*LEGAL PROTECTION FOR ONLINE GAME SERVICE USERS TO  
DAMAGES INCURRED AS A RESULT OF THE  
PROVIDER ONLINE GAME SERVICE*

**YUGAS APRIES CARNIKA**  
**NIM : 100710101035**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2016**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN SEBAGAI  
PENGGUNA JASA GAME *ONLINE* TERHADAP  
KERUGIAN AKIBAT LAYANAN PENYEDIA  
JASA GAME *ONLINE***

*LEGAL PROTECTION FOR ONLINE GAME SERVICE USERS TO  
DAMAGES INCURRED AS A RESULT OF THE  
PROVIDER ONLINE GAME SERVICE*

**YUGAS APRIES CARNIKA**  
**NIM : 100710101035**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2016**

## MOTTO

*“Jangan Sepelekan hal-hal biasa, Karena semua orang besar melakukan hal-hal biasa dengan penuh kesungguhan ...”*

*“Tak ada tantangan yang terlalu sulit untuk dihadapi jika keyakinanmu kuat untuk menghadapinya ...”*

**(Mario Teguh)\***



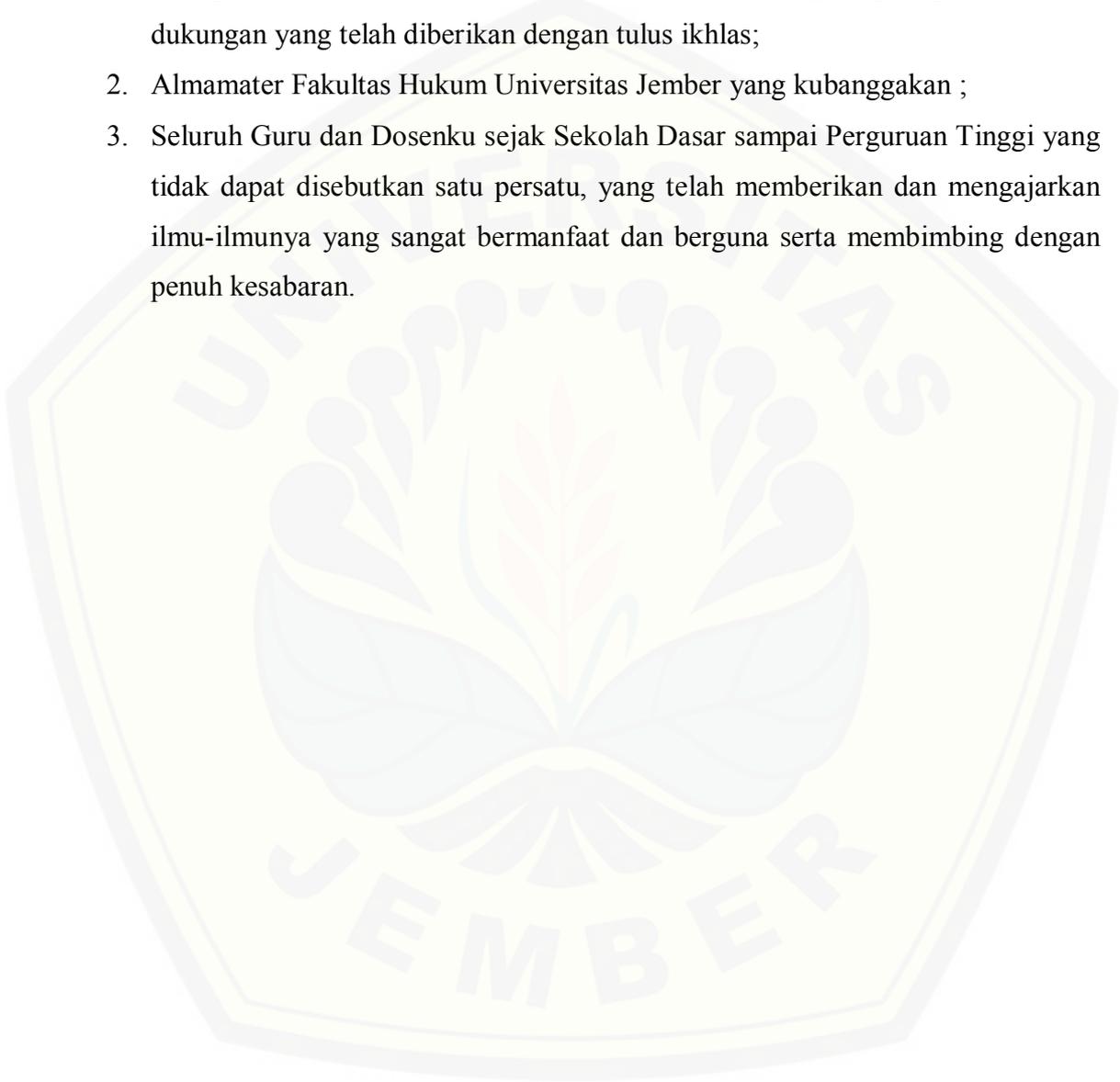
---

\* Dikutip dari : *Menuju Puncak Prestasi*, Yogyakarta : Kanisius, 2014, hlm.2

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Orang tuaku, atas untaian do'a, curahan kasih sayang, segala perhatian dan dukungan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan ;
3. Seluruh Guru dan Dosenku sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu-ilmunya yang sangat bermanfaat dan berguna serta membimbing dengan penuh kesabaran.



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN SEBAGAI  
PENGGUNA JASA GAME *ONLINE* TERHADAP  
KERUGIAN AKIBAT LAYANAN PENYEDIA  
JASA GAME *ONLINE***

*LEGAL PROTECTION FOR ONLINE GAME SERVICE USERS TO  
DAMAGES INCURRED AS A RESULT OF THE  
PROVIDER ONLINE GAME SERVICE*

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada  
program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

**YUGAS APRIES CARNIKA**  
**NIM : 100710101035**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

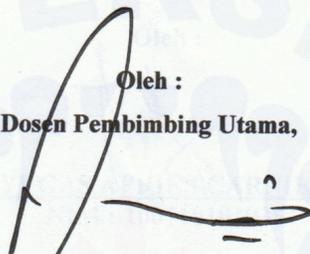
**PERSETUJUAN**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**

**TANGGAL 13 MEI 2016**

Oleh :

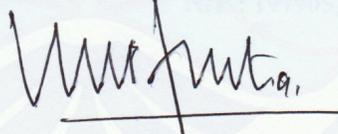
**Dosen Pembimbing Utama,**



**Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.**

**NIP : 197202171998021001**

**Dosen Pembimbing Anggota,**



**Dr. ERMANTO FAHAMSYAH, S.H., M.H.**

**NIP : 197905142003121002**

PENGESAHAN

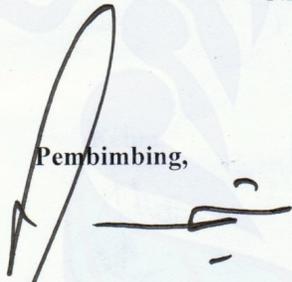
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA  
JASA GAME *ONLINE* TERHADAP KERUGIAN AKIBAT  
LAYANAN PENYEDIA JASA GAME *ONLINE*

Oleh :



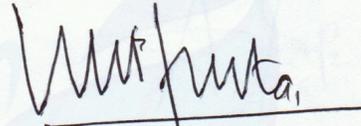
YUGAS APRIES CARNIKA  
NIM : 100710101035

Pembimbing,



Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.  
NIP : 197202171998021001

Pembantu Pembimbing,



Dr. ERMANTO FAHAMSYAH, S.H., M.H.  
NIP : 197905142003121002

Mengesahkan,  
Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi  
Universitas Jember  
Fakultas Hukum  
Penjabat Dekan,



Dr. NURUL CHUFRON, S.H., M.H.  
NIP : 197409221999031003

## PENETAPAN PANITIA PENGUJI

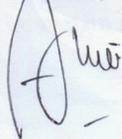
Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Jum'at  
Tanggal : 13  
Bulan : Mei  
Tahun : 2016

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum  
Universitas Jember,

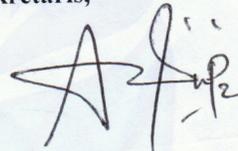
### PANITIA PENGUJI

Ketua,



EDI WAHJUNI, S.H. M.Hum.  
NIP : 196812302003122001

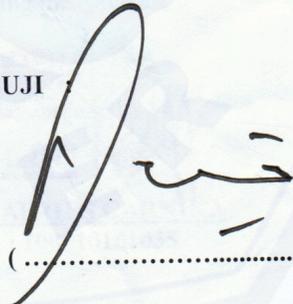
Sekretaris,



PRATIWI PUSPITHO ANDINI, S.H., M.H.  
NIP : 198210192006042001

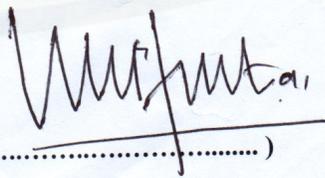
### ANGGOTA PANITIA PENGUJI

1. Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.  
NIP : 197202171998021001



: (.....)

2. Dr. ERMANTO FAHAMSyah, S.H., M.H.  
NIP : 197905142003121002



: (.....)

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yugas Apries Carnika

NIM : 100710101035

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa karya tulis dengan judul : **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Game *Online* Terhadap Kerugian Akibat Layanan Penyedia Jasa Game *Online*** ; adalah hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Penulis bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik apabila ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 11 Maret 2016

Yang menyatakan,



**YUGAS APRIES CARNIKA**

**NIM : 100710101035**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Syukur Alhamdulillah, segala Puja dan Puji syukur Penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, Tuhan Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang atas segala Rahmat, Petunjuk, serta Hidayah yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Game *Online* Terhadap Kerugian Akibat Layanan Penyedia Jasa Game *Online*** ; Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum serta mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan serta bantuan dalam penulisan skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Dr. Fendi Setyawan, S.H, M.H., selaku dosen pembimbing utama skripsi
2. Bapak Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H., sebagai dosen pembimbing anggota skripsi ;
3. Ibu Edi Wahjuni, S.H. M.Hum., selaku Ketua Panitia Penguji skripsi ;
4. Ibu Pratiwi Puspitho Andini, S.H., M.H., selaku Sekretaris Panitia Penguji skripsi ;
5. Bapak Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H, selaku Penjabat Dekan, Ibu Dr. Dyah Ochtorina, S.H. M.Hum., Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., Bapak Iwan Rachmad S., S.H., M.H, selaku Penjabat Pembantu Dekan I, Pembantu Dekan II dan III Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Bapak dan Ibu dosen, civitas akademika, serta seluruh karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan ;
7. Orangtua saudara-saudaraku, semua keluarga dan kerabat atas doa dan dukungan yang telah diberikan dengan setulus hati ;
8. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum angkatan tahun 2010, Gagat Restu Mahendra, Mohammad Hilmy, Felix David, Dimas Purnayoga, Alin Sayuda, Rizky Fauzi, Rizki Darmawan, Riza Ahong, Rifki, dan lainnya yang

tak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik moril dan spirituil ;

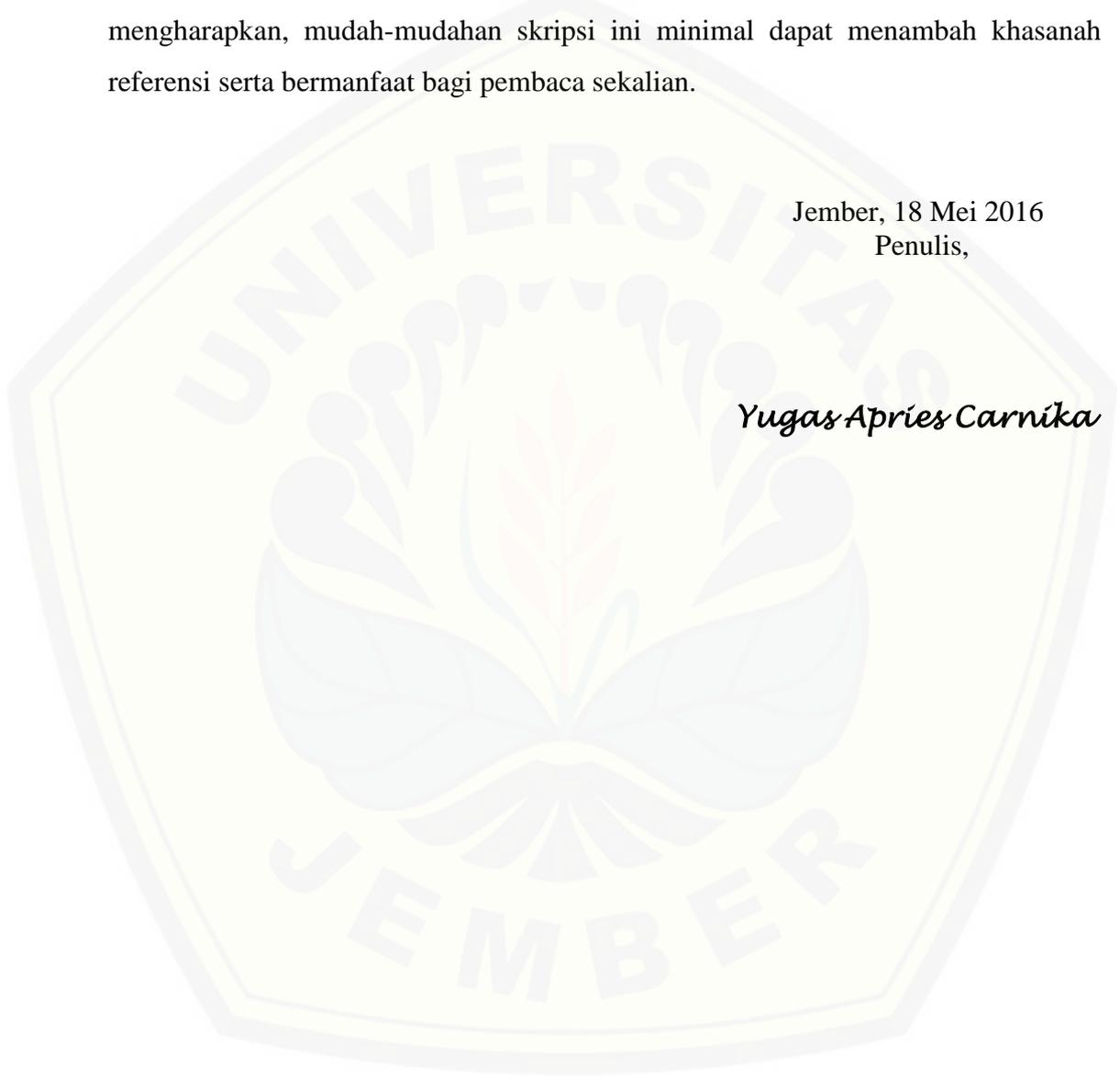
9. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

Demi kesempurnaan karya ilmiah ini, penulis berharap dan membuka ruang seluas-luasnya terhadap kritik dan saran dari semua pihak. Akhirnya penulis mengharapkan, mudah-mudahan skripsi ini minimal dapat menambah khasanah referensi serta bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jember, 18 Mei 2016

Penulis,

*Yugas Apries Carnika*



## RINGKASAN

Penyedia layanan jasa *game online* yang ada di Indonesia saat ini berkembang pesat antara lain, PT. Maxindo Mitra Solusi, PT. Frin, PT. Kreon, *Crazy Monkey Game*, *Internet Games 247*, *Half Time Games*, *Miniclip Games*, *Round Games*, *Game House*, *Lyto Game*, *Megaxus*, *Valve Corp.* dan lain sebagainya. Banyaknya penyedia layanan *game online* tersebut menyebabkan masyarakat bisa leluasa memilih dan selektif untuk menggunakan layanannya. Banyak permasalahan yang terjadi terkait masalah *game online*, salah satunya terkait hukum perlindungan konsumen, diantaranya kerugian konsumen karena sistem komputer yang tidak berjalan dengan baik contohnya *error* saat pembelian *voucher game*, adanya *debug and error*, pemindahan server, masih adanya klausul baku, konsumen anak sebagai konsumen *game online* yang belum cakap menurut syarat sahnya perjanjian, dan permasalahan lainnya yang menarik untuk dikaji lebih lanjut.

Rumusan masalah yang dibahas : (1) Bagaimanakah pengaturan penyedia jasa layanan *game online* dan pengguna jasa *game online* di Indonesia ? ; (2) Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan *game online* dari penggunaan sistem game di komputer ? ; dan (3) Bagaimanakah penyelesaian hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa *game online* oleh penyedia jasa layanan *game online* ? Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan tipe penelitian yuridis normatif. Pendekatan masalah menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa ; *pertama*, hubungan hukum antara penyedia jasa layanan *game online* dan pengguna jasa *game online* merupakan hubungan hukum jual beli sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang-undang Hukum Perdata. Perlindungan hukum terhadap hubungan penyedia jasa layanan *game online* sebagai pihak pelaku usaha dan

pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, pengaturan penyedia layanan *game online* diatur pula dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya. *Kedua*, perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *game online* telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya didalam ketentuan Pasal 4 UUPK yang mengatur tentang hak-hak konsumen. *Ketiga*, Penyelesaian hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa *game online* oleh penyedia jasa layanan *game online* adalah melalui jalur litigasi & non-litigasi. Jalur litigasi merupakan proses penyelesaian melalui pengadilan, sedangkan proses penyelesaian melalui non-litigasi dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK.

Saran yang dapat diberikan bahwa, *Pertama*, hendaknya pelaku usaha dalam hal ini penyedia jasa layanan *game online* harus memberikan yang terbaik bagi konsumen, agar konsumen puas dengan layanan yang diberikan dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen yang baik dan seimbang khususnya terhadap masalah *debug* dan *error* yang terjadi pada sistem saat konsumen bermain *game online*. *Kedua*, pemerintah memegang peranan yang sangat penting dalam penerapan penyelenggaraan perlindungan konsumen, salah satu cara yang ditempuh guna tegaknya perlindungan konsumen tersebut adalah melalui pengawasan. Pengawasan adalah salah satu faktor yang memberi perlindungan kepada konsumen atas peredaran barang dan/atau jasa di pasaran. Dalam hal ini perlu ada regulasi yang jelas terhadap layanan *game online* di Indonesia. *Ketiga*, masyarakat yang dirugikan harus diberikan edukasi hukum untuk menuntut hak-haknya sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seringkali masyarakat enggan untuk menuntut mengingat proses peradilan yang lama, berbelit dan biaya yang relatif mahal. Dalam hal ini kebanyakan konsumen layanan *game online* yang dirugikan

harus menerima apa adanya tanpa tahu haknya dilindungi undang-undang perlindungan konsumen.

## DAFTAR ISI

	Hal.
Halaman Sampul Depan.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Motto .....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Halaman Persyaratan Gelar .....	v
Halaman Persetujuan .....	vi
Halaman Pengesahan .....	vii
Halaman Penetapan Panitia Penguji .....	viii
Halaman Pernyataan .....	ix
Halaman Ucapan Terima Kasih .....	x
Halaman Ringkasan .....	xii
Halaman Daftar Isi .....	xiv
Halaman Daftar Lampiran .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Metode Penelitian .....	5
1.4.1 Tipe Penelitian .....	5
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	5
1.4.3 Bahan Hukum .....	6
1.4.4 Analisis Bahan Hukum .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>

2.1	Perlindungan Hukum .....	9
2.1.1	Pengertian Perlindungan Hukum .....	9
2.1.2	Unsur-Unsur Perlindungan Hukum .....	11
2.1.3	Tujuan Perlindungan Hukum .....	12
2.2	Perlindungan Hukum Konsumen .....	13
2.2.1	Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen .....	13
2.2.2	Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen .....	15
2.2.4	Pengertian Konsumen .....	15
2.2.3	Pengertian Pelaku Usaha .....	17
2.2.4	Hak dan Kewajiban Konsumen .....	19
2.2.5	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	23
2.3	Kerugian .....	25
2.3.1	Kerugian Karena Wanprestasi .....	25
2.3.2	Kerugian Karena Perbuatan Melawan Hukum .....	28
2.4	Hubungan Hukum Antara Penyedia Jasa Layanan <i>Game Online</i> dan Pengguna Jasa Layanan <i>Game Online</i> .....	30
2.5	<i>Game Online</i> .....	32
2.5.1	Pengertian <i>Game Online</i> .....	32
2.5.2	Perkembangan <i>Game Online</i> .....	34
2.5.3	Jenis-Jenis <i>Game Online</i> .....	35
<b>BAB III</b>	<b>PEMBAHASAN</b> .....	<b>37</b>

3.1	Pengaturan Penyedia Jasa Layanan <i>Game Online</i> dan Pengguna Jasa <i>Game Online</i> Di Indonesia Pengaturan Penyedia Jasa Layanan <i>Game Online</i> dan Pengguna Jasa <i>Game Online</i> Di Indonesia.....	37
	.....	
1.1.1	Kedudukan Penyedia Jasa Layanan <i>Game Online</i> dan Pengguna Jasa <i>Game Online</i> dalam Hukum Perlindungan Konsumen .....	37
1.1.2	Dasar Hukum Hubungan Hukum Antara Penyedia Jasa Layanan <i>Game Online</i> dan Pengguna Jasa <i>Game Online</i> .....	45
3.2	<i>Online</i> .....	
	Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Layanan <i>Game Online</i> dari Penggunaan Sistem Game di Komputer .....	51
3.2.1	Bentuk Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Layanan <i>Game Online</i> Dari Penggunaan Sistem Game Di Komputer .....	51
3.2.2	Sanksi Hukum Terhadap Penyedia Jasa Layanan <i>Game Online</i> Yang Merugikan Pengguna .....	62
3.3	Penyelesaian Hukum Yang Dapat Dilakukan Apabila Terjadi Kerugian Yang Dialami Oleh Pengguna Jasa <i>Game Online</i> Oleh Penyedia Jasa Layanan Layanan <i>game online</i> .....	68
3.3.1	Penyelesaian Hukum Melalui Jalur Non Litigasi .....	71
3.3.2	Penyelesaian Melalui Jalur Litigasi .....	74
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>83</b>
4.1	Kesimpulan .....	83
4.2	Saran-saran .....	84
<b>DAFTAR BACAAN</b>		



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 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.<sup>1</sup> Manusia terus menciptakan perangkat-perangkat yang dapat dimanfaatkan untuk mempermudah pekerjaannya, terus mengadakan inovasi dari perangkat-perangkat yang sudah diciptakan sebelumnya dan terus mengembangkan teknologi yang sudah ada menjadi lebih baik dan lebih canggih lagi. Pengembangan dan penggunaan perangkat teknis dapat membantu semua bentuk aktivitas manusia dalam bidang hiburan, pendidikan, perdagangan, pemerintahan dan komunikasi itu merupakan hal yang wajar. Manusia selalu memperoleh perangkat atau perlengkapan baru ketika muncul kebutuhan akan sarana-sarana tersebut dan sepanjang perangkat tersebut dapat disediakan.

Dengan ditemukannya komputer dan jaringan komputer maka terbentuklah internet (*Interconnection Networking*). Menurut Assafa Endeshaw, 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.<sup>2</sup> Internet merupakan sarana atau media komunikasi antar komputer dalam ruang lingkup yang luas sebagai media penyebaran informasi dengan demikian komputer dan internet sengaja dirancang untuk mempermudah manusia dalam hal berinteraksi dengan manusia lain secara langsung dan cepat meskipun dengan jarak yang ribuan mil jauhnya. Setelah berkembangnya

---

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

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

*internet* ini, segala aktifitas manusia yang membutuhkan waktu serta biaya mahal dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Internet menjadi sangat dibutuhkan pada masa sekarang ini, hampir semua negara pasti memiliki akses internet sebagai media penyebaran informasi, pencarian data, dan sebagainya. Dominasi internet menjadi semakin tinggi akibat perilaku masyarakat dunia yang sebagian besar menggunakan internet dan pada akhirnya manusia tidak dapat dipisahkan dari internet. Internet sendiri memberikan kemudahan bagi manusia diberbagai bidang, seperti bidang hiburan, pendidikan, perdagangan, pemerintahan, dan sosial-budaya.

Perubahan sosial masyarakat akibat dari kemajuan teknologi dalam bidang IT (Informasi dan Teknologi) khususnya komputer telah mengubah perilaku manusia dalam berinteraksi dan beraktifitas dengan menggunakan metode konvensional. Pemanfaatan perkembangan teknologi IT 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>3</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 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen *juncto* Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *game online* dan tindakan hukum apa yang dapat dilakukan konsumen sebagai pengguna jasa pada *game online* akibat dari perbuatan atau kelalaian yang dilakukan oleh produsen sebagai penyedia jasa. Interaksi dalam *game online*

---

<sup>3</sup> Rieyke Ustadiyanto, 2001, *Framework e-Commerce*, Andi, Yogyakarta, hlm. 1

merupakan transaksi yang memadukan komputer 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.

Penyedia layanan jasa *game online* yang ada di Indonesia saat ini berkembang dengan sedemikian pesatnya, antara lain : PT. Maxindo Mitra Solusi, PT. Frin, PT. Kreon, Crazy Monkey Game, Internet Games 247, Half Time Games, Miniclip Games, Round Games, Game House, Lyto Game, Megaxus, Valve Corp. dan lain sebagainya. Dengan banyaknya penyedia layanan *game 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*, adanya *debug and error*, pemindahan 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 latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut di atas dalam suatu penulisan karya ilmiah skripsi hukum dengan judul : ***“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Game Online Terhadap Kerugian Akibat Layanan Penyedia Jasa Game Online”***

## 1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah pengaturan penyedia jasa layanan *game online* dan pengguna jasa *game online* di Indonesia ?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan *game online* dari penggunaan sistem game di komputer ?
3. Bagaimanakah penyelesaian hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa *game online* oleh penyedia jasa layanan layanan *game online* ?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

- a. Untuk melengkapi dan memenuhi tugas sebagai persyaratan pokok yang bersifat akademis guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember.
- b. Sebagai salah satu sarana untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan hukum yang diperoleh dari perkuliahan yang bersifat teoritis dengan praktik yang terjadi dalam masyarakat.
- c. Untuk menambah pengalaman dan memberikan sumbangan pemikiran yang berguna bagi kalangan umum, bagi para mahasiswa Fakultas Hukum dan almamater.

#### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaturan penyedia jasa layanan *game online* dan pengguna jasa *game online* di Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap pengguna jasa layanan *game online* dari penggunaan sistem game di komputer.
3. Untuk mengetahui dan memahami penyelesaian hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa *game online* oleh penyedia jasa layanan layanan *game online*.

## 1.4 Metode Penelitian

Untuk menjamin suatu kebenaran ilmiah, maka dalam penelitian harus dipergunakan metodologi yang tepat karena hal tersebut merupakan pedoman dalam rangka mengadakan penelitian termasuk analisis terhadap data hasil penelitian. Metodologi merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh atau menjalankan suatu kegiatan untuk memperoleh hasil yang kongkrit. Penggunaan metode penelitian hukum dalam penulisan skripsi ini dapat digunakan untuk menggali, mengolah, dan merumuskan bahan-bahan hukum yang diperoleh sehingga mendapatkan kesimpulan yang sesuai dengan kebenaran ilmiah untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Metode yang tepat diharapkan dapat memberikan alur pemikiran secara berurutan dalam usaha mencapai pengkajian. Adapun metode yang digunakan sebagai berikut :

### 1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah Yuridis Normatif, artinya permasalahan yang diangkat, dibahas dan diuraikan dalam penelitian ini difokuskan dengan menerapkan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif. Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat formal seperti Undang-Undang, literatur-literatur yang bersifat konsep teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan.<sup>4)</sup>

### 1.4.2 Pendekatan Masalah

Pada suatu penelitian hukum terdapat beberapa macam pendekatan yang dengan pendekatan tersebut, penulis mendapat informasi dari berbagai aspek mengenai isu hukum yang diangkat dalam permasalahan untuk kemudian dicari jawabannya. Adapun dalam penyusunan skripsi ini, digunakan pendekatan yang meliputi 2 (dua) macam pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, sebagaimana diuraikan berikut :

#### 1. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*)

---

<sup>4</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2013, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm.194

Pendekatan ini dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi<sup>5</sup>

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*) yaitu suatu metode pendekatan yang beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum.<sup>6</sup>

### 1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada sekaligus memberikan preskripsi mengenai apa yang seharusnya, meliputi bahan hukum primer dan sekunder :

#### 1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim, yaitu :

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW) ;
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan
3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

#### 1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku-buku teks, laporan penelitian hukum, jurnal hukum yang memuat tulisan-tulisan kritik para ahli dan para akademisi terhadap berbagai produk hukum perundang-undangan dan putusan pengadilan, notulen-notulen seminar hukum, memori-memori yang memuat opini hukum, monograp-monograp, buletin-buletin atau terbitan lain yang memuat debat-debat dan hasil dengar pendapat di parlemen, deklarasi-deklarasi.

---

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm.93

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm.138

### 1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Sebagai penunjang dari sumber hukum primer dan sekunder, sumber bahan non hukum dapat berupa, internet, ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penulisan skripsi.

### 1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.

Langkah-langkah selanjutnya yang dipergunakan dalam melakukan suatu penelitian hukum, yaitu :

- a) Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dipecahkan ;
- b) Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non-hukum ;
- c) Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
- d) Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum
- e) Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun di dalam kesimpulan.<sup>7</sup>

Langkah-langkah ini sesuai dengan karakter ilmu hukum sebagai ilmu yang bersifat preskriptif dan terapan. Sebagai ilmu yang bersifat preskripsi, ilmu hukum mempelajari tujuan hukum, nilai-nilai keadilan, validitas aturan hukum, konsep-konsep hukum dan norma-norma hukum. Sebagai ilmu terapan, ilmu hukum menerapkan standar prosedur, ketentuan-ketentuan, rambu-rambu dalam melaksanakan aturan hukum. Oleh karena itu, langkah-langkah tersebut dapat

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm.171

diterapkan baik terhadap penelitian untuk kebutuhan praktis maupun yang untuk kajian akademis.



**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

## 2.1 Perlindungan Hukum

### 2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum berasal dari bahasa Arab dan merupakan bentuk tunggal, yang kata jamaknya adalah “*alkas*” yang selanjutnya diambil alih dalam bahasa Indonesia menjadi “hukum”. Dalam pengertian hukum terkandung pengertian erat dengan pengertian yang “dapat melakukan paksaan”.<sup>8</sup> Hukum adalah peraturan yang memaksa, akan tetapi tidak untuk memaksakan sesuatu pada seseorang melainkan untuk melindungi kepentingan-kepentingan manusia. Hal ini disebabkan karena kepentingan itu kerap kali diancam atau dilanggar oleh pihak tertentu sehingga hukum perlu mengamankannya dan bila perlu memaksa.

Menurut R. Soeroso, “Hukum adalah himpunan peraturan yang dibuat oleh yang berwenang dengan tujuan untuk mengatur tata kehidupan bermasyarakat yang mempunyai ciri memerintah dan melanggar serta mempunyai sifat memaksa dengan menjatuhkan sanksi hukuman bagi yang melanggarnya”. Perlindungan hukum terdiri dari 2 (dua) suku kata yaitu “perlindungan” dan “hukum” artinya perlindungan hukum menurut undang-undang yang berlaku. Perlindungan hukum merupakan sarana untuk mewujudkan dan mempertahankan keadilan yang menjadi jiwa dan tujuan dari hukum.<sup>9</sup>

Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyatakan bahwa “*Negara Indonesia adalah Negara hukum*”, artinya adalah penyelenggaraan Negara di segala bidang harus didasarkan pada aturan hukum yang adil dan pasti sehingga tidak didasarkan pada kepentingan ekonomi semata. Selanjutnya dalam 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”, artinya pengakuan hukum, jaminan

<sup>8</sup> [http://www.mediahukum.com/perlindungan-hukum.pengertian dan unsur html](http://www.mediahukum.com/perlindungan-hukum.pengertian%20dan%20unsur.html), diakses tanggal 18 Mei 2015

<sup>9</sup> R Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, hlm 24

hukum, perlindungan hukum, dan kepastian hukum yang diberikan kepada setiap warga Negara harus berdasarkan pada asas keadilan dan kesetaraan hukum.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum bagi rakyat dikenal dengan dua bentuk, yaitu perlindungan yang bersifat preventif dan perlindungan yang bersifat represif. Perlindungan hukum yang bersifat represif kepada warga negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian, perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan sebaliknya perlindungan hukum yang bersifat represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.<sup>10</sup>

Berdasarkan pengertian dan definisi hukum itu sendiri sangatlah luas. Terdapat banyak pendapat yang diutarakan oleh para ahli hukum terkait dengan pengertian hukum itu sendiri. Menurut E. Utrecht sebagaimana dikutip R. Soeroso, yaitu :

Untuk memberikan definisi tentang hukum yang lengkap memang sulit namun menurut Utrecht perlu adanya suatu pedoman untuk dipakai pedoman/pegangan tentang apakah hukum itu. Pedoman yang dimaksud Utrecht, untuk dipakai sebagai pegangan adalah : *“hukum adalah himpunan petunjuk-petunjuk hidup tata tertib suatu masyarakat dan seharusnya ditaati oleh anggota masyarakat yang bersangkutan”*.<sup>11</sup>

Perlindungan hukum sebagaimana diuraikan oleh Barda Nawawi Arief :

Terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang, baik itu kepada individu maupun kelompok. Perlindungan hukum tersebut, menyangkut pula terhadap korban. Hal tersebut merupakan bagian dari perlindungan kepada masyarakat sebagai konsekwensi logis dari teori kontrak sosial (*social contract argument*) dan teori solidaritas sosial (*social solidarity argument*).<sup>12</sup>

Perlindungan mempunyai arti sebagai suatu perbuatan, dalam hal melindungi, misalnya memberikan perlindungan kepada orang-orang lemah. Definisi tentang hukum adalah himpunan peraturan-peraturan yang berisi perintah-perintah dan larangan-larangan yang mengatur tata tertib masyarakat dan karenanya masyarakat harus menaatinya. Dengan adanya hukum diharapkan

---

<sup>10</sup> Philipus M. Hadjon. 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu. hlm. 2.

<sup>11</sup> R. Soeroso. 2002, *Op. Cit.* hlm. 35.

<sup>12</sup> Barda Nawawi Arief, 2001, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm. 54

tercipta suatu kondisi masyarakat yang aman dan tertib sebagai satu kesatuan dalam negara.

### 2.1.2 Unsur-Unsur Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah perbuatan (hal dan sebagainya) melindungi ; pertolongan (penjagaan dan sebagainya).<sup>13</sup> Berdasarkan pengertian itu seseorang berhak mendapatkan perlindungan dan melindungi orang lain. Perlindungan hukum tercermin dari berjalannya hukum, proses hukum dan akibat dilaksanakannya atau ditegakkannya hukum tersebut. Jika dilihat dari pengertian dan pemahaman terhadap perlindungan hukum diatas maka dapat diketahui unsur-unsur perlindungan hukum yaitu :

1. Hukum tersebut merupakan sarana bagi siapa saja, artinya bahwa siapa saja yang haknya dilanggar dalam hidup bermasyarakat maka ia dapat mengajukan agar orang lain yang telah melakukan pelanggaran tersebut untuk ditindak oleh hukum itu,
2. Orang yang terbukti bersalah secara hukum tersebut dikenai sanksi yang telah ditentukan oleh hukum,
3. Asas kesamaan hukum (*rechtsgleichheit*) yaitu hukum dituntut sesuai dengan cita-cita keadilan dalam masyarakat,
4. Tujuan dari hukum itu adalah untuk menciptakan dan mempertahankan ketertiban dan keadilan dalam masyarakat,
5. Tidak adanya kesewenang-wenangan pihak yang mempunyai kekuasaan atau kesewenangan atas hukum tersebut.<sup>14</sup>

Berdasarkan unsur-unsur yang terdapat dalam makna perlindungan hukum sebagaimana tersebut di atas, maka dapat dilihat adanya suatu perlindungan hukum. Apabila unsur-unsur tersebut tidak tercermin maka dapat dipertanyakan akan terwujudnya perlindungan hukum dan kepastian dari hukum itu, juga tujuan hukum itu sendiri. Kehadiran hukum dalam masyarakat di antaranya ialah untuk mengintegrasikan dan mengoordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa berbenturan satu sama lain, sehingga bisa ditekan sekecil-kecilnya benturan itu. Pengorganisasian kepentingan-kepentingan dilakukan dengan membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut.

<sup>13</sup> W.J.S. Poerwadarminta. 1999, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka. hlm 600.

<sup>14</sup> Sri Soemantri. 2002. *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*. Bandung: Alumni, hlm. 15.

### 2.1.3 Tujuan Perlindungan Hukum

Pada dasarnya setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum. Setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan hukum tanpa terkecuali. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Hukum ditempatkan sebagai institusi sosial yang memiliki fungsi vital dalam kehidupan sosial.

Roscoe Pounds menyebutkan bahwa :

Hukum itu adalah keseimbangan kepentingan, bahwa : hukum itu adalah menata kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat. Kepentingan-kepentingan tersebut harus ditata sedemikian rupa agar tercapai keseimbangan yang proporsional. Perlindungan hukum pada akhirnya mewujudkan keseimbangan kepentingan dalam masyarakat.<sup>15</sup>

Dalam kehidupan bermasyarakat, terdapat aneka macam hubungan antara anggota masyarakat, yakni hubungan yang ditimbulkan oleh kepentingan-kepentingan anggota masyarakat itu. Keanekaragaman hubungan tersebut membuat para anggota masyarakat memerlukan aturan-aturan yang dapat menjamin keseimbangan agar dalam hubungan-hubungan itu tidak terjadi kekacauan dalam masyarakat.<sup>16</sup> Hukum sebagai norma merupakan petunjuk untuk kehidupan. Manusia dalam masyarakat, hukum menunjukkan mana yang baik dan mana yang tidak. Hukum juga memberikan petunjuk apa yang harus diperbuat dan mana yang tidak boleh, sehingga segala sesuatu dapat berjalan tertib dan teratur. Kesemuanya ini dimungkinkan karena hukum mempunyai sifat dan watak mengatur tingkah laku manusia serta mempunyai ciri memerintah dan melarang. Begitu pula hukum dapat memaksa agar hukum itu ditaati anggota masyarakat.<sup>17</sup> Peraturan-peraturan hukum yang bersifat mengatur dalam perhubungan anggota masyarakat untuk patuh mentaatinya, menyebabkan terdapatnya keseimbangan dalam tiap perhubungan dalam masyarakat.

---

<sup>15</sup> Roscoe Pounds dalam Bernard L. Tanya, 2006, *Teori Hukum ; Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Surabaya :Kita Pustaka, hlm.36

<sup>16</sup> Alfi Fahmi Adicahya. 2001. *Mengenal Hukum di Indonesia*. Jakarta : Bina Pustaka Utama Press. hlm. 40

<sup>17</sup> *Ibid.* hlm. 54

Dalam hubungannya manusia yang satu dengan yang lain tak boleh bertentangan dengan ketentuan-ketentuan dalam peraturan hukum yang ada dan berlaku dalam masyarakat. Begitu pula peraturan-peraturan hukum yang ada harus sesuai dan tidak boleh bertentangan dengan asas-asas keadilan masyarakat agar peraturan-peraturan hukum itu dapat berlangsung terus dan diterima oleh seluruh anggota masyarakat.<sup>18</sup> Menurut Subekti “hukum tidak hanya mencari keseimbangan antara berbagai kepentingan yang bertentangan satu sama lain, akan tetapi juga untuk mendapat keseimbangan antara tuntutan keadilan tersebut dengan “ketertiban” atau “kepastian hukum”. Dengan demikian, hukum itu bertujuan menjamin adanya kepastian hukum dalam masyarakat dan hukum itu harus pula bersendikan pada keadilan, yaitu asas-asas keadilan dari masyarakat itu.<sup>19</sup> Dalam masyarakat terdapat beraneka warna hukum, kebiasaan, peraturan agama, tradisi, peraturan, perkumpulan yang kesemuanya itu dalam beberapa hal membatasi tindak tanduk manusia dan mengatasi hasrat hatinya yang sejati. Keinginan-keinginan dan cita-citanya sampai tingkat tertentu disesuaikan dengan jaring-jaring pengawasan yang kompleks ini.

## **2.2 Perlindungan Hukum Konsumen**

### **2.2.1 Pengertian Perlindungan Hukum Konsumen**

A.Z. Nasution berpendapat bahwa 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 konsumen di dalam pergaulan hidup. Namun, ada pula yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari

---

<sup>18</sup> Philipus M. Hadjon. *Op. Cit.* hlm 40

<sup>19</sup> *Ibid.* hlm 40

hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.<sup>20</sup>

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen adalah upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen adalah untuk menyeimbangkan antara produsen dengan konsumen atas suatu barang dan atau jasa yang harus diserahkan produsen berdasarkan perjanjian baik dalam transaksi perdagangan atau transaksi yang lain. Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen.<sup>21</sup>

### 2.2.2 Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen

Pada dasarnya setiap warga negara sama kedudukannya dalam hukum. Setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan hukum tanpa terkecuali. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Dengan demikian, hukum itu bertujuan menjamin adanya

<sup>20</sup> AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2001, hlm. 13

<sup>21</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 4

kepastian hukum dalam masyarakat dan hukum itu harus pula bersendikan pada keadilan, yaitu asas-asas keadilan dari masyarakat<sup>22</sup>

Tujuan perlindungan konsumen dalam ketentuan pasal 3 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah :

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses pemakaian barang dan jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi dan atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### 2.2.3 Pengertian Konsumen

Keberadaan perlindungan konsumen sangat penting ditegakkan karena posisi konsumen yang sangat lemah dalam perlindungan hukumnya. Pihak konsumen merupakan pihak yang perlu mendapatkan perhatian dalam perlindungan hukum. Dalam ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa :

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.

Konsumen sendiri dalam pengertian hukum perlindungan konsumen menurut Ika Meutiah, yaitu :

Konsumen umum (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk kebutuhan tertentu), konsumen antara (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memperdagangkannya, dengan tujuan komersial), dan konsumen akhir (pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri atau rumah tangganya dengan

---

<sup>22</sup> *Ibid.* hlm 40

tujuan tidak untuk memperdagangkan kembali). Konsumen dalam terminologi konsumen akhir inilah yang dilindungi dalam undang-undang perlindungan konsumen. Sedangkan konsumen antara adalah dipersamakan dengan pelaku usaha.<sup>23</sup>

Menurut Suud Wahyudi, bahwa :

Konsumen sebagai peng-Indonesia-an istilah asing (Inggris) yaitu *consumer*, secara harfiah dalam kamus-kamus diartikan sebagai : "seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu" ; atau "sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang". ada juga yang mengartikan " setiap orang yang menggunakan barang atau jasa."<sup>24</sup>

Hal ini mengingat bahwa hukum pada dasarnya berfungsi untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan manusia, sehingga hukum harus dijunjung tinggi dalam rangka menciptakan tatanan masyarakat yang tertib dan damai. Sedangkan perlindungan hukum dapat diartikan sebagai terpenuhinya hak-hak dan kewajiban seseorang baik itu individu maupun kelompok. Perlindungan hukum harus sejalan dengan tujuan hukum secara umum, yaitu untuk menegakkan keadilan, sehingga ketertiban dan ketentraman masyarakat dapat diwujudkan. Perlindungan hukum tersebut harus diwujudkan dengan baik sebagai komitmen suatu negara hukum.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan upaya yang terorganisir yang di dalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Tujuan perlindungan hukum terhadap konsumen sebagaimana disebutkan dalam ketentuan Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Ika Meutiah, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, hlm.12

<sup>24</sup>Suud Wahyudi dalam artikel : [http://newyorkermen.multiply.com/artikr1\\_perlindungan\\_hukum\\_konsumen/item/30](http://newyorkermen.multiply.com/artikr1_perlindungan_hukum_konsumen/item/30), posted 11 Mei 2015

<sup>25</sup> Pasal 1 angka 2 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses pemakaian barang dan jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f) Meningkatkan kualitas barang dan atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi dan atau jasa, kesehatan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

#### 2.2.4 Pengertian Pelaku Usaha

Salah satu pihak pada transaksi ekonomi adalah para produsen atau pelaku usaha. Dengan semakin kritisnya masyarakat, terlihat kecenderungan mereka untuk menyelaraskan produk dengan keinginan konsumen. Mereka meninggalkan paradigma *product out*, yaitu memproduksi barang dan jasa sebanyak-banyaknya tanpa diimbangi *quality control* yang memadai. Ketentuan 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.

Terkait dengan keberadaan pelaku usaha dalam perlindungan konsumen Indah Sukmaningsih menyatakan bahwa :

Kini paradigmanya *market in*, yaitu menguji aspek keamanan dan perlindungan konsumen sebelum suatu produk dilepas ke pasar. Karena prosesnya lebih panjang dan biaya mungkin juga lebih besar, mau tidak mau konsumen akan membayar lebih mahal. Komunitas pelaku usaha juga berubah dari paradigma *let be consumer beware* yaitu konsumenlah yang harus hati-hati sebelum mengonsumsi barang dan jasa, ke paradigma *let producer beware*,

yaitu produsenlah yang harus berhati-hati sebelum melepas produk ke pasar.<sup>26</sup>

Proses transaksi produsen-konsumen jika dahulu dilakukan tanpa adanya Undang-undang Perlindungan Konsumen, maka kini hak-hak konsumen secara mengikat menjadi norma-norma hukum. Masyarakat konsumen mempunyai dasar hukum (*legal base*) untuk menuntut hak-haknya. Ini membuat produsen lebih berhati-hati. Saat ini berbagai kebijakan publik, walaupun prosesnya melalui persetujuan DPR hasilnya bila dikaji mendalam banyak merugikan kepentingan masyarakat konsumen kelas menengah bawah. Adanya intensitas cukup tinggi di bidang kebijakan publik pada arus domestik maupun global mengharuskan perlindungan terhadap konsumen tidak hanya memasuki masalah mikro, tetapi juga makro.

Faktor utama penyebab lemahnya kondisi dan kedudukan konsumen di Indonesia adalah tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan hak dan kewajibannya. Kelemahan ini terjadi karena pendidikan untuk meningkatkan kesadaran konsumen masih dirasa sangat kurang menyentuh masyarakat konsumen secara luas. Kepastian hukum yang dijamin dalam perlindungan konsumen ini adalah segala proses pemenuhan kebutuhan konsumen yaitu sejak benih hidup dalam rahim ibu sampai dengan pemakaman, dan segala kebutuhan diantara kedua masa itu. Dalam hal ini pemberdayaan konsumen untuk memiliki kesadaran, kemampuan, dan kemandirian melindungi diri sendiri dari berbagai akses negatif pemakaian, penggunaan, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa kebutuhannya. Pemberdayaan konsumen juga ditujukan agar konsumen memiliki daya tawar yang seimbang dengan pelaku usaha.

### 2.2.5 Hak dan Kewajiban Konsumen

Manusia dalam hidupnya sebagai makhluk sosial senantiasa dihadapkan pada hak dan kewajiban, karena ia selalu berinteraksi dengan orang lain dan ia juga wajib pula menghormati hak dan kewajiban manusia yang lainnya. Demikian halnya dalam hubungan antara produsen atau pelaku usaha dengan konsumen dalam suatu perlindungan hukum terhadap konsumen. Dunia usaha

---

<sup>26</sup> Indah Sukmaningsih dalam Yudi Pangestu, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti, hlm.36

yang penuh dengan persaingan telah mendorong para pelaku usaha untuk terus meningkatkan usahanya baik dalam hal peningkatan pendapatan perusahaan maupun dalam hal peningkatan pelayanan terhadap konsumennya. Peningkatan pelayanan kepada konsumen bertujuan agar barang yang diproduksi perusahaan dapat diminati oleh konsumen.

Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimiliki terhadap pelaku usaha. Kehadiran Undang Undang Perlindungan Konsumen tersebut diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan senantiasa meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Sebagaimana disebutkan oleh Celina Tri Siwi Kristiyanti bahwa :

Hukum perlindungan konsumen saat ini cukup mendapatkan perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.<sup>27</sup>

Membicarakan hak dan kewajiban, maka akan kembali pada hakikat undang-undang dalam hal ini ketentuan Hukum Perdata rumusannya menyangkut hukum perjanjian. Pengertian perjanjian menurut Subekti : Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Adapun istilah perjanjian di dalam ketentuan KUH Perdata digunakan istilah persetujuan yaitu dalam Pasal 1313 yang menyatakan : “Suatu persetujuan adalah suatu

---

<sup>27</sup> Celina Tri Siwi K., 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm.1

perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Lebih jauh dijelaskan, agar supaya perjanjian itu mempunyai akibat hukum, maka didalamnya harus memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yang berisi ketentuan sebagai berikut : (1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya ; (2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan ; (3) Suatu hal tertentu dan (4) Suatu sebab yang halal. Dua syarat yang pertama dinamakan syarat subjektif, karena mengenai orang-orangnya atau subjek yang mengadakan perjanjian, jika dari kedua syarat tersebut tidak terpenuhi, maka akibat hukum yang timbul adalah dapat dibatalkannya perjanjian itu. Sedangkan dua syarat yang terakhir adalah syarat objektif karena mengenai perjanjian atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan, jika dari kedua syarat yang terakhir ini tidak terpenuhi, maka berakibat batal demi hukum.

Isi dari perjanjian ini adalah lahirnya perikatan diantara kedua pihak yang mengadakan perjanjian. Hakekat perikatan adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak, dan kemudian menerbitkan suatu hak dan kewajiban yang mengikat para pihak tersebut, hak untuk menuntut sesuatu dan di lain pihak adalah kewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. Perikatan seperti yang dimaksudkan tersebut di atas paling banyak dilahirkan dari suatu peristiwa dimana para pihak saling menjanjikan sesuatu. Mengenai sumber-sumber perikatan oleh undang-undang diterangkan bahwa perikatan dapat lahir dari suatu persetujuan (perjanjian) atau dari undang-undang. Perikatan yang lahir dari undang-undang dapat dibagi lagi atas perikatan-perikatan yang lahir dari undang-undang saja dan yang lahir dari undang-undang karena perbuatan orang. Mengenai hal yang terakhir tersebut, dapat dibagi lagi atas perikatan-perikatan yang lahir dari suatu perbuatan yang diperbolehkan dan yang lahir dari suatu perbuatan melawan hukum.

Suatu perjanjian harus dianggap lahir pada waktu tercapainya suatu kesepakatan antara kedua belah pihak. Orang yang hendak membuat perjanjian harus menyatakan kehendaknya dan kesediaannya untuk mengikatkan dirinya. Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menetapkan bahwa segala perjanjian yang

dibuat secara sah, berlaku sebagai undang-undang untuk mereka yang membuatnya. Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sangat sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai harga dan barang dan atau jasa, tanpa diikuti atau ditindaklanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan. Untuk memberikan jaminan kepastian hukum dan kejelasan akan hak-hak dan kewajiban para pihak, Undang-undang perlindungan Konsumen telah memberikan peraturan mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Sebagaimana disebutkan oleh Alfi Fahmi bahwa hak dasar konsumen ada 4 (empat), yaitu :

- a) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right safety*)
- b) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- c) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- d) Hak untuk didengar (*the right to be heard*).<sup>28</sup>

Empat hak dasar tersebut diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak seperti mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Tujuan perlindungan hukum kepada kosumen pada hakikatnya adalah memberikan perlindungan atas hak-hak konsumen terhadap barang dan atau jasa. Hak konsumen menurut Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa
- b) Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan.

---

<sup>28</sup>Alfi Fahmi dalam artikel : [http://www.lawskripsi.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=153&Itemid=153](http://www.lawskripsi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=153&Itemid=153), posted 18 Mei 2015

- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patuh
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
- g) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan informasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kewajiban konsumen dijelaskan dalam ketentuan Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan ;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati ;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

Jika disimak dengan baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang “ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggung jawab pada diri pelaku usaha. Hak dan kewajiban konsumen merupakan dasar patokan untuk saling melengkapi dan mengembangkan suatu produk atau jasa yang saling terkait diantara kedua belah pihak. Konsumen harus melakukan kewajiban-kewajibannya sebagai konsumen hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan kedua belah pihak.

#### **2.2.6 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Selain konsumen, yang terkait dengan konsumen adalah pelaku usaha. Menurut Pasal 1 ayat (3) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau 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.

Pelaku usaha dalam melakukan kegiatan usahanya akan menghasilkan suatu produk yang berguna bagi konsumen, yaitu berupa barang dan/atau jasa.

Berdasarkan Pasal 1 angka (4) Undang-undang Perlindungan Konsumen :

Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat dipergunakan, atau dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Dalam Pasal 1 angka (5) Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa : Jasa merupakan setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Menurut A.Z. Nasution apa yang diistilahkan barang dan/atau jasa adalah *produk konsumen*, yaitu barang dan/atau jasa yang umumnya digunakan konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidup dan tidak untuk diperdagangkan. Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku usaha dan sebagai keseimbangan berusaha atas hak-hak yang diberikan konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk :

- a) Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- b) Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik
- c) Melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d) Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.<sup>29</sup>

Konsekwensi dari hak konsumen yang telah disebutkan, maka kepada pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut :

- a) Beritikad baik
- b) Menjamin mutu dalam melakukan kegiatan usahanya
- c) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

---

<sup>29</sup> A.Z Nasution, 2006, Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta, hlm.18

- d) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan.
- f) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>30</sup>

Berdasarkan uraian di atas, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang “ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggung jawab pada diri pelaku usaha. Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun yang mengandung perlindungan bukan sekedar aspek fisik, melainkan hak yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Disamping dibebani beberapa kewajiban, pelaku usaha dalam melakukan usahanya dibatasi dengan berbagai larangan. Perbuatan yang dilarang bagi para pelaku usaha diatur dalam Bab IV Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari 10 Pasal, dimulai dari Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Ketentuan tersebut merupakan satu-satunya ketentuan yang bersifat *general* bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha pabrikan dan distributor di Indonesia. Secara garis besar larangan yang dikenakan dalam ketentuan Pasal 8 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut dapat dibagi dalam dua larangan pokok yaitu :<sup>31</sup>

- 1) Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat atau standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;

---

<sup>30</sup> *Ibid*, hlm.19-20

<sup>31</sup> Gunawan Widjaja Dani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, hlm.39

- 2) Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar dan tidak akurat yang menyesatkan konsumen.

### 2.3 Kerugian

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia yang dimaksud Kerugian adalah kondisi di mana seseorang tidak mendapatkan keuntungan dari apa yang telah mereka keluarkan (*modal*). Kerugian dalam ketentuan KUH Perdata dapat bersumber dari Wanprestasi sebagaimana diatur dalam Pasal 1238 *Juncto* Pasal 1243 dan Perbuatan Melawan Hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365, sebagaimana dikemukakan dalam uraian berikut :

#### 2.3.1 Kerugian Karena Wanprestasi

Tanggung jawab dalam ranah hukum privat, yaitu tanggung jawab hukum dalam hukum perdata dapat berupa tanggungjawab berdasarkan wanprestasi dan tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*). Lahirnya tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi diawali dengan adanya perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban. Perjanjian diawali dengan adanya janji. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai (wanprestasi) dan atas dasar itu ia dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Sementara tanggung jawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum didasarkan pada adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban, yang bersumber pada hukum. Yang dimaksud dengan wanprestasi adalah apabila seorang debitur tidak melakukan prestasi sama sekali atau melakukan prestasi yang keliru atau terlambat melakukan prestasi, maka dalam hal-hal yang demikian itulah yang disebut seorang debitur melakukan wanprestasi. Berdasarkan batasan-batasan ini dapat diambil bentuk-bentuk wanprestasi yaitu :

- a) Tidak melakukan prestasi sama sekali ;
- b) Melakukan prestasi yang keliru ; dan
- c) Terlambat melakukan prestasi.

Wanprestasi atau cedera janji itu ada kalau seorang debitur itu tidak dapat membuktikan bahwa tidak dapatnya ia melakukan prestasi adalah di luar kesalahannya atau dengan kata lain debitur tidak dapat membuktikan adanya *overmacht*, jadi dalam hal ini debitur jelas tidak bersalah. Sejak kapankah debitur itu telah wanprestasi. Dalam praktek dianggap bahwa wanprestasi itu tidak secara otomatis, kecuali kalau memang sudah disepakati oleh para pihak bahwa wanprestasi itu ada sejak tanggal yang disebutkan dalam perjanjian dilewatkan.

Tentang penentuan tanggal timbulnya wanprestasi kebanyakan para ahli hukum berpendapat bahwa kreditur harus memperhitungkan waktu yang layak diberikan kepada debitur untuk dapat melaksanakan prestasi tersebut. Apa ukuran dari waktu yang layak ini, tidak ada jawaban yang memuaskan terhadap masalah ini, sehingga harus diteliti dengan baik. Selanjutnya perlu dipertimbangkan pula mengenai itikad baik dari kedua belah pihak baik debitur maupun kreditur.

Selanjutnya menurut Sri Soedewi Masjchoen Sofwan menyatakan bahwa debitur dinyatakan melakukan wanprestasi jika memenuhi 3 (tiga) unsur sebagai berikut : <sup>32</sup>

- 1) Perbuatan yang dilakukan debitur itu dapat disesalkan ;
- 2) Akibatnya dapat diduga lebih dahulu baik dalam arti yang objektif yaitu orang yang normal dapat menduga, bahwa keadaan itu akan timbul maupun dalam arti yang subjektif, yaitu sebagai orang yang ahli dapat menduga keadaan demikian akan timbul.
- 3) Dapat diminta untuk mempertanggungjawabkan perbuatannya, artinya bukan orang gila atau lemah ingatan.

Pada dasarnya wanprestasi dapat terjadi karena 2 (dua) hal sebagai berikut :

- 1) Kesengajaan, maksudnya perbuatan itu memang diketahui atau dikehendaki oleh debitur ;
- 2) Kelalaian, maksudnya si debitur tidak mengetahui adanya kemungkinan bahwa akibat itu akan terjadi.

---

<sup>32</sup> Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, 1998, *Hukum Badan Pribadi*, Seksi Hukum Perdata FH UGM, Yogyakarta, hlm.45

Berdasarkan kedua hal tersebut menimbulkan akibat yang berbeda karena dengan adanya kesengajaan si debitur, maka si debitur harus lebih banyak mengganti kerugian daripada dalam hal adanya kelalaian. Selain itu, untuk menentukan apakah seorang debitur bersalah melakukan wanprestasi, perlu juga ditentukan dalam keadaan bagaimana debitur dikatakan sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasinya. Selanjutnya Subekti membagi wanprestasi dalam 4 (empat) bentuk, yaitu :<sup>33</sup>

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan ;
- 2) Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana dijanjikan ;
- 3) Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Wirjono Prodjodikoro, menyebutkan bahwasanya wanprestasi ada 3 (tiga), yaitu :<sup>34</sup>

- a) Pihak yang berwajib sama sekali tidak melaksanakan janjinya ;
- b) Pihak yang berwajib terlambat melaksanakan kewajibannya ;
- c) Melaksanakan tetapi tidak secara semestinya atau tidak sebaik-baiknya.

Mengenai wanprestasi tersebut membawa akibat yang berat bagi kreditur, maka wanprestasi tidak terjadi dengan sendirinya, sehingga untuk itu dibedakan antara perutangan dengan ketentuan waktu dan perutangan tidak dengan ketentuan waktu. Perutangan dengan ketentuan waktu, wanprestasi terjadi apabila batas waktu yang ditetapkan dalam perjanjian lampau tanpa adanya prestasi, tetapi batas waktu inipun tidak mudah karena dalam praktek sering ada kelonggaran. Suatu peraturan yang tidak dengan ketentuan waktu biasanya digunakan kepantasan, tetapi azas ini juga tidak memuaskan karena ukuran kepantasan tidak sama bagi setiap orang. Kemudian dipergunakan suatu upaya hukum yang disebut *in gebreke stelling* untuk menentukan kapanakah saat mulainya wanprestasi. Wanprestasi membawa akibat yang merugikan bagi debitur, karena pada saat tersebut debitur berkewajiban untuk mengganti kerugian yang timbul sebagai akibat daripada ingkar janji tersebut. Dalam hal debitur melakukan wanprestasi, kreditur dapat menuntut beberapa hal :

---

<sup>33</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT.Alumni Bandung, 1981, hlm.63

<sup>34</sup> Wirjono Prodjodikoro, *Pokok Pokok Hukum Perdata*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1989, hlm.9

- a) Pemenuhan perikatan
- b) Pemenuhan perikatan dengan ganti rugi
- c) Ganti rugi
- d) Pembatalan persetujuan timbal balik
- e) Pembatalan dengan ganti rugi

Ganti rugi ini dapat merupakan pengganti dari prestasi pokok, akan tetapi dapat juga sebagai tambahan disamping prestasi pokoknya. Dalam hal pertama ganti rugi terjadi, karena debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali, sedangkan yang terakhir karena debitur terlambat memenuhi prestasinya. Adakalanya seseorang dapat menuntut ganti rugi untuk kerugian yang diderita orang lain, yaitu dalam hal kerugian tersebut sebenarnya merupakan kerugiannya juga. Pasal 1246-1248 KUHPerdara mengatur sampai sejauh manakah debitur berkewajiban untuk membayar ganti rugi. Untuk ganti rugi Undang Undang dalam pasal-pasal tersebut menggunakan istilah biaya, kerugian dan bunga.

### **2.3.2 Kerugian Karena Perbuatan Melawan Hukum**

Dinamakan perbuatan melawan hukum apabila perbuatan itu bertentangan dengan hukum pada umumnya. Hukum bukan saja berupa ketentuan-ketentuan undang-undang, tetapi juga aturan-aturan hukum tidak tertulis, yang harus ditaati dalam hidup bermasyarakat. Kerugian yang ditimbulkan itu harus disebabkan karena perbuatan yang melawan hukum itu antara lain kerugian-kerugian dan perbuatan itu harus ada hubungannya yang langsung; kerugian itu disebabkan karena kesalahan pembuat. Kesalahan adalah apabila pada pelaku ada kesengajaan atau kealpaan (kelalaian). Perbuatan melawan hukum tidak hanya terdiri atas satu perbuatan, tetapi juga dalam tidak berbuat sesuatu. Dalam KUH Perdata ditentukan pula bahwa setiap orang tidak saja bertanggungjawab terhadap kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga terhadap kerugian yang ditimbulkan karena perbuatan orang-orang yang ditanggungnya, atau karena barang-barang yang berada dibawah pengawasannya.

Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) diatur dalam ketentuan Pasal 1365 sampai dengan Pasal 1380 KUHPerdara. Substansi dari perbuatan melawan hukum adalah sebagai berikut :

- a) Bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku, atau
- b) Melanggar hak subyektif orang lain, atau
- c) Melanggar kaidah tata susila (*goede zeden*), atau
- d) Bertentangan dengan azas “kepatutan”, ketelitian serta sikap hati-hati dalam pergaulan hidup masyarakat

Dengan turut memperhatikan dasar pertimbangan tersebut di atas, unsur-unsur yang terdapat dalam muatan Pasal 1365 itu sendiri yang merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam halnya perbuatan melawan hukum, yaitu :

- a) Adanya tindakan yang melawan hukum;
- b) Ada kesalahan pada pihak yang melakukan; dan
- c) Ada kerugian yang diderita.

Tiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan pembuat yang bersalah untuk mengganti kerugian (Pasal 1365 KUHPerdara). Secara prinsip, pelaku Perbuatan Melawan Hukum telah melakukan perbuatan yang mengakibatkan yang bersangkutan wajib mengganti kerugian (moril dan materil) terhadap pihak-pihak yang telah dirugikan (saudara serta pembeli) sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata. Perbuatan melawan hukum tidak saja melanggar undang-undang tetapi juga kaidah kesusilaan dan kepatutan. Perbuatan melawan hukum harus dilihat dan diartikan sebagai berbuat atau tidak berbuat yang bertentangan dengan :

- a) hak subjektif orang lain ;
- b) kewajiban hukum pelaku ;
- c) kaidah kesusilaan ;
- d) kepatutan dalam masyarakat.<sup>35</sup>

#### **2.4 Hubungan Hukum Antara Penyedia Jasa Layanan *Game Online* dan Pengguna Jasa Layanan *Game Online***

---

<sup>35</sup> Setiawan, *Empat Kriteria Perbuatan Melawan Hukum dan Perkembangannya Dalam Yurisprudensi*, Varia Peradilan No.16 Tahun II (Januari 1987) hlm.176

Pengertian hubungan hukum (*rechtsverhouding/ rechtsbetrekking*) adalah hubungan yang terjadi di dalam masyarakat, baik antara subjek hukum maupun antara subjek hukum dengan benda diaturoleh hukum dan menimbulkan akibat hukum yakni hak dan kewajiban.<sup>36)</sup> Hukum memberikan kualifikasi terhadap hubungan-hubungan tertentu yang dipilihnya. Dengan adanya pengkualifikasian oleh hukum ini, jadilah hubungan-hubungan ini sebagai “hubungan hukum”. Agar terjadi hubungan hukum diperlukan pihak-pihak yang melakukannya, yang kemudian disebut “subjek hukum”. Sedangkan yang menjadi sasaran dari jalinan hubungan tersebut disebut “objek hukum”.<sup>37</sup> Ketiga hal tersebut dinamakan kategori-kategori hukum atau pengertian-pengertian yang bersifat dasar dari hukum. Disebut demikian oleh karena tidak mungkin ada satu tatanan hukum tanpa subjek hukum dan seterusnya. Sehingga setiap orang yang menuntut hak dari orang lain harus mengetahui dan memahami dengan benar keterkaitan antar subjek hukum.<sup>38</sup>

Hubungan hukum adalah suatu hubungan yang diakui dan diatur oleh hukum. Maka hubungan hukum melahirkan hak dan kewajiban pada tiap-tiap pihak. Dari hubungan hukum ini dapat menimbulkan akibat hukum.<sup>39)</sup> Dilihat dari sifat hubungannya, hubungan hukum dapat dibedakan antara hubungan hukum yang bersifat privat dan hubungan hukum yang bersifat publik. Dalam menetapkan hubungan hukum apakah bersifat publik atau bersifat privat yang menjadi indikator bukanlah subjek hukumnya, melainkan hakikat transaksi yang terjadi (*the nature of transaction*). Oleh karena itu, hubungan antara individu dan organ negara atau badan hukum publik bukan presuntif hubungan hukum dalam ruang lingkup hukum publik. Pada perjanjian sewa- menyewa dan perjanjian pengadaan barang dan jasa yang digunakan adalah hukum privat, sehingga hubungan hukum yang lahir pun didasarkan pada ketentuan hukum yang bersifat privat.

---

<sup>36</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Group, 2009, hlm. 253

<sup>37</sup> Rocky Marbun, *Kiat Jitu Menyelesaikan Kasus Hukum*, Jakarta: Visimedia, 2011, hlm.132

<sup>38</sup> Jenia Mudha Dwi Siswanti, *Tanggung Jawab Hukum Dalam Perjanjian Multi Level Marketing Q.Net.*, Jember, Universitas Jember, 2012, hlm. 17

<sup>39</sup> Yusuf Adiwibowo, *Prestasi, Wanprestasi, Overmacht, dan Ganti Rugi*, Jember, Universitas Jember, 2000, hal.1

Hubungan hukum antara penyedia jasa layanan *game online* dan pengguna jasa layanan *game online* dalam hal ini bahwasanya penyedia jasa layanan *game online* adalah sebagai pelaku usaha sedangkan pengguna layanan *game online*. Dalam hal ini pengguna layanan *game online* untuk dapat menikmati fasilitas jasa layanan *game online* harus membeli *voucher game* fisik berupa *voucher* gesek yang tersedia dalam beberapa nominal antara lain Rp.20.000,- ; Rp.25.000,- ; Rp.50.000,- ; Rp.100.000,- ; Rp.150.000,- ; Rp.250.000,- ; Rp.500.000. Dengan adanya *voucher game* tersebut konsumen bisa membeli item-item tertentu pada permainan *game online*. Item tersebut antara lain memperpanjang jumlah nyawa permainan, membeli senjata tertentu, membeli kelengkapan tertentu dan lainnya.

Hubungan perdata dalam bentuk perikatan antara penyedia jasa layanan *game online* dan pengguna jasa layanan *game online* diwujudkan dalam bentuk pembelian *voucher game* fisik. Berdasarkan KUHPperdata buku ke tiga tentang perikatan dalam Pasal 1313 menyebutkan : “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Sedangkan dasar hukum perjanjian pengangkutan lainnya ialah Pasal 1338 KUHPperdata tentang asas kebebasan berkontrak : “bahwa setiap orang bebas mengadakan suatu perjanjian apa saja, baik perjanjian itu sudah diatur dalam Undang-Undang maupun belum diatur dalam Undang-Undang.” Pasal 1320 KUHPperdata menyebutkan tentang syarat sahnya perjanjian, yaitu : Adanya kesepakatan para pihak, Kecakapan dalam bertindak , Suatu hal tertentu dan Sebab yang halal.

Kesepakatan para pihak dan kecakapan para pihak merupakan syarat sahnya perjanjian yang bersifat subjektif. Apabila syarat-syarat tersebut tidak terpenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan artinya selama dan sepanjang para pihak tidak membatalkan perjanjian, maka perjanjian masih tetap berlaku. Sedangkan syarat suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal merupakan syarat sahnya perjanjian yang bersifat objektif. Apabila tidak terpenuhi, maka perjanjian batal demi hukum artinya sejak semula dianggap tidak pernah ada perjanjian. Hubungan perikatan yang sudah terjadi tersebut selanjutnya menjadi kewajiban kedua belah pihak untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati.

## 2.5 Pengertian dan Sejarah *Game Online*

### 2.5.1 Pengertian *Game Online*

Sebelum mengkaji pengertian game online, ada baiknya penulis kemukakan terlebih dahulu pengertian internet karena *game online* berjalan di atas jaringan internet. Internet (kependekan dari *interconnection-networking*) adalah seluruh jaringan komputer yang saling terhubung menggunakan standar sistem global *Transmission Control Protocol/Internet Protocol Suite* (TCP/IP) sebagai protokol pertukaran paket (*packet switching communication protocol*) untuk melayani miliaran pengguna di seluruh dunia.<sup>40)</sup> Internet merupakan jaringan komputer yang dibentuk oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat pada tahun 1969, melalui proyek ARPA yang disebut ARPANET (Advanced Research Project Agency Network), di mana mereka mendemonstrasikan bagaimana dengan hardware dan software komputer yang berbasis UNIX, kita bisa melakukan komunikasi dalam jarak yang tidak terhingga melalui saluran telepon.

Proyek ARPANET merancang bentuk jaringan, kehandalan, seberapa besar informasi dapat dipindahkan, dan akhirnya semua standar yang mereka tentukan menjadi cikal bakal pembangunan protokol baru yang sekarang dikenal sebagai TCP/IP (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*). Tujuan awal dibangunnya proyek itu adalah untuk keperluan militer. Pada saat itu Departemen Pertahanan Amerika Serikat (*US Department of Defense*) membuat sistem jaringan komputer yang tersebar dengan menghubungkan komputer di daerah-daerah vital untuk mengatasi masalah bila terjadi serangan nuklir dan untuk menghindari terjadinya informasi terpusat, yang apabila terjadi perang dapat mudah dihancurkan. Pada mulanya ARPANET hanya menghubungkan 4 situs saja yaitu *Stanford Research Institute, University of California, Santa Barbara, University of Utah*, di mana mereka membentuk satu jaringan terpadu pada tahun 1969, dan secara umum ARPANET diperkenalkan pada bulan Oktober 1972. Tidak lama kemudian proyek ini berkembang pesat di seluruh

---

<sup>40)</sup> <http://www.nesabamedia.com/2015/04/pengertian-dan-manfaat-dari-internet.html>, diakses tanggal 24 September 2015

daerah, dan semua universitas di negara tersebut ingin bergabung, sehingga membuat ARPANET kesulitan untuk mengaturnya. Oleh sebab itu ARPANET dipecah menjadi dua, yaitu "MILNET" untuk keperluan militer dan "ARPANET" baru yang lebih kecil untuk keperluan non-militer seperti, universitas-universitas. Gabungan kedua jaringan akhirnya dikenal dengan nama DARPA Internet, yang kemudian disederhanakan menjadi Internet.<sup>41</sup>

*Game Online* atau sering disebut *Online Games* adalah sebuah permainan (*games*) yang dimainkan di dalam suatu jaringan (baik LAN maupun Internet).<sup>42</sup> Perkembangan *game online* sendiri tidak lepas juga dari perkembangan teknologi komputer dan jaringan computer itu sendiri. Meledaknya *game online* sendiri merupakan cerminan dari pesatnya jaringan computer yang dahulunya berskala kecil (*small local network*) sampai menjadi internet dan terus berkembang sampai sekarang. *Games Online* saat ini tidaklah sama seperti ketika games online diperkenalkan untuk pertama kalinya. Pada saat muncul pertama kalinya tahun 1960, computer hanya bisa dipakai untuk 2 orang saja untuk bermain *game*. Lalu muncullah komputer dengan kemampuan *time-sharing* sehingga pemain yang bisa memainkan *game* tersebut bisa lebih banyak dan tidak harus berada di suatu ruangan yang sama (*multiplayer games*). Pada tahun 1970 ketika muncul jaringan computer berbasis paket (*packet based computer networking*), jaringan komputer tidak hanya sebatas LAN saja tetapi sudah mencakup WAN dan menjadi Internet. *Game online* pertama kali muncul kebanyakan adalah game-game simulasi perang ataupun pesawat yang dipakai untuk kepentingan militer yang akhirnya dilepas lalu dikomersialkan, *game-game* ini kemudian menginspirasi *game-game* yang lain muncul dan berkembang. Pada tahun 2001 adalah puncak dari demam dotcom, sehingga penyebaran informasi mengenai *game online* semakin cepat

### 2.5.2 Perkembangan *Game Online*

---

<sup>41</sup> <http://www.nesabamedia.com/2015/04/pengertian-dan-manfaat-dari-internet.html>, diakses tanggal 4 Mei 2015

<sup>42</sup> <https://reviandhika95.wordpress.com/2012/10/12/sejarah-dan-perkembangan-game-online/> diakses tanggal 24 September 2015

Jumlah pengguna Internet yang besar dan semakin berkembang, telah mewujudkan budaya Internet. Internet juga mempunyai pengaruh yang besar atas ilmu, dan pandangan dunia. Dengan hanya berpandukan mesin pencari seperti Google, pengguna di seluruh dunia mempunyai akses Internet yang mudah atas bermacam-macam informasi. Dibanding dengan buku dan perpustakaan, Internet melambangkan penyebaran (*decentralization*)/ pengetahuan (*knowledge*) informasi dan data secara ekstrem. Perkembangan Internet juga telah memengaruhi perkembangan ekonomi. Berbagai transaksi jual beli yang sebelumnya hanya bisa dilakukan dengan cara tatap muka (dan sebagian sangat kecil melalui pos atau telepon), kini sangat mudah dan sering dilakukan melalui Internet. Transaksi melalui Internet ini dikenal dengan nama *e-commerce*.

Negara dengan akses Internet yang terbaik termasuk Korea Selatan (50% daripada penduduknya mempunyai akses jalur lebar - *broadband*), dan Swedia. Terdapat dua bentuk akses Internet yang umum, yaitu dial-up, dan jalurlebar. Di Indonesia, seperti negara berkembang dimana akses Internet dan penetrasi PC sudah cukup tinggi dengan didukungnya Internet murah dan netbook murah, hanya saja di Indonesia operator kurang adil dalam menentukan harga dan bahkan ada salah satu operator yang sengaja membuat "jebakan" agar pengguna Internet tersebut membayar lebih mahal. Lainnya sekitar 42% dari akses Internet melalui fasilitas *Public Internet Access* seperti warnet, *cybercafe*, *hotspot* dan sebagainya. Tempat umum lainnya yang sering dipakai untuk akses Internet adalah di kampus dan di kantor.

Di Indonesia bisnis *game online* ini telah merambah sejak tahun 2001, sejak diluncurkannya *game* berjudul *Nexia* membuat para *gamers* PC, konsol dan juga masyarakat Indonesia semakin tertarik dengan dunia *online* kemudian mencoba bermain *game online*. Bisnis *game online* ini sendiri merupakan salah satu bisnis yang dapat meraup untung sangat besar, sebagai akibat penggunaan *internet* di Indonesia sendiri sangatlah besar karena didukung jumlah penduduknya yang banyak membuat Indonesia menjadi salah satu negara yang sesuai dalam pengembangan bisnis *game online* ini. Pada tahun 2013 yang lalu, di Indonesia sendiri telah terdaftar 400 pengembang *game* asli Indonesia dan

menghasilkan lebih dari 1.000 judul *video game*, hal ini menimbulkan suatu kesempatan yang sangat besar bagi para penggemar *game online* di Indonesia karena bisa memainkan *game online* tersebut di *Game Centre* atau warnet yang ada didaerahnya.

Di Indonesia pada tahun 2013 terdapat sekitar 15 juta penggila *game online*, 3.000 pengembang *game* dan sedikitnya 20 *publisher game*. Namun dalam bisnis *game online* ini, Para pengembang dan *publisher game* pasti membuat *game online* dengan tujuan untuk meraup atau mendapatkan laba/keuntungan sebesar-besarnya untuk menekan biaya produksi yang sudah dikeluarkannya. Pengembang atau *publisher* mempunyai cara untuk mendapatkan keuntungan dari *game online* ini, salah satunya jelas dengan penjualan *game* tersebut, baik CD (*compact disk*) *game online* maupun *download game* tersebut. Jika tidak dikenakan biaya penjualan CD atau *download* nya maka para *publisher* atau pengembang *game* mengeluarkan produk yang disebut *voucher game online*. *voucher game online* ini dijual sesuai harga yang ditetapkan *publisher* atau pengembang *game* misalnya *voucher* 10 ribu rupiah, 20 ribu rupiah, dan seterusnya. Dengan demikian para *publisher* atau pengembang *game* mendapatkan keuntungan dari penjualan *voucher* tersebut.

### 2.5.3 Jenis-Jenis *Game Online*

Menurut Ligagame Indonesia ([ligagames.com](http://ligagames.com)), *game online* muncul di Indonesia pada tahun 2001, dimulai dengan masuknya *Nexia Online*. *Game online* yang beredar di Indonesia sendiri cukup beragam, mulai dari yang bergenre action, sport, maupun RPG (*role-playing game*). Tercatat lebih dari 20 judul *game online* yang beredar di Indonesia. Ini menandakan betapa besarnya antusiasme para gamer di Indonesia dan juga besarnya pangsa pasar games di Indonesia. Beberapa judul *game online* yang hadir di Indonesia : seperti *Warcraft*, *Dota 2*, *Counterstrike*, *Age Of Empire*, *Need For Speed Series* yang juga banyak menyita perhatian para gamer di Indonesia. Contohnya *Countersrtike* lebih lancar dimainkan pada mode LAN dibandingkan internet karena *latencynya* yang besar dan servernya kurang cepat sehingga sewaktu

bermain game ada jeda membuat gamers menjadi tidak nyaman, begitu juga halnya dengan *Warcraft* dan *Age of empire*.

*Game online* saat ini semakin canggih dan bervariasi, mulai *game* 2 dimensi sampai *game* 3 dimensi. 2 Dimensi, *game* yang mengadopsi teknologi ini rata-rata *game* yang termasuk ringan, tidak membebani sistem. Tetapi *game* dengan kualitas gambar 2D tidak enak dilihat apabila dibandingkan dengan *game* 3D sehingga rata-rata *game online* sekarang mengadopsi teknologi 2,5D yaitu dimana karakter yang dimainkan masih berupa 2D akan tetapi lingkungannya sudah mengadopsi 3D. 3 Dimensi, *game* bertipe 3 DIMensi merupakan *game* dengan grafis yang baik dalam penggambaran secara realita, kebanyakan *game-game* ini memiliki perpindahan kamera (angle) hingga 360 derajat sehingga kita bisa melihat secara keseluruhan dunia *games* tersebut. Akan tetapi *game* 3D meminta spesifikasi komputer yang lumayan tinggi agar tampilan 3 Dimensi *game* tersebut ditampilkan secara sempurna.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hubungan hukum antara penyedia jasa layanan *game online* dan pengguna jasa *game online* merupakan hubungan hukum jual beli sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Perlindungan hukum terhadap hubungan penyedia jasa layanan *game online* sebagai pihak pelaku usaha dan pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain itu, pengaturan penyedia layanan *game online* diatur pula dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur bahwa setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.
2. Perlindungan hukum terhadap pengguna jasa *game online* telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya didalam ketentuan Pasal 4 UUPK yang mengatur tentang hak-hak konsumen. Selain itu, perlindungan hukum juga diberikan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik khususnya Pasal 2 yang mengatur bahwa : Undang-Undang ini berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, baik yang berada di wilayah hukum Indonesia maupun di luar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah hukum Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia.
3. Penyelesaian hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi kerugian yang dialami oleh pengguna jasa *game online* oleh penyedia jasa layanan *game*

*online* adalah melalui jalur litigasi dan non-litigasi. Jalur litigasi merupakan proses penyelesaian melalui pengadilan, sedangkan proses penyelesaian melalui non-litigasi dapat dilakukan dengan 2 cara yaitu penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK.

#### 4.2 Saran-Saran

Bertitik tolak kepada permasalahan yang ada dan dikaitkan dengan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat saya berikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Hendaknya pelaku usaha dalam hal ini penyedia jasa layanan *game online* harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, agar konsumen puas dengan layanan yang diberikan dalam rangka mewujudkan perlindungan konsumen yang baik dan seimbang khususnya terhadap masalah *debug* dan *error* karena gangguan yang terjadi pada sistem saat konsumen bermain *game online*.
2. Pemerintah wajib memegang peranan yang sangat penting dalam penerapan penyelenggaraan perlindungan konsumen, salah satu cara yang ditempuh guna tegaknya perlindungan konsumen tersebut adalah melalui Pengawasan. Pengawasan adalah salah satu faktor yang memberi perlindungan kepada konsumen atas peredaran barang dan/atau jasa di pasaran. Dalam hal ini perlu ada regulasi yang jelas terhadap layanan *game online* di Indonesia.
3. Masyarakat yang dirugikan harus diberikan edukasi hukum untuk menuntut hak-haknya sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seringkali masyarakat enggan untuk menuntut mengingat proses peradilan yang lama, berbelit dan biaya yang relatif mahal. Dalam hal ini kebanyakan konsumen layanan *game online* yang dirugikan harus menerima apa adanya tanpa tahu haknya dilindungi undang-undang perlindungan konsumen.

## DAFTAR BACAAN

### A. Buku :

Alfi Fahmi Adicahya. 2001. *Mengenal Hukum di Indonesia*. Jakarta : Bina Pustaka Utama Press

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

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

-----, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada

Barda Nawawi Arief, 2001, *Masalah Penegakan Hukum dan Kebijakan Penanggulangan Kejahatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti

Celina Tri Siwi K., 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika

Gunawan Widjaja Dani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama

Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen*, Visimedia, Jakarta

Herry Kurniawan, 2012, *Tanggung Jawab Hukum Dalam Perjanjian Dalam Hukum Perdata*, Jakarta, Akbar Media Pratama

Hikmahanto Juwana, 2002, *Hukum Ekonomi dan Hukum Internasional*, Lentera Hati, Jakarta

Ika Meutiah, 2006, *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Grafindo Persada, Jakarta

Indah Sukmaningsih dalam Yudi Pangestu, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, Citra Aditya Bakti

Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Group

-----, 2013, *Penelitian Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group,

Philipus M. Hadjon. 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Inndonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu.

Poerwadarminta W.J.S. 1999, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Riyeke Ustadiyanto, 2001, *Framework e-Commerce*, Andi, Yogyakarta

Roscoe Pounds dalam Bernard L. Tanya, 2006, *Teori Hukum ; Strategi Tertib Manusia Lintas Ruang dan Generasi*, Surabaya : CV.Kita

Rocky Marbun, 2011, *Kiat Jitu Menyelesaikan Kasus Hukum*, Jakarta: Visimedia

R.Subekti, 1996, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta, Pradnya Paramita

R. Soeroso, 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika

Setiawan, *Empat Kriteria Perbuatan Melawan Hukum dan Perkembangannya Dalam Yurisprudensi*, Varia Peradilan No.16 Tahun II (Januari 1987)

Sri Soedewi Masjchoen Sofwan, 1997, *Hukum Badan Pribadi*, Seksi Hukum Perdata FH UGM, Yogyakarta

Sri Soemantri. 2002, *Bunga Rampai Hukum Tata Negara Indonesia*. Bandung: Alumni

Subekti, 1981, *Hukum Perjanjian*, PT.Alumni Bandung

W.J.S. Poerwadarminta. 1999, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Wirjono Prodjodikoro, 1989, *Pokok Pokok Hukum Perdata*, Citra Aditya Bakti, Bandung

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW)

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 116 TLN Nomor 2735

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 126 TLN Nomor 2737

## **C. Sumber Internet :**

<http://www.bigmedia.com//perkembangan> telekomunikasi dan internet di Indonesia, diakses tanggal 24 September 2015

<http://yuyusuherti1.blogspot.com/2013/01/penyediajasalayananinternet.html> diakses tanggal 23 September 2015

[http://www.mediahukum.com/perlindungan-hukum.pengertian dan unsur html](http://www.mediahukum.com/perlindungan-hukum.pengertian%20dan%20unsur%20html), diakses tanggal 23 September 2015

Akbar Kurnia Wahyudi, "Indonesia punya 15 juta penggila *game online*"  
[http://inet.detik.com/read/2013/04/22/165457/2227269/654/indonesia-punya-15-juta-penggila \*game- online\*](http://inet.detik.com/read/2013/04/22/165457/2227269/654/indonesia-punya-15-juta-penggila-game-online) dikutip pada tanggal 6 Desember 2015

Suud Wahyudi dalam artikel : <http://newyorkermen.multiply.com/artikrl> perlindungan hukum konsumen/item/ 30, posted 11 Mei 20152010

Adhi maulana, "*Industri Game Tanah Air Tumbuh Pesat*", 2013, dikutip dari <http://tekno.liputan6.com/read/734181/industri-game-tanah-air-tumbuh-pesat> diakses pada tanggal 2 Desember 2015

<http://www.nesabamedia.com/2015/04/pengertian-dan-manfaat-dari-internet.html>, diakses tanggal 4 Mei 2015

<https://gemaramadhan.wordpress.com/2012/09/29/internet-service-provider-penyedia-jasa-internet/> diakses tanggal 25 Agustus 2015 Jam : 18.00WIB

Hidayaturrehman, Jurnal : Hukum Perlindungan Konsumen, [www.academia.edu/7082764/ Hukum\\_perlindungan\\_konsumen](http://www.academia.edu/7082764/Hukum_perlindungan_konsumen), diakses pada tanggal 9 Januari 2016