



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)*

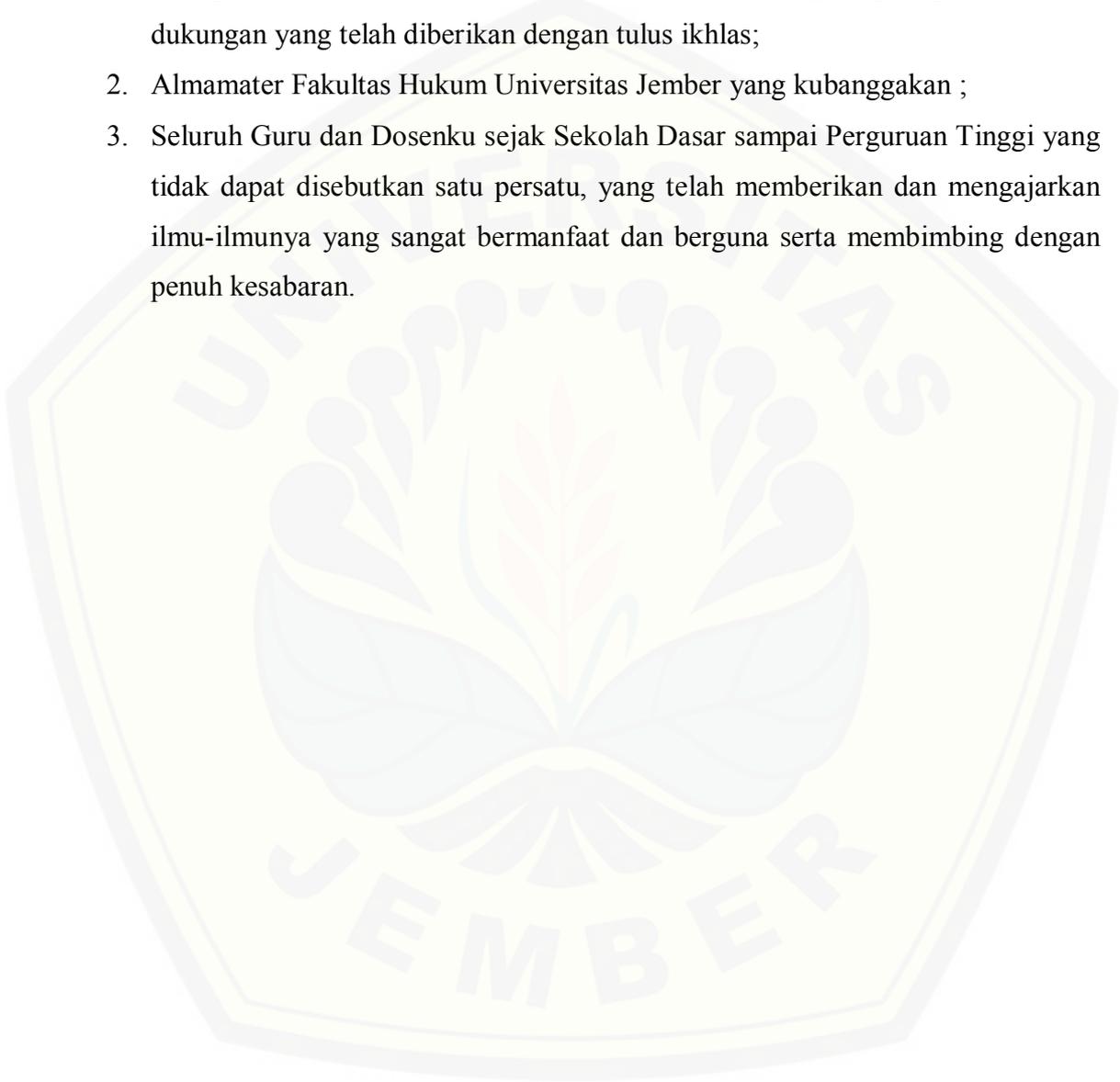


* Dikutip dari : *Menuju Puncak Prestasi*, Yogyakarta : Kanisius, 2014, hlm.2

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

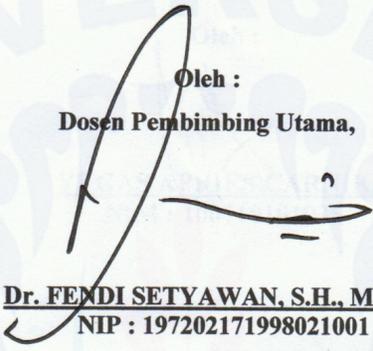
YUGAS APRIES CARNIKA
NIM : 100710101035

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

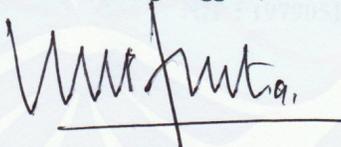
PERSETUJUAN

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

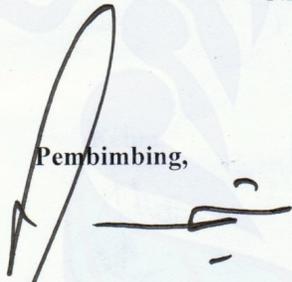
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN SEBAGAI PENGGUNA
JASA GAME *ONLINE* TERHADAP KERUGIAN AKIBAT
LAYANAN PENYEDIA JASA GAME *ONLINE*

Oleh :



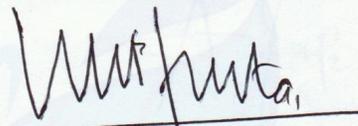
YUGAS APRIES CARNIKA
NIM : 100710101035

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

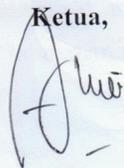
Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

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

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jember,

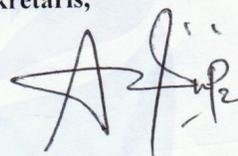
PANITIA PENGUJI

Ketua,



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

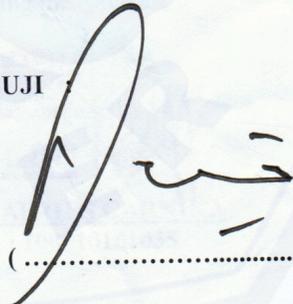
Sekretaris,



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

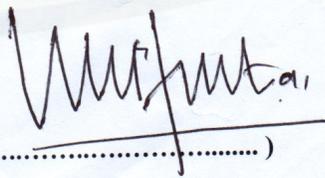
ANGGOTA PANITIA PENGUJI

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 ;

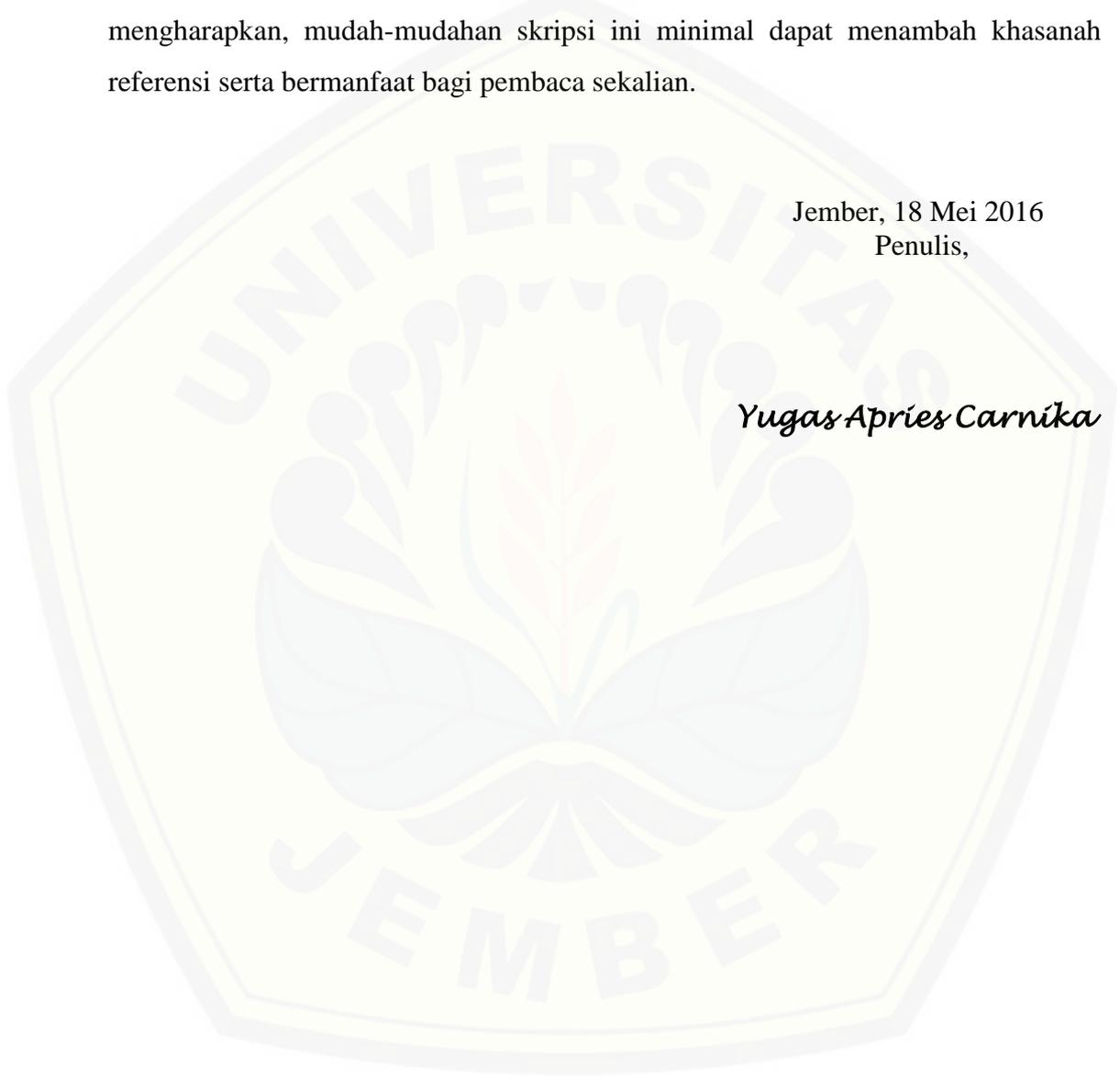
9. Semua pihak dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

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
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9

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
BAB III	PEMBAHASAN	37

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	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
BAB IV	PENUTUP	83
4.1	Kesimpulan	83
4.2	Saran-saran	84
DAFTAR BACAAN		



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.¹ 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.² 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

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

² 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*.³

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*

³ 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.⁴⁾

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*)

⁴ 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 dihadapi⁵

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.⁶

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.

⁵ *Ibid*, hlm.93

⁶ *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.⁷

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

⁷ *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”.⁸ 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 melangar 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.⁹

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

⁸ [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

⁹ 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.¹⁰

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”*.¹¹

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*).¹²

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

¹⁰ Philipus M. Hadjon. 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Inndonesia*. Surabaya: PT. Bina Ilmu. hlm. 2.

¹¹ R. Soeroso. 2002, *Op. Cit.* hlm. 35.

¹² 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).¹³ 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.¹⁴

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.

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

¹⁴ 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.¹⁵

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.¹⁶ 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.¹⁷ Peraturan-peraturan hukum yang bersifat mengatur dalam perhubungan anggota masyarakat untuk patuh mentaatinya, menyebabkan terdapatnya keseimbangan dalam tiap perhubungan dalam masyarakat.

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

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

¹⁷ *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.¹⁸ 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.¹⁹ 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

¹⁸ Philipus M. Hadjon. *Op. Cit.* hlm 40

¹⁹ *Ibid.* hlm 40

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

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.²¹

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

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

²¹ 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 masyarakat²²

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

²² *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.²³

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."²⁴

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 :²⁵

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

²⁴ Suud Wahyudi dalam artikel : http://newyorkermen.multiply.com/artikr1_perlindungan_hukum_konsumen/item/30, posted 11 Mei 2015

²⁵ 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.²⁶

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

²⁶ 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.²⁷

Membicarakan hak dan kewajiban, maka akan kembali pada hakikat undang-undang dalam hal ini ketentuan Hukum Perdata rumusnya 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

²⁷ 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*).²⁸

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 konsumen 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.

²⁸Alfi Fahmi dalam artikel : http://www.lawsripsi.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.²⁹

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.

²⁹ 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.³⁰

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 :³¹

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

³⁰ *Ibid*, hlm.19-20

³¹ 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 : ³²

- 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.

³² 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 :³³

- 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 :³⁴

- 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 :

³³ Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT.Alumni Bandung, 1981, hlm.63

³⁴ 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.³⁵

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

³⁵ 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.³⁶⁾ 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”.³⁷ 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.³⁸

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.³⁹⁾ 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.

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

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

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

³⁹ 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.⁴⁰⁾ 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

⁴⁰⁾ <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.⁴¹

Game Online atau sering disebut *Online Games* adalah sebuah permainan (*games*) yang dimainkan di dalam suatu jaringan (baik LAN maupun Internet).⁴² 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*

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

⁴² <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), *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 III PEMBAHASAN

3.1 Pengaturan Penyedia Jasa Layanan *Game Online* dan Pengguna Jasa *Game Online* Di Indonesia

3.1.1 Kedudukan Penyedia Jasa Layanan *Game Online* dan Pengguna Jasa *Game Online* dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Perkembangan internet tidak hanya mencakup bidang perdagangan saja, namun berhubungan juga dengan bidang *entertainment* atau hiburan. Orang-orang yang memiliki ketertarikan di dunia hiburan sebagai sarana menghibur diri, namun terbatas tempat dan waktu bisa menjadikan *internet* sebagai media permainannya. Melihat perkembangan teknologi dan informasi tersebut dan juga kebutuhan manusia yang menginginkan hiburan maka salah satu usaha yang dilakukan oleh pengusaha atau produsen adalah menciptakan *game online*. Bisnis *game online* ini telah merambah sejak tahun 2001, sejak diluncurkannya *game* berjudul *Nexia* yang membuat para *gamers* PC di dunia pada umumnya dan masyarakat Indonesia pada khususnya semakin tertarik dengan dunia *online* kemudian mencoba bermain *game online*.

Bisnis *game online* di Indonesia merupakan salah satu bisnis yang berpotensi untuk meraup keuntungan besar, karena penggunaan *internet* di Indonesia sendiri sangat besar dan didukung jumlah penduduknya yang banyak sehingga membuat Indonesia menjadi salah satu negara yang sesuai dalam pengembangan bisnis *game online*. Pada tahun 2015, di Indonesia telah terdaftar 400 pengembang *game* asli Indonesia dan menghasilkan lebih dari 1.000 judul *video game*.⁴³ 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 2015 terdapat sekitar 15 juta pengguna *game online*, 400 pengembang *game* dan sedikitnya 20 *publisher game*. Dalam perkembangan selanjutnya

⁴³ 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

bahwa penikmat *game online* tidak saja dari kalangan anak, remaja namun juga kalangan dewasa.⁴⁴

Hubungan hukum tersebut tercipta karena adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Pasal 1233 KUH Perdata menyatakan bahwa : “tiap-tiap perikatan dilahirkan, baik karena persetujuan, baik karena undang-undang”. Pasal 1234 KUH Perdata juga menyebutkan bahwa : “tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu”. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya (Pasal 1338 KUH Perdata). Tiap orang yang membuat perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik, artinya bahwa perjanjian tersebut dilaksanakan dengan hal yang baik dan benar. Apakah yang dimaksud dengan kepatutan dan kesusilaan itu, undang-undang sendiri tidak memberikan rumusannya.

Jika dilihat dari arti katanya, kepatutan artinya kepantasan, kelayakan, kesesuaian, kecocokan. Pengertian dari kesusilaan adalah kesopanan dan keadaban. Arti kata-kata ini dapat digambarkan kiranya kepatutan dan kesusilaan itu sebagai “nilai yang patut, pantas, layak, sesuai, cocok, sopan dan beradab” sebagaimana sama-sama dikehendaki oleh masing-masing pihak yang berjanji.⁴⁵ Dengan adanya hubungan hukum tersebut, secara hukum para pihak dalam perjanjian akan memperoleh perlindungan hukum manakala ada perbuatan melawan hukum maupun adanya wanprestasi dalam perjanjian.

Hubungan perdata dalam bentuk perikatan antara penyedia jasa layanan *game online* sebagai pelaku usaha dan konsumen diwujudkan dalam bentuk pembelian *voucher game online*. Berdasarkan ketentuan Pasal 1313 KUHPPerdata menyebutkan bahwa : “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.” Sedangkan dasar hukum perjanjian lainnya ialah Pasal 1338 KUHPPerdata tentang asas kebebasan berkontrak : “bahwa setiap orang bebas mengadakan

⁴⁴ 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> dikutip pada tanggal 6 Desember 2015

⁴⁵ Rocky Marbun, *Kiat Jitu Menyelesaikan Kasus Hukum*, Jakarta: Visimedia, 2011, hlm.132

suatu perjanjian apa saja, baik perjanjian itu sudah diatur dalam undang-undang maupun belum diatur dalam undang-undang.” Pasal 1320 KUHPerdata 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.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, bahwa ada 2 (dua) pihak dalam pelaksanaan perjanjian jual beli tersebut, pertama pihak pelanggan selaku pihak konsumen dan penyedia jasa layanan *game online* selaku pihak pelaku usaha, yang mengikatkan diri dalam perjanjian dengan adanya pembelian *voucher game online*. Dua pihak tersebut terikat dalam suatu hubungan hukum yang masing-masing pihak mempunyai orientasi kepentingan. Pihak pengguna jasa menyanggupi membayar sejumlah uang tertentu untuk mempergunakan fasilitas yang ada di dalam *game online* salah satunya seperti membeli perlengkapan yang dibutuhkan oleh karakter pemain pada *game online*, sedangkan penyedia jasa layanan *game online* selaku pihak pelaku usaha menyediakan jasa untuk memenuhi dan memfasilitasi layanan yang ditawarkan untuk pengguna jasa *game online* dalam suatu bingkai hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam hukum perdata, sebagai konsumen dan pelaku usaha hubungan keduanya juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Untuk memberikan jaminan kepastian hukum dan kejelasan akan hak-hak dan kewajiban para pihak, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan pelaku usaha. 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*).⁴⁶

Tujuan perlindungan hukum kepada konsumen pada hakikatnya adalah memberikan perlindungan atas hak-hak konsumen terhadap barang dan atau jasa. Hak konsumen menurut ketentuan 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.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- 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, yaitu :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan atau jasa, demi keamanan dan keselamatan

⁴⁶Alfi Fahmi dalam artikel : http://www.lawskripsi.com/index.php?option=com_content&view=article&id=153&Itemid=153, diakses tanggal 6 September 2014, pukul 15.30 WIB

- 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. Dengan demikian, berdasarkan uraian tersebut di atas bahwa secara prinsip hukum dalam perjanjian antara pengguna jasa *game online* selaku konsumen dan penyedia jasa *game online* sebagai pelaku usaha sudah tercipta hubungan hukum. Pengertian hubungan hukum (*rechtsverhouding/rechtsbetrekking*) adalah suatu hubungan yang terjadi di dalam masyarakat, baik antara subjek hukum maupun antara subjek hukum dengan benda diatur oleh ketentuan hukum dan menimbulkan akibat hukum yakni hak dan kewajiban.⁴⁷ 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”. 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.⁴⁸

Publisher mempunyai cara untuk mendapatkan keuntungan dari *game online* ini, salah satunya 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*

⁴⁷Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Group, 2009, hlm. 25

⁴⁸ Herry Kurniawan, *Tanggung Jawab Hukum Dalam Perjanjian Dalam Hukum Perdata*, Jakarta, Akbar Media Pratama, 2012, hlm.17

online ini dijual sesuai harga yang ditetapkan publisher atau pengembang *game* misalnya *voucher Rp10 ribu, Rp20 ribu, dan seterusnya*. Berikut ini daftar harga *voucher game online* : ⁴⁹

Tabel 1

Daftar Harga *Voucher Game Online* di outlet dan agen :

	Nominal	Harga		Nominal	Harga		Nominal	Harga
Lyto	Rp.10.000,-	Rp.11.000,-	Zynga	Rp.20.000,-	Rp.20.000,-	Gemscool	Rp.10.000,-	Rp.11.000,-
	Rp.20.000,-	Rp.21.000,-		Rp.50.000,-	Rp.49.000,-		Rp.20.000,-	Rp.20.000,-
	Rp.35.000,-	Rp.36.000,-		Rp.100.000,-	Rp.98.000,-		Rp.30.000,-	Rp.28.000,-
	Rp.65.000,-	Rp.65.000,-					Rp.50.000,-	Rp.48.000,-
	Rp.175.000,-	Rp.174.000,-					Rp.100.000,-	Rp.95.000,-
	Nominal	Harga		Nominal	Harga		Nominal	Harga
Megaxus	Rp.10.000,-	Rp.11.000,-	WaveGame	Rp.10.000,-	Rp.11.000,-	Rose Online	Rp.10.000,-	Rp.11.000,-
	Rp.20.000,-	Rp.20.000,-		Rp.20.000,-	Rp.20.000,-		Rp.30.000,-	Rp.29.000,-
	Rp.50.000,-	Rp.48.000,-		Rp.50.000,-	Rp.48.500,-		Rp.50.000,-	Rp.48.500,-
	Rp.100.000,-	Rp.95.000,-		Rp.100.000,-	Rp.190.250,-		Rp.100.000,-	Rp.95.000,-
	Rp.200.000,-	Rp.190.000,-		Rp.250.000,-	Rp.240.000,-			
	Nominal	Harga		Nominal	Harga		Nominal	Harga
Play-On	Rp.10.000,-	Rp.11.000,-	One Life	Rp.10.000,-	Rp.11.500,-	VTOnline	Rp.10.000,-	Rp.11.500,-
	Rp.30.000,-	Rp.29.000,-		Rp.25.000,-	Rp.25.500,-		Rp.20.000,-	Rp.20.000,-
	Rp.50.000,-	Rp.48.000,-		Rp.50.000,-	Rp.48.500,-		Rp.30.000,-	Rp.29.500,-
	Rp.100.000,-	Rp.95.000,-		Rp.100.000,-	Rp.95.250,-		Rp.50.000,-	Rp.48.000,-
								Rp.100.000,-

Berdasarkan mekanisme pembelian *voucher game online* tersebut, dapat dikemukakan bahwa telah terjadi hubungan hukum dalam perjanjian jual beli antara penyedia jasa layanan *game online* yang sebagai pihak penjual dan pengguna jasa *game online* sebagai pihak pembeli. Dalam perspektif hukum perlindungan hukum konsumen, dapat dikatakan bahwa penyedia jasa layanan *game online* adalah sebagai pihak pelaku usaha dan pengguna jasa *game online*

⁴⁹ <http://www.javatronik.com/p/daftar-harga-voucher-game-online.html>, diakses pada tanggal 9 Januari 2016

sebagai pihak konsumen. Bahasan skripsi ini lebih fokus kepada hukum perlindungan konsumen, terkait perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa *game online* menyangkut kerugian atas pembelian *voucher game online* yang tidak masuk ke sistem *game* sehingga pengguna mengalami kerugian. Hal tersebut bisa terjadi karena kesalahan jaringan, kerusakan jaringan macet, ataupun hal-hal lainnya sehingga konsumen yang sudah membayar akan mengalami kerugian karena sudah membeli *voucher game online* tersebut tetapi tidak mendapatkan manfaat dari pembelian *voucher* tersebut.

Perlindungan konsumen menyangkut banyak aspek, salah satunya ialah aspek hukum. Hukum dalam masyarakat selalu berkembang secara dinamis sesuai dengan perkembangan masyarakat itu sendiri, hukum tersebut mempunyai arti yang sangat besar dalam masyarakat tersebut. Hukum berfungsi untuk mengatur kehidupan masyarakat, sehingga dapat melindungi kepentingan masyarakat. Hukum yang baik ialah hukum yang hidup dalam masyarakat dan dipatuhi oleh masyarakat. Hukum dapat pula bertindak melindungi kepentingan konsumen. Perlindungan konsumen merupakan salah satu perkembangan hukum yang baru di Indonesia. Hukum perlindungan konsumen berada dalam kajian hukum ekonomi. Hukum ekonomi yang dimaksud dalam hal ini adalah keseluruhan kaidah hukum administrasi negara yang membatasi hak-hak individu, yang dilindungi atau dikembangkan oleh hukum perdata. Perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia.⁵⁰

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memuat pengertian perlindungan konsumen yaitu “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan konsumen melalui undang-undang inilah yang akan memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia. Konsumen perlu mendapat perlindungan, karena konsumen memiliki resiko yang lebih besar dari pada pelaku usaha, dengan kata lain hak-hak konsumen sangat rentan karena posisi tawar konsumen yang lemah, hak-hak konsumen sangat riskan

⁵⁰ Hidayaturrahman, Jurnal : Hukum Perlindungan Konsumen, www.academia.edu/7082764/Hukum_perlindungan_konsumen, diakses pada tanggal 9 Januari 2016

untuk dilanggar. Setiap orang baik secara individu maupun berkelompok pada suatu saat pasti menjadi konsumen dari suatu produk barang atau jasa tertentu, demikian halnya dalam pelaksanaan konsumen jasa elektronik dengan pihak pengembang. Namun demikian, hubungan perdata antara pelaku usaha dan konsumen tidak selamanya akan berlangsung harmonis dan saling menguntungkan. Karena konsumen sebagai pihak yang dilayani, biasanya berada pada posisi yang lemah, maka pelaku usaha sebagai salah satu badan usaha pelayanan jasa berpotensi atau berpeluang besar untuk wanprestasi atau merugikan konsumennya dengan mudah. Dalam perspektif hukum perjanjian, adanya kerugian konsumen dapat menimbulkan akibat hukum sebagai wanprestasi maupun sebagai perbuatan melawan hukum.

Dengan demikian dalam hukum perdata, siapa yang mendalilkan, maka ia yang harus membuktikan. Itikad baik tergugat selalu dianggap ada, selama penggugat tidak mampu membuktikan adanya unsur itikad tidak baik dari tergugat. Begitupun dalam pidana, Jaksa Penuntut Umum (JPU) memiliki beban pembuktian yang diarahkan kepada JPU itu sendiri untuk menghadirkan bukti dan saksi apakah terdakwa benar telah melakukan tindak pidana. Dalam ketentuan Pasal 1965 KUH Perdata menyatakan bahwa : *“Itikad baik harus selalu dianggap ada, dan barangsiapa mengajukan tuntutan atas dasar itikad buruk, wajib membuktikannya.”*

Berdasarkan uraian pembahasan tersebut dapat dikemukakan bahwa hubungan hukum dalam perjanjian jual beli antara penyedia jasa layanan *game online* yang sebagai pihak penjual dan pengguna jasa *game online* sebagai pihak pembeli dalam hukum perdata. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, dapat dikatakan bahwa penyedia jasa layanan *game online* adalah sebagai pihak pelaku usaha dan pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen. Hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya seimbang dan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Apabila hal tersebut tidak tercapai khususnya merugikan konsumen, maka perlu ada perlindungan hukum yang jelas dan memadai bagi konsumen tersebut. Dalam perlindungan hukum tersebut harus menciptakan kedudukan, hak dan kewajiban yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.

3.1.2 Dasar Hukum Hubungan Hukum Antara Penyedia Jasa Layanan *Game Online* dan Pengguna Jasa *Game Online*

Sebagaimana telah disebutkan dasar hubungan hukum antara penyedia jasa layanan *game online* dan pengguna jasa *game online* adalah dalam hubungan hukum jual beli dalam bentuk jual beli *voucher game* sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1457 KUH Perdata, bahwa suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu meniadakan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar harga yang telah dijanjikan. jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak pada saat mereka mencapai kata sepakat mengenai harga yang diperjualbelikan sesuai dengan bunyi Pasal 1458 KUH Perdata bahwa jual-beli itu dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar. Selanjutnya untuk memberikan perlindungan hukum hubungan hukum yang tercipta antara penyedia jasa layanan *game online* adalah sebagai pihak pelaku usaha dan pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen, diatur dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Salah satu permainan yang paling diminati dewasa ini adalah *game online*. Seiring dengan perkembangan teknologi yang berkembang dengan pesat, permainan anak jaman sekarang sudah jauh lebih canggih dibandingkan dengan jaman dulu yang hanya memberikan permainan tradisional saja. Walaupun *game online* ini awalnya dibuat untuk anak-anak, namun pada kenyataannya *game online* yang sudah memiliki beragam model permainan dan animasi yang sangat menarik tidak hanya diminati oleh anak-anak saja, bahkan orang dewasa pun sangat menggemari *game online* hingga seringkali karena terlalu asyik bermain mereka sampai lupa dengan waktu. *Game online* ini tidak terlepas dari koneksi internet dan *voucher game online*.

Mungkin bagi beberapa orang belum mengetahui *voucher game online* dan hubungannya dengan *game online*, namun untuk para *gamers* sejati [voucher game online](#) tidak bisa jauh dari hobi *game* yang asyik mereka mainkan. *Voucher game online* merupakan sejumlah nilai yang dipergunakan untuk transaksi pembelian atau penyewaan suatu barang atau *item* (seperti nyawa

pemain, senjata, jubah, dan lainnya yang mendukung permainan) dalam *game online* yang tidak bisa dibayar menggunakan point atau uang yang dihasilkan dari game yang dimainkan tersebut. Untuk itulah fungsi dari *voucher game online* sangat dibutuhkan oleh para gamer agar bisa tetap melanjutkan game yang dimainkannya tanpa harus tiba-tiba berhenti atau bahkan tidak dapat melanjutkannya karena tidak bisa membeli atau menyewa barang tertentu yang harus ada untuk bisa melanjutkan permainan.

Voucher game online bisa pengguna jasa memanfaatkan untuk *game-game* tertentu yang Anda sukai. Seperti misalnya game Ragnarok yang hanya bisa dimainkan dengan membayar sebuah *server* yang biasanya sekitar Rp.60.000,- (enam puluh ribu rupiah) per-bulannya, dan disinilah fungsi *voucher game online* dapat pengguna jasa atau konsumen gunakan. Selain itu, apabila pengguna jasa ingin membeli berbagai item atau peralatan untuk mendukung pertarungan tersebut, *voucher game online* ini bisa dijadikan koin sebagai alat pembeliannya. Contoh lainnya adalah saat bermain game *point blank*, maka *voucher game online* ini dibutuhkan agar Anda bisa membeli peralatan seperti senjata, bom, karakter pemain dan berbagai *item* yang lainnya. Oleh sebab itulah, pemain atau pengguna sebaiknya memiliki *voucher game online* karena hampir semua peralatan pendukung *game* yang dimainkan tidak dapat dibayar dengan uang tunai.

Pada prinsipnya hubungan perdata dalam bentuk perikatan antara penyedia jasa layanan *game online* adalah sebagai pihak pelaku usaha dan pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen diwujudkan dalam bentuk pembelian *voucher game online* oleh konsumen kepada pelaku usaha melalui pihak ketiga yaitu agen, sehingga konsumen bisa memainkan *game* dengan lancar untuk membeli *item* tertentu seperti : jubah, senjata, nyawa pemain, karakter, dan lain sebagainya yang mendukung permainan tersebut. Dalam hubungan perdata ini, dasar hukumnya adalah ketentuan KUH Perdata. Hubungan antara produsen dengan konsumen dilaksanakan dalam rangka jual beli. Jual beli sesuai Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan

dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan. Dari pengertian ini, maka terdapat unsur-unsur :

1. Perjanjian
2. Penjual dan pembeli
3. Harga
4. Barang

Suatu perjanjian sesuai Pasal 1313 KUH Perdata adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat, sesuai Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal

Hubungan perdata dalam bentuk perikatan antara penyedia jasa layanan *game online* adalah sebagai pihak pelaku usaha dan pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen diwujudkan dalam bentuk pembelian *voucher game online*. Dengan demikian, berdasarkan uraian tersebut di atas bahwa secara prinsip hukum dalam perjanjian antara penyedia jasa layanan *game online* adalah sebagai pihak pelaku usaha dan pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen sudah tercipta hubungan hukum.

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.⁵¹ 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

⁵¹Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, Kencana Prenada Group, 2009, hlm. 25

hubungan tersebut disebut "objek hukum".⁵² 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.⁵³

Hubungan hukum tersebut tercipta karena adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Dalam ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata menyatakan bahwa, "tiap-tiap perikatan dilahirkan, baik karena persetujuan, baik karena undang-undang". Pasal 1234 KUH Perdata menyatakan bahwa : "tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu". Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya (Pasal 1338 KUH Perdata). Tiap orang yang membuat perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik, artinya bahwa perjanjian tersebut dilaksanakan dengan hal yang baik dan benar. Apakah yang dimaksud dengan kepatutan dan kesusilaan itu, undang-undang sendiri tidak memberikan rumusannya.

Jika dilihat dari arti katanya, kepatutan artinya kepantasan, kelayakan, kesesuaian, kecocokan. Pengertian dari kesusilaan adalah kesopanan dan keadaban. Arti kata-kata ini dapat digambarkan kiranya kepatutan dan kesusilaan itu sebagai "nilai yang patut, pantas, layak, sesuai, cocok, sopan dan beradab" sebagaimana sama-sama dikehendaki oleh masing-masing pihak yang berjanji. Dengan adanya hubungan hukum tersebut, secara hukum para pihak dalam perjanjian akan memperoleh perlindungan hukum manakala ada perbuatan melawan hukum maupun adanya wanprestasi dalam perjanjian.

Setiap orang baik secara individu maupun berkelompok pada suatu saat pasti menjadi konsumen dari suatu produk barang atau jasa tertentu, demikian halnya dalam pelaksanaan perlindungan konsumen dalam hubungan hukum antara penyedia jasa layanan *game online* adalah sebagai pihak pelaku usaha dan

⁵² Rocky Marbun, *Kiat Jitu Menyelesaikan Kasus Hukum*, Jakarta: Visimedia, 2011, hlm.132

⁵³ Jenia Mudha Dwi Siswanti, *Tanggung Jawab Hukum Dalam Perjanjian Multi Level Marketing Q.Net.*, Jember, Universitas Jember, 2012, hlm.17

pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen. Namun demikian, hubungan perdata antara pelaku usaha dan konsumen tidak selamanya akan berlangsung harmonis dan saling menguntungkan. Karena konsumen sebagai pihak yang dilayani, biasanya berada pada posisi yang lemah, maka pelaku usaha sebagai salah satu badan usaha pelayanan jasa berpotensi atau berpeluang besar untuk wanprestasi atau merugikan konsumennya dengan mudah. Dalam perspektif hukum perjanjian, adanya kerugian pengguna jasa *game online* atau konsumen dapat berupa nominal *voucher game online* yang tidak masuk ke sistem permainan karena keterlambatan sistem komputer atau bisa juga karena kerusakan atau karena gangguan lainnya.

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen dapat terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Hubungan langsung terjadi apabila antara pelaku usaha dengan konsumen langsung terikat karena perjanjian yang mereka buat atau karena ketentuan undang-undang. Kalau hubungan itu terjadi dengan perantaraan pihak lain, maka terjadi hubungan tidak langsung. Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen pada dasarnya berlangsung terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan ini terjadi karena keduanya saling membutuhkan dan bahkan saling interdependensi. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Hukum Perlindungan Konsumen merupakan cabang dari Hukum Ekonomi. Alasannya, permasalahan yang diatur dalam hukum konsumen berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan barang/jasa.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Pasal 1 Butir 1 disebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi sewenang-wenang yang selalu merugikan hak

konsumen. Dengan adanya undang-undang perlindungan konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha. Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen, yang bermula dari "benih hidup dalam rahim ibu sampai dengan tempat pemakaman dan segala kebutuhan diantara keduanya". Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan atas hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh perilaku pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen.

Selain adanya perlindungan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pengaturan penyedia layanan *game online* diatur pula dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mengatur bahwa Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya. Yang dimaksud dengan "andal" ialah bahwa Sistem Elektronik memiliki kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya. Maksudnya apabila kebutuhan untuk permainan online ialah *minimum requirements* untuk RAM 512 MB, tetapi *recommended* 1 GB, atau *minimum requirements* untuk HDD space 2 GB, dan *recommended* 2 GB. Maka baik pengguna maupun perusahaan harus menyediakannya sehingga pemain dapat bermain dengan maksimal. Aman artinya sistem elektronik terlindungi secara fisik dan nonfisik. Oleh karena itu, perusahaan *game online* harus menerapkan sistem pengamanan terhadap sistem elektronik *game online* tersebut :

1. Sistem pengaman fisik misalnya, perlu ada ruangan khusus (terpisah) untuk menempatkan pusat data yang digunakan dalam game online. Pusat data ini harus terkunci secara fisik, dan tidak dapat dimasuki oleh siapapun selain yang memiliki hak akses.

2. Sistem pengamanan non fisik misalnya, dalam permainan perlu ada komunikasi yang aman (*secure communication*). Komunikasi yang aman dapat dilakukan dengan menerapkan akses (login) ke dalam sistem permainan dan menggunakan Secure Socket Layer (SSL). Selain itu, penting juga untuk menerapkan firewall dan intrusion detection system (untuk mendeteksi adanya serangan terhadap sistem).

Beroperasi sebagaimana mestinya artinya sistem elektronik memiliki kemampuan sesuai dengan spesifikasinya. Apabila disebutkan bahwa seorang pemain mendapatkan alokasi penyimpanan dalam awan (*cloud*) sebesar 1 terabyte maka, pemain harus dapat menyimpan data dalam alokasinya sebesar yang telah disebutkan. Yang dimaksud dengan bertanggung jawab artinya ada subjek hukum yang bertanggung jawab secara hukum terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektronik tersebut. Penanggung jawab dapat pimpinan tertinggi dalam suatu perusahaan atau apabila perusahaan besar, dapat pula didistribusikan kepada pegawai yang terkait, seperti manager IT. Ketentuan Pasal 15 UU ITE dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Penyelenggaraan Sistem Elektronik terkait erat dengan manusia (*brainware*) maka juga ditekankan prinsip kesesuaian antara tenaga ahli yang dipekerjakan dan kebutuhan penyelenggaraan. Semakin kompleks dan semakin besar transaksi keuangan yang diselenggarakan dalam Sistem Elektronik yang dimaksud maka semakin dibutuhkan ahli dalam menjaga keandalan, keamanan, dan beroperasinya sistem tersebut.

3.2 Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Layanan *Game Online* dari Penggunaan Sistem Game di Komputer

3.2.1 Bentuk Perlindungan Hukum Pengguna Jasa Layanan *Game Online* Dari Penggunaan Sistem Game Di Komputer

Secara yuridis, hak-hak konsumen menurut ketentuan Pasal 4 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen setidaknya bisa dibagi ke dalam 4 (empat) hak, yaitu :

Pertama, hak untuk mendapatkan jaminan kenyamanan dan keamanan mengkonsumsi layanan *game online*. Contoh pelanggaran jenis ini ialah penyedia jasa layanan *game online* sebagai pihak pelaku usaha dalam hal ini sebagai penyedia layanan *game* juga menjual *voucher game*, harus memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen. Dalam hal ini seringkali terjadi konsumen telah membeli nominal *voucher* tertentu tidak nyaman dalam bermain *game* karena sistem mengalami gangguan atau kadangkala nominal *voucher* yang dikirim terlambat masuk.

Kedua, hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Keluhan pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen dalam hal ini ada kesalahan (*trouble*) sistem. Contohnya, keluhan dari salah satu konsumen *game Point Blank* yang sudah membeli *voucher game* dan sudah memasukkan *password*, namun belum bisa *log in* dan terbuka dan selalu ada tulisan *wrong password*. Setelah mengajukan komplain melalui *call centre*, belum juga ada tanggapan yang memuaskan maupun penggantian nominal *voucher game* tersebut.

Ketiga, hak pengguna jasa *game online* atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan layanan yang ditawarkan penyedia jasa layanan *game online*. Pelanggaran jenis ini berwujud beragam promosi atau penawaran layanan yang dalam pelaksanaannya, baik disengaja atau tidak, telah merampas hak-hak konsumen. Pasalnya, program tersebut tidak disertai dengan rincian informasi detail seperti durasi penggunaan program dan teknis perhitungan pulsa *voucher game*. Akibatnya, banyak pelanggan yang pulsanya habis tanpa tahu penyebabnya, sehingga mendorong mereka mengajukan gugatan.

Keempat, hak konsumen untuk dilayani secara benar serta didengar pendapat dan keluhannya atas jasa yang digunakannya. Contoh pelanggaran ini dapat dilihat dari tingginya keluhan pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen terhadap pelayanan petugas *call centre* yang lamban dan seringkali tidak bersahabat, pada saat pelanggan menanyakan atau meminta informasi.

Konsumen berhak mendapat perlindungan dari hal ketidakpuasan dalam hal penggunaan *voucher game online* maupun layanan pelaku usaha dalam hal ini penyedia jasa *game online* karena hal tersebut bukan hanya semata-mata bisnis semata karena itu harus mendapat pengawasan yang ketat karena hal ini tidak lepas untuk mensejahterakan masyarakat atau konsumen tersebut. Adanya perlindungan hukum dan tanggung jawab yang kuat dari pelaku usaha dalam masalah ketidakpuasan konsumen dan perlindungan konsumen. Dari peristiwa tersebut yang terkena dampak buruknya adalah tentu masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa *game online* tersebut. Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menentukan 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”.

Selanjutnya Pasal 1 butir 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang dimaksud dengan “barang” adalah: “Setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen” Dari kedua pengertian tersebut jika dihubungkan antara ketentuan Pasal 1 butir 2 dan 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, maka para pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen jaminan perlindungan dari pengusaha penyedia jasa *game online* sebagai pihak pelaku usaha yang bisa jadi terkadang merugikan. Berdasarkan bunyi Pasal tersebut maka penyedia jasa *game online* sebagai salah satu perusahaan dapat dikatakan sebagai pelaku usaha. Sebagai pelaku usaha, maka penyedia jasa *game online* bertanggung jawab terhadap produk atau kualitas layanan jasa yang disediakannya, baik layanan *game* yang dimainkan berupa kelancaran sistem permainan maupun kenyamanan pembayaran berupa *voucher game online*.

Oleh karena itu, apabila konsumen merasa dirugikan maka pelaku usaha (penyedia jasa *game online*) harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan sebagai akibat konsumen mengkonsumsi atau menggunakan game atau telah membeli *voucher game online* tersebut. Peraturan-peraturan hukum yang dapat digunakan untuk mengkaji permasalahan ini yaitu : Pasal 19 ayat

(1), (2), (3), (4), (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya penyedia jasa layanan *game online* sebagai pihak pelaku usaha harus memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen, hal ini seharusnya di antara mereka memiliki hubungan timbal balik diantara keduanya yaitu hubungan yang saling menguntungkan satu sama lain, pelaku usaha membutuhkan konsumen supaya membeli *item-item* permainan dengan membeli *voucher game online*-nya dan konsumen membutuhkan *voucher game* itu untuk tetap lancar memainkan permainan *game online*. Tapi pada kenyataannya, konsumen sering dirugikan oleh pihak pelaku usaha yaitu terjadi berbagai gangguan/kasus yang timbul atas penggunaan kartu tersebut. Kasus ini sangat merugikan pihak konsumen sebagai pemakai dari *voucher game online* tersebut.

Dari kasus ini korban mempunyai hak dan kewajibannya sebagai konsumen yang dapat diperjuangkan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 4 dan Pasal 5. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini juga mengatur tentang hak dan kewajiban produsen Pasal 6 dan Pasal 7, mengatur juga tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha Pasal 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 serta mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha Pasal 19. Dengan adanya Undang-Undang ini seharusnya dapat digunakan sebagai sarana hukum untuk menangani kasus tersebut.

Hubungan perdata dalam bentuk perikatan antara penyedia jasa layanan *game online* adalah sebagai pihak pelaku usaha dan pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen diwujudkan dalam bentuk pembelian *voucher game online*. Dengan demikian, berdasarkan uraian tersebut di atas bahwa secara prinsip hukum dalam perjanjian antara penyedia jasa layanan *game online* adalah sebagai pihak pelaku usaha dan pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen sudah tercipta hubungan hukum. Hubungan hukum tersebut tercipta karena adanya perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Dalam ketentuan Pasal 1233 KUH Perdata menyatakan bahwa, Tiap-tiap perikatan dilahirkan, baik karena persetujuan, baik karena undang-undang. Pasal 1234 KUH Perdata menyatakan bahwa tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu. Semua perjanjian yang dibuat

secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya (Pasal 1338 KUH Perdata). Tiap orang yang membuat perjanjian harus dilakukan dengan itikad baik, artinya bahwa perjanjian tersebut dilaksanakan dengan hal yang baik dan benar. Apakah yang dimaksud dengan kepatutan dan kesusilaan itu, Undang Undang sendiri tidak memberikan rumusnya.

Jika dilihat dari arti katanya, kepatutan artinya kepantasan, kelayakan, kesesuaian, kecocokan. Pengertian dari kesusilaan adalah kesopanan dan keadaban. Arti kata-kata ini dapat digambarkan kiranya kepatutan dan kesusilaan itu sebagai “nilai yang patut, pantas, layak, sesuai, cocok, sopan dan beradab” sebagaimana sama-sama dikehendaki oleh masing-masing pihak yang berjanji. Dengan adanya hubungan hukum tersebut, secara hukum para pihak dalam perjanjian akan memperoleh perlindungan hukum manakala ada perbuatan melawan hukum maupun adanya wanprestasi dalam perjanjian.

Setiap orang baik secara individu maupun berkelompok pada suatu saat pasti menjadi konsumen dari suatu produk barang atau jasa tertentu, demikian halnya dalam pelaksanaan layanan *game online* antara pengguna jasa *game online* dengan penyedia jasa layanan *game online*. Namun demikian, hubungan perdata antara pelaku usaha dan konsumen tidak selamanya akan berlangsung harmonis dan saling menguntungkan. Karena konsumen sebagai pihak yang dilayani, biasanya berada pada posisi yang lemah, maka pelaku usaha sebagai salah satu badan usaha pelayanan jasa berpotensi atau berpeluang besar untuk wanprestasi atau merugikan konsumennya dengan mudah. Dalam perspektif hukum perjanjian, adanya kerugian konsumen atas gangguan layanan pada *game online* dapat menimbulkan akibat hukum sebagai wanprestasi maupun sebagai perbuatan melawan hukum.

Akibat perbuatan melawan hukum diatur pada Pasal 1365 sampai dengan 1367 KUH Perdata.⁵⁴ Penggantian kerugian sebagai akibat dari adanya

⁵⁴ Menurut Pasal 1365 KUHPerdata bahwa : *Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian.* Sedangkan Pasal 1366 KUHPerdata, menyebutkan : *Setiap orang bertanggung-jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya.* Lebih lanjut, Pasal 1367 KUH Perdata, menyebutkan : *Seorang tidak saja bertanggung-jawab untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh*

perbuatan melawan hukum, sebagaimana telah disinggung diatas, dapat berupa penggantian kerugian materiil dan immateriil. Lazimnya, dalam praktek penggantian kerugian dihitung dengan uang, atau disetarakan dengan uang disamping adanya tuntutan penggantian benda atau barang-barang yang dianggap telah mengalami kerusakan/perampasan sebagai akibat adanya perbuatan melawan hukum pelaku.⁵⁵⁾ Mencermati perumusan ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata, secara limitatif menganut asas hukum bahwa penggantian kerugian dalam hal terjadinya suatu perbuatan melawan hukum bersifat wajib. Bahkan, dalam berbagai kasus yang mengemuka di pengadilan, hakim seringkali secara *ex-officio* menetapkan penggantian kerugian meskipun pihak korban tidak menuntut kerugian yang dimaksudkan.

Secara teoritis penggantian kerugian sebagai akibat dari suatu perbuatan melawan hukum diklasifikasikan ke dalam dua bagian, yaitu : kerugian yang bersifat aktual (*actual loss*) dan kerugian yang akan datang. Kerugian yang bersifat aktual adalah kerugian yang mudah dilihat secara nyata atau fisik, baik yang bersifat materiil dan immateriil. Kerugian ini didasarkan pada hal-hal kongkrit yang timbul sebagai akibat adanya perbuatan melawan hukum dari pelaku. Kerugian yang bersifat dimasa mendatang adalah kerugian-kerugian yang dapat diperkirakan akan timbul dimasa mendatang akibat adanya perbuatan melawan hukum dari pihak pelaku.⁵⁶

Ganti kerugian dimasa mendatang ini haruslah didasarkan pula pada kerugian yang sejatinya dapat dibayangkan dimasa mendatang dan akan terjadi secara nyata. Suatu pelanggaran terhadap hak subjektif orang lain merupakan perbuatan melawan hukum apabila perbuatan tersebut secara langsung melanggar hak subjektif orang lain, serta disratkan adanya pelanggaran terhadap tingkah laku, berdasarkan hukum tertulis dan tidak tertulis yang seharusnya tidak dilanggar oleh pelaku dan tidak ada alasan pembenar menurut hukum.

orang-orang yang berada di bawah pengawasannya dan seterusnya.

⁵⁵Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2003, hlm.45

⁵⁶ Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan Persetujuan Tertentu*, Bandung : Sumur, 1979, hlm.90

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

Ada 3 (tiga) kategori perbuatan melawan hukum, yaitu (1) Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan, (2) Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian), dan (3) Perbuatan melawan hukum karena kelalaian. Bila dilihat dari model pengaturan dalam Kitab undang-undang Hukum Perdata tentang perbuatan melawan hukum lainnya, dan seperti juga di negaranegara dalam sistem hukum Eropa Kontinental, maka model tanggung jawab hukum di Indonesia adalah sebagai berikut :⁵⁷

- 1) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian), seperti terdapat dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia.
- 2) Tanggung jawab dengan unsur kesalahan, khususnya unsur kelalaian seperti terdapat dalam Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia.
- 3) Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) dalam arti yang sangat terbatas seperti dalam Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Indonesia.

Suatu pelanggaran terhadap hak subjektif orang lain merupakan perbuatan melawan hukum apabila perbuatan tersebut secara langsung melanggar hak subjektif orang lain, serta disyaratkan adanya pelanggaran terhadap tingkah laku, berdasarkan hukum tertulis dan tidak tertulis yang seharusnya tidak dilanggar oleh pelaku dan tidak ada alasan pembenar menurut hukum. Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) diatur dalam Pasal 1365 sampai dengan Pasal 1380 KUH Perdata. Tiap perbuatan melanggar hukum yang menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan pembuat yang bersalah untuk mengganti kerugian (Pasal 1365 KUH Perdata). Dinamakan

⁵⁷ *Ibid*, hlm.81

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. Pada Pasal 1365, 1366 dan 1367 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.

Pada kehidupan sehari-hari masyarakat dan para praktisi hukum masih bingung tentang Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum, kerap ditemukan dalam suatu gugatan dimana penggugat terlihat bingung membedakan antara posita wanprestasi dengan posita perbuatan melawan hukum. Adapun landasan hukum masing-masing kedua gugatan tersebut didasarkan pada ketentuan Buku III Pasal 1243 KUHPerdata untuk wanprestasi dan Pasal 1365 KUHPerdata untuk gugatan perbuatan melawan hukum. Oleh karena itu, pengajuan gugatan wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum pada prakteknya selalu terpisah, kecuali jika dasar antara wanprestasi dengan perbuatan melawan hukumnya mempunyai relevansi yang sangat erat, maka dalam keadaan yang demikian masih diperkenankan dilakukan penggabungan gugatan antara wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, tetapi sifatnya tentu saja sangat insidentil tergantung pada pertimbangan hakim yang memeriksa, mengadili dan memutus perkara tersebut.

Pengertian perbuatan melanggar hukum menurut pendapat ahli berbeda-beda, namun secara umum masing-masing memberikan gambaran karakteristik sifat melawan hukum itu sendiri. Jika menurut Pasal 1365 KUH Perdata, maka

yang dimaksud dengan perbuatan melawan hukum adalah suatu perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang karena kesalahannya sehingga menimbulkan akibat yang merugikan pihak lain. Ada juga yang mengartikan perbuatan melawan hukum sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku berbahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan gugatan yang tepat.

Terkait demikian, adapun yang menjadi titik tolak untuk membedakan gugatan wanprestasi dan gugatan perbuatan melawan hukum lazimnya adalah bahwa gugatan wanprestasi selalu bersandar pada adanya suatu hubungan keperdataan (*contractual*) antara pihak, sehingga melahirkan hak dan kewajiban hukum. Hak dan kewajiban disini dimanifestasikan dengan apa yang disebut sebagai prestasi. Pada saat prestasi tidak dipenuhi atau dilaksanakan sesuai dengan isi perjanjian para pihak, maka lahirlah apa yang kita namakan wanprestasi atau bisa disebutkan sebagai cidera janji.

Perbuatan melawan hukum titik tolak dasar gugatannya adalah kepentingan pihak tertentu yang dirugikan oleh perbuatan pihak lainnya, meskipun diantara para pihak tidak terdapat suatu hubungan hukum keperdataan yang bersifat kontraktual (dalam arti kausalitas). Terkait hal ini landasan gugatannya cukup dibuktikan apakah perbuatan pelaku benar telah merugikan pihak lain. Dengan kata lain, pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum semata-mata hanya terorientasi pada akibat yang ditimbulkan yang mengakibatkan pihak lain mengalami kerugian. Dalam KUH Perdata sendiri tidak menjelaskan secara gamblang apa yang dimaksud dengan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum, namun demikian dalam ketentuan KUH Perdata terdapat pasal-pasal yang secara limitatif mengatur akibat-akibat yuridis dalam hal terjadinya perbuatan wanprestasi dan atau perbuatan melawan hukum. Untuk memberikan penegasan perbedaan antara gugatan wanprestasi dan gugatan perbuatan melawan hukum tersebut, berikut ini akan diuraikan dalam bentuk tabel :

Tabel 2

Perbedaan Gugatan Wanprestasi dan Perbuatan Melawan Hukum (PMH)

Gugatan Wanprestasi	Gugatan PMH
Gugatan bersandar pada adanya suatu hubungan keperdataan (<i>contractual</i>) antara pihak, sehingga melahirkan hak dan kewajiban hukum. Hak dan kewajiban disini dimanifestasikan dengan apa yang disebut sebagai prestasi. Pada saat prestasi tidak dipenuhi atau dilaksanakan sesuai dengan isi perjanjian para pihak, maka lahirlah apa yang kita namakan wanprestasi atau bisa disebutkan sebagai cidera janji.	Dasar gugatannya adalah kepentingan pihak tertentu yang dirugikan oleh perbuatan pihak lainnya, meskipun diantara para pihak tidak terdapat suatu hubungan hukum keperdataan yang bersifat kontraktual. Dalam hal ini landasan gugatannya cukup dibuktikan apakah perbuatan pelaku benar telah merugikan pihak lain. Dengan kata lain, pengajuan gugatan perbuatan melawan hukum semata-mata hanya terorientasi pada akibat yang ditimbulkan yang mengakibatkan pihak lain mengalami kerugian.

Sumber : Munir Fuady, 2010, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, Bandung : Citra Aditya Bhakti

Hak dan perlindungan konsumen merupakan salah satu hal yang menarik untuk dibahas, karena perlindungan terhadap konsumen sampai sekarang ini masih banyak kasus yang timbul, banyak yang masih tidak terselesaikan dengan baik. Hal ini juga makin diperparah dengan tidak bijaknya pemerintah dalam menyikapi masalah perlindungan terhadap konsumen. Padahal, kita dapat melihat bahwa perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting diberikan oleh pemerintah dan pihak pelaku usaha.

Tindakan pelaku usaha dalam hal ini banyak menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen ; masalah hak dan perlindungan konsumen maka diharapkan lebih memahami apa sebenarnya yang dikatakan dengan perlindungan terhadap konsumen. Pihak konsumen selama ini masih ada yang tidak mengerti apa saja yang menjadi hak mereka dan kewajiban yang harus mereka dapatkan pada suatu pelaku usaha yang menjual jasa ataupun bentuk pelayanan lainnya. Dalam hal ini peran pemerintah dalam memberikan sanksi tegas terhadap pelaku usaha

dan memperhatikan hak dan kewajiban konsumen yang lebih besar, oleh karena itu masalah perlindungan terhadap konsumen tidak saja menjadi tanggung jawab penjual barang dan jasa, tetapi merupakan tanggung jawab mutlak pemerintah, yang dalam hal ini sebagai pemberi pelayanan terhadap publik.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, posisi konsumen jasa layanan *game online* perlu mendapatkan perlindungan hukum yang baik dan memadai. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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.

Dalam hal ini dapat ditegaskan kembali bahwa dalam hubungan antara pengguna layanan *game online* selaku pihak konsumen dan penyedia jasa layanan *game online* selaku pihak pelaku usaha harus benar-benar mendapatkan perhatian, menyangkut perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen, khususnya perlindungan terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur pada ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam hal ini hak-hak konsumen sering diabaikan sehingga lebih menguntungkan pelaku usaha dari laba penjualan *voucher game*. Perlu adanya penegakan hukum yang baik yang memberikan perlindungan hukum bagi konsumen, karena banyak sekali kerugian yang dialami oleh konsumen namun tidak ada tindakan tegas kepada pelaku usaha yang akhirnya terjadi ketimpangan hukum sehingga perlu ada perlindungan yang memadai.

3.2.2 Sanksi Hukum Terhadap Penyedia Jasa Layanan *Game Online* Yang Merugikan Pengguna

Selama ini banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak jelasnya perlindungan terhadap mereka, salah satunya disebabkan karena lemahnya hukum dan perlindungan terhadap konsumen, selain itu juga pihak konsumen yang merasa dirugikan dengan kerugian atas layanan penyedia jasa *game online*, namun tidak pernah melapor kepada pihak yang terkait atau pihak yang berwenang terhadap kerugian yang telah dideritanya karena harus menyelesaikan dalam proses yang rumit dan panjang. Berdasarkan hal tersebut perlu adanya penegakan hukum dan perlindungan hukum bagi pihak yang dirugikan dalam hal ini pihak konsumen.⁵⁸

Bentuk sanksi yang bisa dikenakan terhadap pelanggar hak konsumen menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 hanya ada dua macam yaitu sanksi administratif (Pasal 60) dan sanksi pidana (Pasal 61-62) ditambah hukuman tambahan (Pasal 63). Hanya saja pengaturan tentang kewenangan sanksi administratif dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen hanya bisa diberikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hal yang berbeda diberlakukan pada pengaturan sanksi pidana dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 ternyata dapat dikenakan langsung pada pelaku usaha yang melanggar beberapa ketentuan hukum perlindungan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga sangat terkait, khususnya dalam hal perlindungan hukum bagi pengguna jasa *game online* selaku konsumen. Diundangkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah dalam rangka menyeimbangkan daya tawar konsumen terhadap pelaku usaha dan mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yakni bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia, yaitu Pancasila dan Konstitusi negara Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

⁵⁸ Netty Endrawati, Jurnal : Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Bagi Konsumen http://Publikasi.Uniska.Kediri.Ac.Id/Data/Uniska/Mizan/Mizanvol1no1juni2012/Mizan_Vol1no1_juni_2012-12_Netty%20endrawati.Pdf

Dalam ketentuan Pasal 4 huruf h Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen disebutkan bahwa : konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima, tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Berdasarkan uraian tersebut di atas, perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dapat dilakukan dengan upaya hukum yang ditempuh konsumen melalui jalur hukum baik tuntutan pidana maupun gugatan secara perdata. Dengan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen tersebut diharapkan kepada produsen untuk senantiasa menjaga mutu dan kualitas produksinya sehingga selain memuaskan konsumen juga tidak merugikan konsumen. Kendala dalam upaya hukum yang dilakukan konsumen yang utama adalah keberadaan bukti yang memadai. Dalam melakukan tuntutan pidana maupun gugatan perdata, konsumen harus mampu membuktikan sejauh manakah kerugian yang ditimbulkan dan kesalahan yang dilakukan pelaku usaha.

Ganti rugi dalam ketentuan hukum perdata diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata bahwa : Setiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut. Berdasarkan uraian tersebut di atas, hukum perdata dalam arti luas dan hukum publik memberikan gambaran yang menyeluruh tentang struktur dan permasalahan perlindungan konsumen. Tentunya terlepas dari apakah perundang-undangan yang ada telah memenuhi persyaratan dan atau cukup untuk melindungi kepentingan-kepentingan konsumen. Yang harus mendapatkan perhatian adalah pelanggaran undang-undang itu, dilakukan oleh siapa, apakah pelaku usaha atau konsumen.

Masyarakat boleh merasa lega dengan lahirnya Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun bagian terbesar dari masyarakat kita belum tahu akan hak-haknya yang telah mendapat perlindungan dalam undang-undang tersebut, bahkan tidak sedikit pula para pelaku usaha yang tidak mengetahui dan mengindahkan ketentuan yang ada di dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen ini.

Dalam ketentuan Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut telah diatur tentang pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh Pelaku usaha diantaranya sebagai berikut :

- 1) Dihukum dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah) terhadap : pelaku usaha yang memproduksi atau memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan berat, jumlah, ukuran, takaran, jaminan, keistimewaan, kemanjuran, komposisi, mutu sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau keterangan tentang barang tersebut (Pasal 8 ayat 1), pelaku usaha yang tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa (Pasal 8 ayat 1), memperdagangkan barang rusak, cacat, atau tercemar (Pasal 8 ayat 2), pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen di dalam dokumen dan/atau perjanjian. (Pasal 18 ayat 1 huruf b)
- 2) Dihukum dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) terhadap : pelaku usaha yang melakukan penjualan secara obral dengan mengelabui/ menyesatkan konsumen dengan menaikkan harga atau tarif barang sebelum melakukan obral, pelaku usaha yang menawarkan barang melalui pesanan yang tidak menepati pesanan atau waktu yang telah diperjanjikan, pelaku usaha periklanan yang memproduksi iklan yang tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang/jasa.

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas, jelas pelaku usaha yang merugikan konsumen dapat dikenai sanksi pidana atas hal tersebut. Sanksi tersebut dilakukan sebagai komitmen pemerintah untuk penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Tindakan pelaku usaha dalam hal ini banyak menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen ; masalah hak dan perlindungan konsumen maka diharapkan lebih memahami apa sebenarnya yang dikatakan dengan perlindungan terhadap konsumen. Pihak konsumen selama ini masih ada yang tidak mengerti apa saja yang menjadi hak mereka dan kewajiban yang harus mereka dapatkan pada suatu pelaku usaha yang menjual jasa ataupun bentuk pelayanan lainnya. Dalam hal ini peran pemerintah dalam memberikan sanksi tegas terhadap pelaku usaha dan memperhatikan hak dan kewajiban konsumen yang lebih besar, oleh karena itu masalah perlindungan terhadap konsumen tidak saja menjadi tanggung jawab penjual barang dan jasa, tetapi

merupakan tanggung jawab mutlak pemerintah, yang dalam hal ini sebagai pemberi pelayanan terhadap publik.

Tindakan pelaku usaha dalam hal ini banyak menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen ; masalah hak dan perlindungan konsumen maka diharapkan lebih memahami apa sebenarnya yang dikatakan dengan perlindungan terhadap konsumen. Pihak konsumen selama ini masih ada yang tidak mengerti apa saja yang menjadi hak mereka dan kewajiban yang harus mereka dapatkan pada suatu pelaku usaha yang menjual jasa ataupun bentuk pelayanan lainnya. Dalam hal ini peran pemerintah dalam memberikan sanksi tegas terhadap pelaku usaha dan memperhatikan hak dan kewajiban konsumen yang lebih besar, oleh karena itu masalah perlindungan terhadap konsumen tidak saja menjadi tanggung jawab penjual barang dan jasa, tetapi merupakan tanggung jawab mutlak pemerintah, yang dalam hal ini sebagai pemberi pelayanan terhadap publik.

Selama ini banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak jelasnya perlindungan terhadap mereka, salah satunya disebabkan karena lemahnya hukum dan perlindungan terhadap konsumen, selain itu juga pihak konsumen yang merasa dirugikan dengan kerugian atas adanya gangguan pada sistem *game online*,¹, namun tidak pernah melapor kepada pihak yang terkait atau pihak yang berwenang terhadap kerugian yang telah dideritanya karena harus menyelesaikan dalam proses yang rumit dan panjang.

Upaya perlindungan secara hukum konsumen telah dilakukan oleh pemerintah Indonesia dengan cara memberikan sanksi pidana bagi pelaku usaha yang tidak melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan. Baik itu Undang-undang tentang standarisasi produksi mainan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mencantumkan sanksi-sanksi yang diberlakukan ketika terjadi pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuannya. Selain bentuk perlindungan hukum yang dilakukan adalah memberikan pengawasan terhadap produk mainan yang beredar. Undang-undang Perlindungan Konsumen juga mengatur ketentuan perihal pengawasan. Hal ini terkait bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan bentuk undang-undang yang memberikan perlindungan terhadap hak konsumen. Dalam ketentuan Pasal 29 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa :

- 1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- 2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- 3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- 4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk :
 - a) Terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b) Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c) Meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.

Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam pasal tersebut dengan jelas dapat dilihat bahwa dalam hal ini pemerintah memegang peranan yang sangat penting dalam penerapan penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, adapun 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.

Ketentuan Pasal 30 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa :

- 1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- 2) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- 3) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- 4) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 5) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan

kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.

- 6) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

Berdasarkan bunyi ketentuan tersebut dapat dilihat bahwa pada dasarnya Pengawasan dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh masyarakat. Jenis pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah ini terdiri dari dua macam, yakni pengawasan berkala dan pengawasan khusus. Pengawasan berkala adalah pengawasan yang dilakukan oleh Petugas Pengawas Barang Beredar dan Jasa (PPBJ) sedangkan pengawasan khusus adalah pengawasan yang dilakukan oleh Petugas Pengawas Barang Beredar dan Jasa dan PPNS-PK.

Permasalahan besar muncul apabila penyelenggara *game online* adalah penyelenggara asing tetapi layanannya dapat diakses dari Indonesia. Hal ini didasarkan pada natur internet yang *borderless* dan *ubiquitous* (dapat diakses dari mana saja dan kapan saja). Akan tetapi, hukum dapat menjawab permasalahan yurisdiksi ini, setidaknya dengan dua pendekatan. Pendekatan pertama ialah bahwa penyelenggara *game online* hanya beroperasi di negara asal sehingga yurisdiksi yang berlaku dalam penyelenggaraan *game* tersebut ialah hukum dimana penyelenggara berdomisili. Setiap pemain dari luar wilayah tersebut ditarik masuk ke dalam yurisdiksi penyelenggara. Dari perspektif ini, perusahaan game dapat mengambil posisi bahwa ia dapat membuat peraturan tanpa perlu mengadopsi peraturan di Indonesia.

Pendekatan lain ialah kebalikannya. Mengingat pemain ada di negara lain maka layanan (permainan) tersebut ditarik ke dalam domisili pemain sehingga hukum di negara pemain berada berlaku terhadap penyelenggara *game online*. Dari perspektif ini, perusahaan game dapat mengambil posisi bahwa ia dapat membuat peraturan dengan memperhatikan atau bahkan mematuhi peraturan di Indonesia. UU ITE mengakomodir permasalahan yurisdiksi dengan memperluas keberlakuan UU ITE semaksimal mungkin. Pasal 2 UU ITE 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.

Dalam penjelasan pasal tersebut bahwa undang-undang ini memiliki jangkauan yurisdiksi tidak semata-mata untuk perbuatan hukum yang berlaku di Indonesia dan/atau dilakukan oleh warga negara Indonesia, tetapi juga berlaku untuk perbuatan hukum yang dilakukan di luar wilayah hukum (yurisdiksi) Indonesia baik oleh warga negara Indonesia maupun warga negara asing atau badan hukum Indonesia maupun badan hukum asing yang memiliki akibat hukum di Indonesia, mengingat pemanfaatan teknologi informasi untuk informasi elektronik dan transaksi elektronik dapat bersifat lintas teritorial atau universal. Yang dimaksud dengan “merugikan kepentingan Indonesia” adalah meliputi tetapi tidak terbatas pada merugikan kepentingan ekonomi nasional, perlindungan data strategis, harkat dan martabat bangsa, pertahanan dan keamanan negara, kedaulatan negara, warga negara, serta badan hukum Indonesia. Oleh karena itu, meskipun perusahaan game online tidak mengikuti UU ITE dan turunannya, hukum Indonesia, secara normatif, dapat menjangkau perusahaan game yang dimaksud.

3.3 Penyelesaian Hukum Yang Dapat Dilakukan Apabila Terjadi Kerugian Yang Dialami Oleh Pengguna Jasa *Game Online* Oleh Penyedia Jasa Layanan Layanan *game online*

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan sebagai : “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Kepastian hokum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat kosumen dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Dari analisa di atas, dapat dikatakan bahwa, kepastian hukum menuntut aturan yang termuat dalam produk hukum berlaku dengan pasti kepada semua warga negaranya. Hukum sebagai tolok ukur objektif guna menyelesaikan konflik sosial, maka di dalam dirinya sendiri harus bersifat objektif. Masyarakat melalui hukum dijamin tidak akan diperlakukan secara diskriminatif, maka untuk menjamin kepastian hukum, seyogyanya suatu

peraturan perlu dipositifkan (dirumuskan dalam undang-undang/ produk hukum tertulis) agar pelaksanaannya dapat berlaku sama.

Salah satu contoh kongkret pertentangan nilai dasar keadilan dan kepastian hukum dapat dilihat pada konsep ganti kerugian yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa :

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut artinya, berdasarkan asas hukum yang umum berlaku dalam hukum perdata, bahwa ganti rugi hanya mungkin diwajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikannya kepada pihak yang dirugikan apabila telah terpenuhi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Telah terjadi kerugian konsumen;
- 2) Kerugian tersebut memang adalah sebagai akibat perbuatan pelaku usaha;
- 3) Tuntutan ganti kerugian telah diajukan gugatan oleh pihak yang menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

berhak mengajukan gugatan sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (1);
dan

- 4) Telah ada Putusan yang telah memiliki kekuatan hukum tetap sehingga telah dapat dilaksanakan. Putusan tersebut dapat berupa hasil kesepakatan antar pelaku usaha dan konsumen yang telah menyelesaikan sengketanya melalui penyelesaian damai, atau berupa Putusan arbistrase BPSK atau Putusan Pengadilan.

Berdasarkan asas hukum yang berlaku dalam hukum perdata tersebut, terlihat secara jelas bahwa, untuk memperoleh keadilan, konsumen yang secara nyata dirugikan pun harus tetap menempuh proses dan prosedur yang sangat sulit. Hak dan perlindungan konsumen merupakan salah satu hal yang menarik untuk dibahas, karena perlindungan terhadap konsumen sampai sekarang ini masih banyak kasus yang timbul, banyak yang masih tidak terselesaikan dengan baik. Hal ini juga makin diperparah dengan tidak bijaknya pemerintah dalam menyikapi masalah perlindungan terhadap konsumen. Padahal, kita dapat melihat bahwa perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting diberikan oleh pemerintah dan pihak pelaku usaha.

Tindakan pelaku usaha dalam hal ini banyak menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen ; masalah hak dan perlindungan konsumen maka diharapkan lebih memahami apa sebenarnya yang dikatakan dengan perlindungan terhadap konsumen. Pihak konsumen selama ini masih ada yang tidak mengerti apa saja yang menjadi hak mereka dan kewajiban yang harus mereka dapatkan pada suatu pelaku usaha yang menjual jasa ataupun bentuk pelayanan lainnya. Dalam hal ini peran pemerintah dalam memberikan sanksi tegas terhadap pelaku usaha dan memperhatikan hak dan kewajiban konsumen yang lebih besar, oleh karena itu masalah perlindungan terhadap konsumen tidak saja menjadi tanggung jawab penjual barang dan jasa, tetapi merupakan tanggung jawab mutlak pemerintah, yang dalam hal ini sebagai pemberi pelayanan terhadap publik.

Selama ini banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak jelasnya perlindungan terhadap mereka, salah satunya disebabkan karena lemahnya hukum dan perlindungan terhadap konsumen. Bentuk sanksi yang bisa dikenakan terhadap pelanggar Undang-undang Perlindungan Konsumen menurut

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 hanya ada dua macam yaitu sanksi administratif (Pasal 60) dan sanksi pidana (Pasal 61-62) ditambah hukuman tambahan (Pasal 63). Hanya saja pengaturan tentang kewenangan sanksi administratif dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen hanya bisa diberikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hal yang berbeda diberlakukan pada pengaturan sanksi pidana dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 ternyata dapat dikenakan langsung pada pelaku usaha yang melanggar beberapa ketentuan hukum perlindungan konsumen.

3.3.1 Penyelesaian Hukum Melalui Jalur Non Litigasi

Berdasarkan rumusan masalah pada pembahasan masalah yang pertama dan kedua bahwasanya perlindungan konsumen atas kerugian atas pelayanan masing-masing pihak dalam hubungan hukum perlindungan konsumen tersebut harus memahami hak dan kewajibannya masing-masing, sehingga perlindungan hukum tersebut dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini penyelesaian tersebut dilakukan dengan alternatif penyelesaian sengketa berupa negosiasi dan konsiliasi.

Negosiasi dilakukan oleh pihak konsumen dan pelaku usaha secara langsung untuk mengatasi permasalahan secara langsung untuk mencari jalan keluar dan titik temu. Konsiliasi adalah usaha mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai persetujuan dan penyelesaian. Namun, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak memberikan suatu rumusan yang eksplisit atas pengertian dari konsiliasi. Akan tetapi, rumusan itu dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 10 dan alinea 9 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Penjelasan Umum, yakni konsiliasi merupakan salah satu lembaga alternatif dalam penyelesaian sengketa. Berikut ini akan diuraikan secara singkat masing-masing bentuknya baik yang telah disebutkan oleh Undang Undang Nomor 30 Tahun 1999 maupun berbagai varian Penyelesaian Sengketa Alternatif lainnya :

- 1) Konsultasi

Merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara satu pihak tertentu yang disebut klien dengan pihak lain yang disebut konsultan, yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan atau kebutuhannya

2) *Negosiasi (Negotiation)*

Negosiasi merupakan proses komunikasi 2 (dua) arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki kepentingan yang sama maupun berbeda, tanpa melibatkan pihak ketiga sebagai penengah. Negosiasi, adalah istilah lain dari musyawarah untuk mufakat. Semua orang, secara alamiah, cenderung untuk menempuh cara ini ketika menghadapi perselisihan dengan pihak lain sebelum cara lain untuk menemukan solusi terbaik atas sengketa yang terjadi.

3) *Mediasi (Penengahan)*

Mediasi merupakan mekanisme cara penyelesaian sengketa melalui perundingan di antara para pihak dengan bantuan pihak ketiga yang netral dan independen, yang disebut Mediator, dengan tujuan tercapainya kesepakatan damai dari pihak bersengketa. Berbeda dengan hakim dan Arbiter, Mediator hanya bertindak sebagai fasilitator pertemuan dan tidak memberikan keputusan atas sengketa - para pihak sendiri yang memegang kendali dan menentukan hasil akhirnya, apakah akan berhasil mencapai perdamaian atau tidak. Inisiatif penyelesaian sengketa tetap berada di tangan para pihak yang bersengketa, dengan demikian hasil penyelesaian sengketa bersifat kompromi.

4) *Konsoliasi (Permutakatan)*

Konsoliasi adalah penyelesaian sengketa dengan intervensi konsiliator dimana konsiliator lebih bersifat aktif dengan mengambil inisiatif menyusun dan merumuskan langkah-langkah penyelesaian yang selanjutnya diajukan dan ditawarkan kepada para pihak yang bersengketa. Meskipun demikian, konsiliator tidak berwenang membuat putusan, tetapi hanya berwenang membuat rekomendasi, yang pelaksanaannya sangat bergantung dari itikad baik para pihak yang bersengketa sendiri. Konsiliasi, merupakan suatu aliansi dari dua pihak atau lebih yang sepakat untuk bergabung dalam

tindakan bersama atau terkoordinasi melawan pihak atau koalisi lain. Dalam hal ini koalisi mengumpulkan, mengkatalisasi, memediasi dan meneruskan kepentingan.

5) Arbitrase

Merupakan salah satu bentuk adjudikasi privat, dengan melibatkan pihak ketiga (arbiter) yang diberi kewenangan penuh oleh para pihak untuk menyelesaikan sengketa, sehingga berwenang mengambil keputusan yang bersifat final dan mengikat (*binding*). Arbitrase, adalah cara penyelesaian sengketa dengan cara menyerahkan kewenangan kepada pihak ketiga yang netral dan independen, yang disebut Arbiter, untuk memeriksa dan mengadili sengketa pada tingkat pertama dan terakhir. Arbitrase mirip dengan pengadilan, dan Arbiter mirip dengan hakim pada proses pengadilan. Dalam suatu hubungan bisnis atau perjanjian, selalu ada kemungkinan timbulnya sengketa. Sengketa yang perlu diantisipasi adalah mengenai bagaimana cara melaksanakan klausul-klausul perjanjian, apa isi perjanjian ataupun disebabkan hal lainnya

6) *Good Office* (Jasa Baik)

Merupakan penyelesaian sengketa dengan bantuan pihak ketiga yang memberikan jasa baik berupa penyediaan tempat atau fasilitas-fasilitas untuk digunakan oleh para pihak yang bersengketa untuk melakukan musyawarah atau perundingan guna mencapai penyelesaian ; disini pihak ketiga bersifat pasif.

7) *Summary Jury Trial* (Pemeriksaan Juri Secara Sumir)

Merupakan mekanisme penyelesaian sengketa khas oleh negara-negara peradilannya memakai sistem jury, khususnya Amerika. Suatu sengketa diajukan kepada jury yang sebenarnya untuk diputuskan. Keputusan ini sifatnya nggak mengikat dan para jury tidak mengetahui bahwa keputusannya tidak mengikat.

8) *Mini Trial* (Persidangan Mini)

Hampir sama dengan *Summary Jury Trial* ; bedanya hanya tanpa adanya jury penasehat (*advisory jury*). Dalam proses ini, pengacara membuat suatu presentasi ringkas mengenai perkara masing-masing dihadapan suatu panel

ang terdiri atas wakil masing-masing pihak untuk merundingkan dan menyelesaikan perkara tersebut.

9) *Rent a Judge* (Menyewa Hakim Pengadilan)

Mekanisme penyelesaian sengketa dengan cara para pihak menyewa seorang hakim pengadilan, biasanya yang sudah pensiun untuk menyelesaikan sengketa. Para pihak membuat suatu kontrak yang isinya menyatakan bahwa mereka akan menaati keputusan hakim tersebut ; Jadi, pada dasarnya yang mengikat disini bukanlah putusannya, tetapi kontraknya itu sendiri.

10) Mediasi Arbitrase (*Med-Arb*)

Merupakan bentuk kombinasi penyelesaian sengketa antara mediasi dan arbitrase atau merupakan proses penyelesaian sengketa campuran yang dilakukan setelah proses mediasi tidak berhasil. Caranya sebelum sengketa diajukan kepada arbitor, terlebih dahulu harus diajukan kepada mediator. Mediator membantu para pihak untuk melakukan perundingan guna mencapai kesepakatan. Jika para pihak tidak mencapai kesepakatan, maka mediator memberikan pendapatnya agar penyelesaian sengketa tersebut diajukan kepada arbitrator ; yang dapat bertindak sebagai arbitrator bisa mediator ang bersangkutan atau orang lainnya.

Berdasarkan beberapa bentuk alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana telah diuraikan di atas, bentuk negosiasi dapat dikatakan bentuk yang sederhana dan dapat dimanfaatkan dalam upaya menyelesaikan sengketa, karena berjalan di atas prinsip musyawarah untuk mufakat diantara para pihak yang bersengketa. Negosiasi merupakan proses komunikasi 2 (dua) arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki kepentingan yang sama maupun berbeda, tanpa melibatkan pihak ketiga sebagai penengah. Negosiasi, adalah istilah lain dari musyawarah untuk mufakat.

3.3.2 Penyelesaian Hukum Melalui Jalur Litigasi

Memang pada dasarnya upaya non litigasi lebih diutamakan dalam menyelesaikannya, namun apabila tidak memungkinkan para pihak yang bersengketa dapat mengajukan gugatan secara perdata atau jalur litigasi ke pengadilan di wilayah hukum penggugat berdomisili. Dengan demikian, pada

prinsipnya hubungan hukum antara pihak konsumen dan pihak pelaku usaha dalam permainan *game online* harus berjalan dengan baik khususnya dalam pelaksanaan hak dan kewajiban masing-masing sehingga timbul hubungan yang baik dan tidak terjadi masalah satu sengketa yang terjadi karena salah satu pihak tidak melaksanakan hak dan kewajibannya dengan baik.

Dalam pelaksanaan hukum perlindungan konsumen, perlu diperhatikan pelaksanaan hak dan kewajiban masing-masing pihak sehingga menjadi perjanjian yang seimbang. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak yang terkait.

Dalam beberapa sumber hukum formal, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen, demikian halnya dengan pengguna jasa *game online* yang hak dan kewajibannya biasanya dibuat dalam sebuah klausul baku. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan menjadi :

a) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang Undang Hukum Perdata khususnya Pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 mengisyaratkan sebagai perbuatan melawan hukum, yang setidaknya harus memenuhi empat unsur pokok, antara lain : adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian, dan adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

b) Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian dalam hal ini ada pada si tergugat. Namun jika diterapkan dalam kasus perlindungan konsumen akan nampak, azas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat baik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.

- c) Prinsip Praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non-liability*)

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip yang kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non-liability*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan tersebut dapat dibenarkan.

- d) Prinsip Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen umum dipergunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Atas tanggung jawab tersebut dikenal dengan nama *product liability*. Menurut azas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan dengan prinsip tanggung jawab mutlak ini dapat dilakukan bila : melanggar jaminan, ada unsur kelalaian, dan menerapkan tanggung jawab mutlak.

- e) Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.

Dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Selain alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana disebutkan di atas, saat ini dalam menyelesaikan sengketa konsumen juga perlu diberdayakan adanya BPSK. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen disingkat sebagai BPSK adalah salah satu lembaga peradilan konsumen berkedudukan pada tiap Daerah Tingkat II kabupaten dan kota di seluruh Indonesia sebagaimana diatur menurut Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertugas utama menyelesaikan persengketaan konsumen di luar lembaga pengadilan umum, BPSK beranggotakan unsur perwakilan aparatur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha atau produsen yang diangkat atau diberhentikan oleh Menteri, dalam menangani dan mengatur permasalahan konsumen, BPSK memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan dari para pihak yang bersengketa, melihat atau meminta tanda bayar, tagihan atau kuitansi, hasil test lab atau bukti-bukti lain, keputusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersifat mengikat dan penyelesaian akhir bagi para pihak.

Tugas BPSK melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi; memberikan konsultasi perlindungan konsumen; melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku; melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen; memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli,

atau setiap orang atau pihak yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen; mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan; memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen; memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen; menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Kewenangan untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membentuk majelis harus ganjil dan sedikit-dikitnya berjumlah anggota majelis tiga orang terdiri dari seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap anggota, dan seorang anggota, majelis ini terdiri mewakili semua unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha serta dibantu oleh seorang panitera dan putusan majelis bersifat final dan mengikat.

BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu duapuluh satu hari kerja setelah gugatan diterima; serta dalam waktu paling lambat tujuh hari kerja sejak menerima putusan, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat empatbelas hari kerja sejak menerima pemberitahuan putusan kepada pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu paling lambat empatbelas hari kerja sejak menerima pemberitahuan putusan dianggap menerima putusan BPSK dan apabila setelah batas waktu ternyata putusan BPSK tidak dijalankan oleh pelaku usaha, BPSK dapat menyerahkan putusan tersebut kepada pihak penyidik dengan penggunaan Putusan Majelis BPSK sebagai bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan dengan penggunaan Putusan majelis BPSK dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

Bantahan atas putusan Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan pelaku usaha dalam waktu paling lambat duapuluh satu hari sejak diterimanya keberatan dari pelaku usaha; dan terhadap putusan Pengadilan Negeri, para pihak dalam waktu paling lambat empat belas hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia; kemudian

Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat tiga puluh hari sejak menerima permohonan kasasi.

Konsumen sebagaimana dalam ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah diatur mengenai hak-hak konsumen sebagaimana isi Pasal 4, diaturnya hak-hak konsumen tersebut bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, yang pada umumnya berada pada posisi yang lemah. Keberpihakan hukum kepada konsumen ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tetapi justru untuk mendorong iklim berusaha yang sehat dan lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui pelayanan dan penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas, guna meningkatkan harkat dan martabat konsumen.

Pada prakteknya, sengketa konsumen hingga kini masih tetap saja ada meskipun pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah diatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen itu sendiri sebagai “undang-undang payung” menjadi kriteria mengukur dugaan adanya pelanggaran hak-hak konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini diharapkan mampu memberikan solusi bagi penyelesaian sengketa konsumen yang timbul sebagai pelaksanaan undang-undang tersebut. Yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen, yang ruang lingkupnya mencakup semua hukum, baik keperdataan, pidana maupun dalam lingkup administrasi negara.

Sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha (baik dalam hukum publik maupun privat) tentang produk barang tertentu yang dikonsumsi konsumen dan / atau jasa yang ditawarkan produsen / pelaku usaha. Berkaitan dengan sengketa konsumen, pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen huruf e, bahwa upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut merupakan salah satu hak yang memberikan jaminan bahwa setiap konsumen berhak atas mendapatkan penyelesaian sengketa konsumen yang dihadapinya yakni dengan cara menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan

sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Untuk penyelesaian sengketa konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri membagi penyelesaian konsumen menjadi dua bagian, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dapat dilakukan dengan dua cara yaitu, penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak sendiri dan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu sebagaimana diatur dalam Pasal 49, yakni Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau BPSK dengan menggunakan mekanisme melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan / atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Pola-pola penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dikehendaki UUPK merupakan pilihan yang tepat, karena jalan keluar yang dirumuskan berisikan penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak yang sedang bersengketa. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah merupakan penyelesaian sengketa yang efektif, hal inilah yang menjadi alasan mengapa konsumen membutuhkan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, dikarenakan upaya non litigasi prosesnya sederhana, cepat dan biaya murah.

Penyelesaian sengketa yang efektif diperlukan juga dikarenakan konsumen umumnya, banyak yang enggan dan tidak mau memperjuangkan hak-hak nya, karena terstigma oleh pengadilan prosesnya yang lama, biaya mahal serta belum tentu menang, karena hasil dari pengadilan adalah menang-kalah. Pilihan penyelesaian sengketa di luar pengadilan menjadi efektif karena ditinjau dari kasus yang ada adalah kasus yang sederhana dan berskala kecil. Sedangkan pilihan penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat menjadi efektif, bila kasus yang diajukan adalah kasus yang rumit dan berskala besar.

Penyelesaian sengketa knsumen di BPSK diselenggarakan semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali

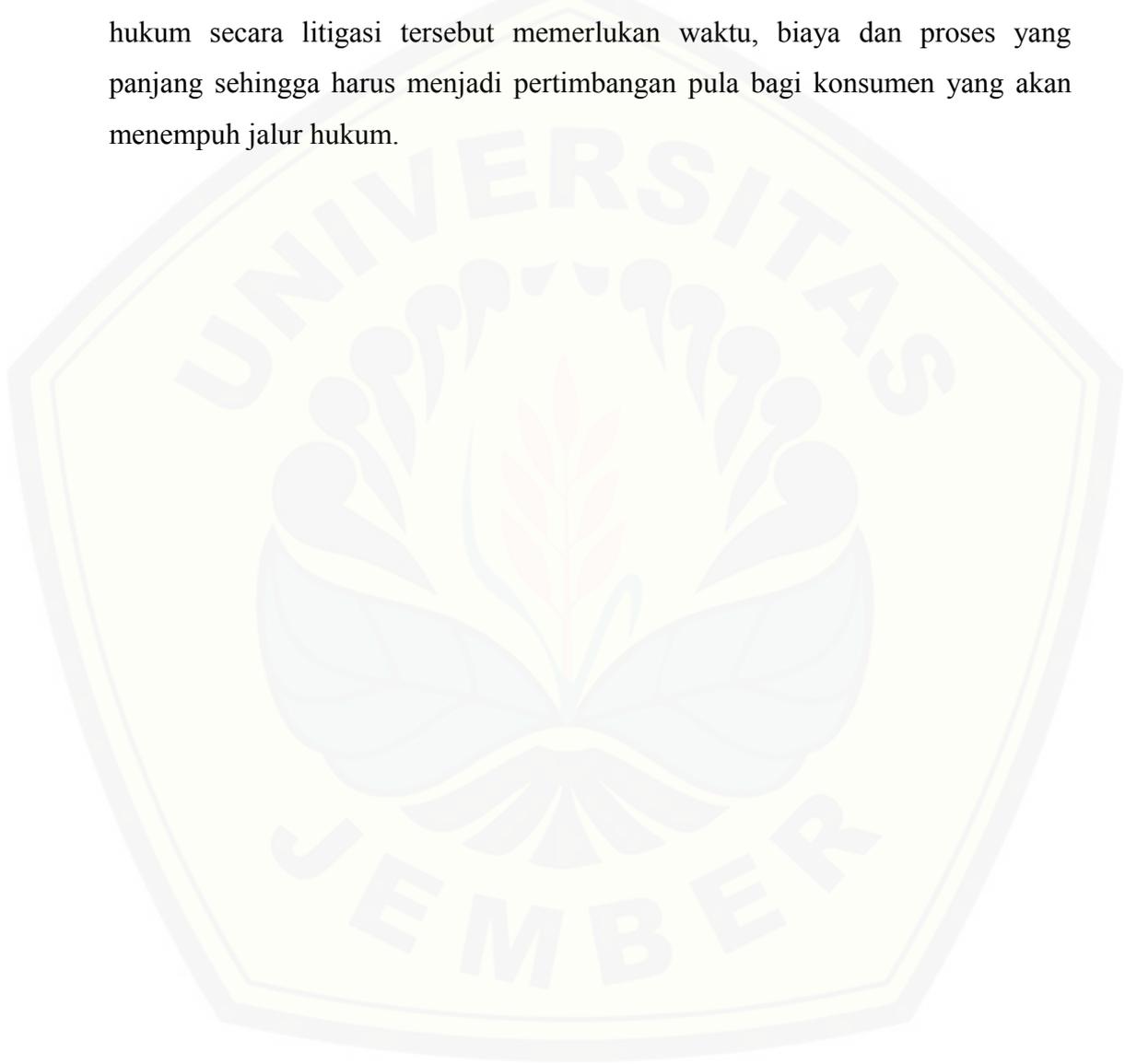
kerugian yang diderita oleh konsumen. Ukuran kerugian materi yang dialami konsumen ini didasarkan pada besarnya dampak dari penggunaan produk barang/ jasa tersebut terhadap konsumen. Bentuk jaminan yang dimaksud adalah berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Pada prinsipnya penyelesaian konsumen sedapat mungkin dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa. Ada faktor penting yang berkaitan dengan pelaksanaan sengketa di luar pengadilan juga mempunyai kadar yang berbeda-beda :

- a) apakah partisipasi penyelesaian sengketa di luar pengadilan wajib dilakukan oleh para pihak atau hanya bersifat sukarela
- b) apakah putusan dibuat oleh para pihak sendiri atau pihak ketiga
- c) apakah prosedur yang digunakan bersifat formal atau tidak formal
- d) apakah para pihak dapat diwakili oleh pengacaranya atau para pihak sendiri yang tampil
- e) apakah dasar untuk menjatuhkan putusan adalah aturan hukum atau ada kriteria lain
- f) apakah putusan dapat dieksekusi secara hukum atau tidak.

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Dalam KUH Perdata bila seseorang konsumen menderita kerugian ingin menuntut pihak pelaku usaha, maka pihak korban tersebut akan menghadapi beberapa kendala yang akan menyulitkannya untuk memperoleh ganti rugi. Kesulitan tersebut adalah pihak konsumen harus membuktikan adanya unsur kesalahan yang dilakukan oleh pihak produsen. Bila konsumen tidak dapat membuktikannya maka gugatan konsumen tersebut gagal.

Dengan demikian, dari beberapa upaya penyelesaian sengketa tersebut khususnya apabila terjadi masalah dalam hubungan antara penyedia jasa layanan *game online* adalah sebagai pihak pelaku usaha dan pengguna jasa *game online* sebagai pihak konsumen, terutama apabila ada kerugian yang dialami oleh

konsumen hendaknya lebih diutamakan upaya penyelesaian secara non-litigasi melalui beberapa alternatif penyelesaian sengketa. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui negosiasi secara langsung kepada pelaku usaha, bisa jugamelalui mediasi maupun arbitrase. Apabila gagal, konsumen dapat menempuh jalur hukum baik melalui gugatan secara perdata maupun tuntutan secara pidana. Namun demikian, perlu diingat bahwa penyelesaian melalui jalur hukum secara litigasi tersebut memerlukan waktu, biaya dan proses yang panjang sehingga harus menjadi pertimbangan pula bagi konsumen yang akan menempuh jalur hukum.



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

Hidayaturrahman, 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