



ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT GAME YANG DI BELI MELALUI APLIKASI DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Putu Rendra Wedananta, Si Ngurah Ardhya, I Gusti Ayu Apsari Hadi

Universitas Pendidikan Ganesha

E-mail : rendra.wedanta@undiksha.ac.id, ngurah.ardhya@undiksha.ac.id,

apsari.hadi@undiksha.ac.id

Info Artikel

Masuk: 1 Juli 2025

Diterima: 1 Agustus 2025

Terbit: 1 September 2025

Keywords: *Consumer Protection, Digital Games, UUPK, Refunds, Consumer Disputes.*

Abstract

The purpose of this study is to (1) identify and analyze the responsibilities of game businesses in fulfilling consumer rights as stipulated in Article 4 letter h of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and (2) examine the protection provided by Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection to consumers who purchase games through applications. This study uses a normative legal method with a descriptive approach. Legal materials were collected through a search of applicable legal norms and literature studies, then analyzed descriptively. The results of the study show that (1) the responsibilities of digital game operators include the obligation to guarantee continuous access, content suitability, data security, and compensation for consumer losses. Based on Article 4 letter h of Law Number 8 of 1999, business actors are obliged to fulfill consumers' rights to compensation if the product or service does not comply with the agreement, thereby creating legal protection, contractual justice, and balance in digital transactions. And (2) Legal protection for consumers who purchase games through applications is regulated in Law Number 8 of 1999, which guarantees the right to information, security, convenience, and compensation for losses. Despite normative gaps in regulating digital products, the UUPK remains relevant by providing a basis for protection of intangible goods, upholding the principle of transparency, and ensuring fairness in technology-based digital transactions.

Kata kunci:

Perlindungan Konsumen,
Game Digital, UUPK,
Refund, Sengketa
Konsumen.

Corresponding Author: Putu
Rendra Wedanta
e-mail :
rendra.wedanta@undiksha.ac.id

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui dan menganalisis tanggung jawab pelaku usaha game memenuhi hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta (2) perlindungan yang diberikan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap konsumen yang membeli games melalui aplikasi. Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan pendekatan deskriptif. Bahan hukum dikumpulkan melalui penelusuran norma hukum yang berlaku serta studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Tanggung jawab pelaku usaha game digital mencakup kewajiban menjamin akses berkelanjutan, kesesuaian konten, keamanan data, serta pemberian kompensasi atas kerugian konsumen. Berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pelaku usaha wajib memenuhi hak konsumen atas ganti rugi jika produk atau layanan tidak sesuai perjanjian, sehingga tercipta perlindungan hukum, keadilan kontraktual, dan keseimbangan dalam transaksi digital. Serta (2) Perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli game melalui aplikasi diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang menjamin hak atas informasi, keamanan, kenyamanan, serta kompensasi atas kerugian. Meskipun terdapat kesenjangan normatif dalam mengatur produk digital, UUPK tetap relevan dengan memberikan dasar perlindungan terhadap barang tidak berwujud, menegakkan asas transparansi, dan menjamin keadilan dalam transaksi digital berbasis teknologi.

PENDAHULUAN

Hukum merupakan elemen yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, baik dalam bidang ekonomi, sosial, maupun kebudayaan yang berkembang di tengah masyarakat. Keberadaan hukum menyatu dalam setiap aspek kehidupan, baik dalam bentuk tertulis maupun tidak tertulis, yang berfungsi mengatur perilaku dan hubungan antarindividu. Setiap tindakan dan interaksi sosial manusia senantiasa bersinggungan dengan norma hukum yang mengatur keteraturan hidup bersama. Seiring kemajuan zaman, perkembangan teknologi modern telah mengubah pola hidup masyarakat, termasuk dalam pemanfaatan internet yang kini menjadi bagian vital dalam berbagai aktivitas kehidupan. Namun demikian, penggunaan internet perlu diiringi dengan

sikap yang bijaksana, karena penyalahgunaannya dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti meningkatnya praktik penipuan dalam transaksi bisnis daring. Untuk mengantisipasi hal tersebut, pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai instrumen hukum yang menjamin kepastian dan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat (Gunawan, 2023).

Indonesia dengan jumlah penduduk sekitar 278 juta jiwa memiliki sekitar 221 juta pengguna internet aktif, menunjukkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap teknologi digital. Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi turut mendorong percepatan akses internet hingga mencapai jaringan 5G di berbagai wilayah. Kondisi ini memberikan dampak positif bagi kemajuan informasi dan komunikasi, namun juga membawa potensi negatif jika tidak disertai regulasi dan etika penggunaannya. Salah satu pengaruh nyata dari perkembangan teknologi tersebut adalah kemunculan game digital, yang kini dapat diakses oleh berbagai kalangan usia tanpa batasan signifikan. Fenomena ini menandai perubahan besar dalam pola hiburan masyarakat di era globalisasi, di mana permainan tidak lagi terbatas pada kegiatan rekreasi tradisional, melainkan telah bertransformasi menjadi industri digital bernilai ekonomi tinggi (Kusumawati dkk., 2024).

Salah satu bentuk nyata kemajuan teknologi dalam bidang hiburan digital ialah video game, yang kini menjadi bagian penting dari industri kreatif di berbagai negara maju. Tingginya permintaan pasar dan besarnya keuntungan yang dihasilkan menjadikan video game sebagai sektor ekonomi potensial. Di Indonesia, video game telah dikenal luas dan berkembang menjadi aktivitas yang bukan hanya berfungsi sebagai hiburan, tetapi juga sebagai sarana menyalurkan hobi sekaligus sumber penghasilan. Banyak individu maupun kelompok, seperti YouTuber, gamer profesional, dan organisasi e-sports, menjadikan permainan digital sebagai profesi yang serius, bahkan berpartisipasi dalam kompetisi nasional dan internasional. Hal ini menunjukkan bagaimana permainan digital telah menjadi fenomena sosial dan ekonomi yang signifikan dalam masyarakat modern (Arfanza & Hutabarat, 2023).

Dalam konteks ini, salah satu platform digital yang paling populer di dunia untuk mengakses dan membeli permainan digital adalah Steam. Platform ini digunakan oleh para pemain game di seluruh dunia, baik secara daring maupun luring, dengan akses melalui berbagai perangkat seperti PC, laptop, maupun konsol permainan. Steam dikembangkan oleh Valve Corporation di bawah pimpinan Gabe Newell sebagai platform distribusi digital yang menyediakan layanan jual beli video game secara legal. Strategi pemasaran yang diterapkan oleh Valve antara lain dengan memberikan potongan harga pada periode tertentu untuk menarik minat pembeli. Melalui aplikasi ini, pengguna dapat mengunduh berbagai jenis permainan yang ditawarkan, baik gratis maupun berbayar, dengan kemudahan akses melalui internet (Ardiansyah & Winanti, 2023).

Steam tidak hanya berfungsi sebagai sarana distribusi game digital, tetapi juga menjadi komunitas publik bagi para pemain untuk berinteraksi, berdiskusi, dan berbagi pengalaman. Platform ini terus berinovasi dalam menyediakan berbagai fitur pendukung yang memperkuat ekosistem digitalnya, termasuk perangkat lunak non-game. Pada tahun 2022, tercatat lebih dari 27 juta pengguna aktif di seluruh dunia, menunjukkan dominasi Steam sebagai platform game digital terbesar. Kecenderungan masyarakat yang lebih memilih game berbasis daring dibandingkan permainan luring mencerminkan perubahan preferensi hiburan akibat konektivitas global yang memungkinkan interaksi lintas wilayah tanpa batasan geografis. Di sisi lain, fenomena ini juga membuka ruang bagi berbagai permasalahan baru, khususnya terkait

perlindungan hak-hak konsumen digital dalam transaksi elektronik.

Dalam konteks industri digital, developer game berperan penting sebagai pihak yang merancang, mengembangkan, dan memelihara perangkat lunak permainan yang dipasarkan melalui platform seperti Steam. Developer dapat berupa individu maupun tim profesional yang bekerja menggunakan berbagai bahasa pemrograman untuk menciptakan solusi digital yang inovatif dan efisien. Dalam era digital saat ini, peran developer semakin vital karena hasil karya mereka tidak hanya mendukung kebutuhan hiburan, tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi kreatif berbasis teknologi. Namun demikian, muncul sejumlah kasus di mana developer melakukan tindakan yang merugikan konsumen, misalnya dengan menghentikan akses terhadap game yang telah dibeli, tanpa memberikan alasan jelas maupun kompensasi yang layak. Kasus serupa juga pernah terjadi pada platform lain seperti PlayStation Network dan Ubisoft Games (Kadavi, 2023).

Tindakan penghentian sepihak oleh developer game terhadap produk yang telah dibeli konsumen merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen, terutama ketika hal tersebut dilakukan tanpa dasar yang jelas atau pemberian ganti rugi. Tindakan ini dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti pelanggaran lisensi, perubahan kebijakan perusahaan, atau penutupan server permanen. Namun, dari perspektif hukum, perbuatan semacam ini dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, yakni kegagalan salah satu pihak dalam memenuhi kewajiban sebagaimana disepakati dalam perjanjian jual beli. Developer dalam hal ini memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan akses terhadap produk yang telah dibeli oleh konsumen. Ketidakpatuhan terhadap kewajiban tersebut tidak hanya menimbulkan kerugian finansial bagi konsumen, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pengembang dan platform distribusi digital (Apriyanto & Sari, 2024).

Pelanggaran semacam itu juga mencerminkan lemahnya transparansi dan akuntabilitas dalam hubungan antara developer, platform digital, dan pengguna. Berdasarkan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, setiap konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa yang dibelinya. Namun, dalam praktiknya, kebijakan platform seperti Steam kerap membatasi hak-hak tersebut dengan menerapkan sistem lisensi yang memungkinkan pencabutan akses kapan saja tanpa pemberitahuan atau kompensasi. Kondisi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi digital, di mana konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dalam memperoleh keadilan. Situasi tersebut memperlihatkan perlunya mekanisme perlindungan hukum yang lebih efektif dalam ekosistem perdagangan digital (Kusumaningsih, Sutopo, & Nurlaeli, 2021).

Selain itu, tindakan pelaku usaha yang secara sepihak menghentikan layanan tanpa dasar hukum yang jelas juga dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Konsumen yang dirugikan dalam hal ini memiliki hak untuk menuntut ganti rugi atau kompensasi, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 4 huruf h UUPK, yang menyatakan bahwa setiap konsumen berhak memperoleh ganti rugi atas barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Mekanisme penyelesaian sengketa juga diatur dalam Pasal 45 ayat (1) UUPK, yang memberikan hak kepada konsumen untuk menggugat pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa atau peradilan umum. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami hak-haknya agar posisi hukum antara pelaku usaha dan konsumen tetap seimbang dalam transaksi digital yang terus berkembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode hukum normatif (doktrinal), yaitu penelitian yang berlandaskan pada studi kepustakaan atau penggunaan data sekunder. Dalam konteks ini, hukum dipandang sebagai seperangkat norma tertulis yang termuat dalam peraturan perundang-undangan (law in books) serta sebagai pedoman perilaku yang diakui sebagai sesuatu yang pantas dan layak. Fokus utama kajian ini terletak pada norma hukum, dengan tujuan untuk menyusun argumentasi yuridis terhadap adanya kekosongan, ketidakjelasan, maupun konflik norma, sekaligus menjaga dimensi kritis dari keilmuan hukum yang bersifat normatif (Diantha, 2017). Pendekatan yang digunakan meliputi Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach) dan Pendekatan Kasus (Case Approach). Adapun bahan hukum yang digunakan terdiri atas tiga jenis, yaitu: (1) bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan; (2) bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, artikel, dan karya ilmiah yang relevan; serta (3) bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia. Seluruh bahan hukum tersebut dikumpulkan melalui studi kepustakaan dengan cara menelusuri berbagai sumber seperti peraturan, putusan pengadilan, literatur, artikel ilmiah, dan referensi daring yang kredibel. Metode pengumpulan ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi normatif yang akurat dan relevan dalam mendukung analisis terhadap isu hukum yang dikaji (Sunggono, 2015). Sementara itu, teknik analisis data dilakukan secara deskriptif, yaitu dengan menggambarkan serta menguraikan fenomena hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi pembelian game melalui aplikasi digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Game Memenuhi Hak Konsumen Sebagaimana Diatur Dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

Landasan Hukum Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Perlindungan konsumen dalam transaksi digital, khususnya pada produk game, menjadi isu yang semakin relevan seiring perkembangan teknologi dan perubahan bentuk barang menjadi tidak berwujud (intangible goods). Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan produk atau jasa yang dihasilkan. Dalam konteks produk digital seperti game, tanggung jawab tersebut mencakup kewajiban pengembang (developer) maupun platform distribusi seperti Steam untuk menjamin keberlanjutan akses dan fungsi layanan sesuai perjanjian pembelian. Jaminan ini meliputi keharusan menjaga server, sistem lisensi, serta infrastruktur digital agar tetap aktif selama periode yang dijanjikan (Apriyanto & Sari, 2024).

Konsep jaminan akses berkelanjutan menegaskan pentingnya komitmen kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen agar layanan game dapat digunakan tanpa gangguan sepihak selama masa perjanjian berlaku. Pemeliharaan infrastruktur server, sistem autentikasi, dan basis data lisensi menjadi bagian dari tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam memastikan kestabilan fitur online seperti mode multiplayer atau penyimpanan progres pengguna (Kurniawan, 2021). Masa aktif layanan juga wajib dinyatakan secara eksplisit, misalnya “akses dua tahun” atau “akses seumur hidup”, untuk memberikan kepastian hukum bagi kedua belah pihak (Putra & Rahman, 2022). Dengan adanya kejelasan jangka waktu tersebut, konsumen memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut haknya

apabila terjadi pemutusan layanan secara sepihak.

Namun, kewajiban jaminan akses tersebut dapat dikecualikan jika terjadi *force majeure* atau perubahan kebijakan yang diinformasikan secara transparan kepada pengguna. Situasi yang termasuk *force majeure* meliputi peristiwa di luar kendali seperti bencana alam, serangan siber berskala besar, atau kebijakan pemerintah yang mengharuskan penghentian operasional server. Dalam hal terjadi perubahan kebijakan, pelaku usaha wajib memberikan pemberitahuan tertulis dengan tenggat waktu yang wajar, disertai opsi bagi konsumen seperti backup data, penyesuaian penggunaan, atau refund (Sari & Gunawan, 2023). Prinsip transparansi dalam hal ini menjadi instrumen penting untuk menegakkan asas keadilan kontraktual antara pelaku usaha dan konsumen. Selain jaminan akses, kesesuaian konten game juga menjadi aspek penting perlindungan konsumen. Produk digital harus sesuai dengan deskripsi, spesifikasi, serta syarat penggunaan yang dicantumkan dalam platform penjualan. Jika terdapat perbedaan substansial seperti bug besar, hilangnya fitur utama, atau konten yang tidak sesuai dengan promosi, pelaku usaha wajib memberikan kompensasi kepada konsumen (Kusumawati dkk., 2024). Dalam hal produk gagal berfungsi atau pembelian dilakukan secara tidak sengaja, pelaku usaha juga perlu menyediakan prosedur refund yang jelas dan mudah diakses (Saragih & Bagaskara, 2023). Ketentuan ini merupakan bentuk implementasi Pasal 4 huruf h UUPK yang menjamin hak konsumen atas kompensasi jika barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam praktiknya, penghentian server atau perubahan lisensi sepihak oleh pengembang game menimbulkan potensi wanprestasi terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK (Lubalu et al., 2022). Game digital diperlakukan sebagai barang tidak berwujud, tetapi tetap termasuk dalam kategori barang menurut UUPK karena memiliki nilai ekonomi dan fungsi konsumtif (Caesaryo & Affandi, 2021). Platform seperti Steam berkewajiban menjaga integritas data serta menyediakan mekanisme backup agar konsumen tidak kehilangan akses ke game yang telah dibeli. Prinsip “*service continuity*” mewajibkan penyedia layanan untuk melakukan pemantauan server secara berkala serta menyediakan fitur pemulihan otomatis. Hal ini menjadi bentuk penerapan hak konsumen atas kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan jasa digital.

Klausul perjanjian atau End User License Agreement (EULA) sering kali menjadi sumber sengketa karena mengandung ketentuan yang membatasi hak konsumen secara sepihak. Banyak EULA yang meniadakan kewajiban pengembang untuk memulihkan akses atau data konsumen ketika terjadi gangguan sistem, padahal hal tersebut bertentangan dengan prinsip transparansi dan itikad baik yang dijamin oleh UUPK. Oleh karena itu, pelaku usaha seperti Steam perlu meninjau kembali klausul baku mereka dengan menambahkan jaminan pemulihan akses dan pemberian kompensasi, seperti kredit digital atau refund penuh, jika gangguan layanan melampaui batas waktu tertentu. Penyesuaian ini menunjukkan kepatuhan terhadap prinsip perlindungan konsumen sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap platform digital.

Lebih lanjut, Pasal 7 huruf b UUPK mengharuskan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi produk serta kebijakan layanan. Informasi ini mencakup penjelasan mengenai penghentian server, downgrade konten, maupun perubahan model lisensi (Lubalu et al., 2022). Ketidaktransparanan dalam pemberian informasi dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap Pasal 7 huruf b dan Pasal 4 huruf c UUPK yang menjamin hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar. Dalam konteks game digital,

pelaku usaha wajib memastikan setiap revisi kebijakan disertai pemberitahuan tertulis yang mudah diakses oleh konsumen agar tidak terjadi ketidakpastian hukum. Transparansi ini tidak hanya mencegah sengketa, tetapi juga menjadi bukti tanggung jawab sosial pelaku usaha dalam menjalankan usahanya secara etis.

Ketiadaan regulasi yang secara spesifik mengatur perlindungan konsumen digital menyebabkan perlunya interpretasi adaptif terhadap ketentuan UUPK agar relevan dengan transaksi berbasis teknologi. Beberapa studi menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) belum sepenuhnya mengakomodasi karakteristik barang digital yang berbasis lisensi dan cloud (Ridha dkk., 2024). Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan reformasi hukum yang menegaskan definisi “barang” dalam konteks digital, termasuk hak akses terhadap server dan konten virtual. Penerapan prinsip Pasal 4 huruf h UUPK dalam konteks game digital memerlukan panduan teknis agar perlindungan konsumen dapat diimplementasikan secara efektif tanpa mengabaikan fleksibilitas bisnis digital.

Pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha dalam konteks perlindungan konsumen digital juga harus disertai mekanisme kompensasi yang efektif dan mudah diakses. Pasal 19 ayat (2) UUPK mengatur bahwa kompensasi dapat berupa pengembalian dana, pemberian produk pengganti, atau perpanjangan masa akses layanan (Hendra & Wibowo, 2021). Dalam praktik industri game, bentuk kompensasi non-moneter seperti voucher digital atau perpanjangan langganan menjadi solusi yang relevan karena menyesuaikan dengan karakteristik produk digital. Pelaku usaha seperti Steam berkewajiban menyediakan sistem refund dan pengajuan klaim yang transparan agar konsumen tidak mengalami kesulitan administratif (Sari & Nugroho, 2022). Dengan demikian, pelaksanaan hak kompensasi ini mencerminkan prinsip tanggung jawab, keadilan, dan keseimbangan antara kepentingan konsumen serta pelaku usaha.

Bentuk Pertanggungjawaban dalam Kasus Game Digital

Pertanggungjawaban pelaku usaha dalam konteks penjualan game digital melalui platform Steam muncul ketika terjadi wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Wanprestasi dapat timbul apabila platform gagal menyediakan akses terhadap game yang telah dibeli, seperti game yang rusak (corrupt) atau tidak sesuai dengan deskripsi produk yang dijanjikan. Berdasarkan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha berkewajiban memberikan kompensasi berupa pengembalian dana, perbaikan produk, atau penggantian dengan produk sejenis apabila terdapat kerusakan atau ketidaksesuaian mutu. Dalam praktiknya, Valve Corporation sebagai penyelenggara Steam menetapkan kebijakan refund dengan batas waktu dan ketentuan tertentu, yang harus tetap sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi dan kemudahan akses bagi konsumen. Oleh karena itu, wanprestasi yang dilakukan oleh Steam tidak hanya berdampak kontraktual, melainkan juga menimbulkan kewajiban hukum untuk memulihkan hak-hak konsumen berdasarkan hukum nasional.

Tanggung jawab hukum yang muncul mencakup tanggung jawab perdata dan potensi sanksi administratif apabila kebijakan internal pelaku usaha tidak sejalan dengan ketentuan UUPK. Dalam ranah perdata, konsumen memiliki hak untuk menuntut ganti rugi atas kerugian baik materiil maupun immateriil akibat kegagalan layanan. Dari sisi administratif, BPKN memiliki kewenangan memberikan rekomendasi sanksi atau memfasilitasi mediasi apabila ditemukan pelanggaran terhadap kewajiban penyampaian informasi yang benar, jelas, dan jujur (Djulaeka &

Rahayu, 2020). Upaya penyelesaian secara cepat dan adil ini diharapkan mampu memperkuat kepercayaan konsumen terhadap transaksi digital. Dengan demikian, tanggung jawab pelaku usaha menjadi fondasi dalam menciptakan ekosistem perdagangan digital yang aman dan transparan bagi pengguna.

Selain bentuk tanggung jawab berupa kompensasi langsung, pelaku usaha juga berkewajiban menyesuaikan kebijakan layanan, khususnya yang berkaitan dengan masa aktif lisensi dan akses game. Banyak pengembang game melakukan penutupan server tanpa pemberitahuan yang cukup, sehingga konsumen kehilangan hak bermain atas produk yang telah mereka beli. Dalam hal ini, pelaku usaha diwajibkan memberikan pemberitahuan minimal 30 hari sebelum penghentian layanan serta menawarkan opsi pengembalian dana atau kredit toko (Saragih & Bagaskara, 2023). Pelanggaran terhadap hak informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UUPK terjadi apabila konsumen tidak diberi kejelasan atas kebijakan tersebut. Situasi ini menunjukkan perlunya standar transparansi yang lebih tinggi dalam penyelenggaraan layanan digital.

Tanggung jawab pelaku usaha juga mencakup aspek edukatif, yakni kewajiban untuk memberikan informasi dan pemahaman kepada konsumen tentang hak-hak mereka. Hal ini dapat dilakukan melalui pusat bantuan digital, panduan interaktif, maupun kebijakan refund yang disajikan dalam Bahasa Indonesia agar mudah dipahami. Rendahnya tingkat literasi konsumen terhadap kebijakan pengembalian dana menjadi masalah utama dalam penyelesaian sengketa digital. Temuan Arfanza & Hutabarat (2023) menunjukkan bahwa 64% pengguna platform game di Indonesia tidak mengetahui adanya fitur refund. Oleh sebab itu, upaya pelaku usaha dalam memberikan edukasi menjadi bentuk tanggung jawab non-material yang penting untuk memperkuat perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen dalam industri game digital juga berkaitan erat dengan keamanan data pribadi. Pengguna game umumnya diwajibkan memberikan data sensitif seperti alamat email, akun media sosial, hingga informasi keuangan. Apabila terjadi kebocoran data akibat kelalaian pelaku usaha, hal tersebut dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Menurut Apriyanto & Sari (2024), pelaku usaha wajib menerapkan sistem keamanan dan enkripsi yang sesuai standar guna mencegah penyalahgunaan data, sesuai amanat Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Perlindungan terhadap data pengguna menjadi bagian integral dari tanggung jawab hukum dalam ekosistem game digital.

Selain perlindungan data, bentuk tanggung jawab pelaku usaha juga mencakup pemberian kompensasi non-material atas gangguan pengalaman bermain seperti crash, error server, atau hilangnya progres permainan akibat bug sistem. Walaupun tidak selalu memiliki nilai ekonomi, kerugian waktu dan pengalaman dapat dikompensasi melalui pemberian konten tambahan, waktu bermain gratis, atau item eksklusif dalam game. Studi oleh Wijaya (2021) menunjukkan bahwa pemberian kompensasi non-material ini berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pengguna serta menurunkan potensi tuntutan hukum. Dengan demikian, pengakuan terhadap kerugian non-ekonomis menjadi bentuk perlindungan konsumen yang relevan di era digital.

Pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk memastikan kualitas produk melalui audit internal dan eksternal, baik sebelum maupun sesudah peluncuran game. Audit dilakukan guna menjamin bahwa produk memenuhi standar teknis, estetika, dan etika yang sesuai dengan pasar sasaran. Prinsip kehati-hatian (*due diligence*) ini tercermin dalam Pasal 7 huruf a dan b UUPK, yang menuntut pelaku usaha bertanggung jawab atas keamanan dan mutu produk (Kusumawati dkk., 2024). Audit

juga berperan dalam mencegah potensi pelanggaran hukum terkait konten yang mengandung kekerasan, pornografi, atau diskriminasi. Oleh karena itu, mekanisme audit menjadi instrumen penting dalam menjamin kepatuhan hukum dan keadilan bagi konsumen.

Selanjutnya, tanggung jawab purna jual (post-sale responsibility) menjadi dimensi penting dalam perlindungan konsumen game digital. Tanggung jawab ini menuntut pelaku usaha untuk terus memberikan dukungan teknis, pembaruan konten, dan layanan pelanggan setelah produk dirilis ke publik. Kasus penutupan server "Marvel's Avengers" yang terjadi beberapa bulan setelah peluncuran menjadi contoh wanprestasi karena konsumen kehilangan akses tanpa kompensasi yang layak. Berdasarkan Pasal 4 huruf a dan Pasal 7 ayat 2 huruf i UUPK, konsumen berhak memperoleh produk yang aman serta sesuai informasi yang diberikan (Djulaeka & Rahayu, 2020). Oleh karena itu, pelaku usaha wajib menyiapkan sistem layanan purna jual yang transparan, termasuk mekanisme pengajuan keluhan, refund, serta pemulihan akses agar hak-hak konsumen tetap terlindungi dalam jangka panjang.

Perlindungan Hukum yang Diberikan oleh Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Terhadap Konsumen yang Membeli Games Melalui Aplikasi

Hak Konsumen dalam UUPK dan Relevansinya untuk Game Digital

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola konsumsi masyarakat, termasuk dalam hal pembelian produk game secara daring melalui platform aplikasi. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi instrumen hukum yang tetap relevan, meskipun disusun sebelum era digital, karena mengatur perlindungan terhadap barang dan/atau jasa tanpa membatasi bentuknya. Pasal 4 UUPK menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan kompensasi apabila produk tidak sesuai dengan perjanjian. Dengan demikian, pembelian game digital yang bersifat non-fisik tetap termasuk dalam cakupan perlindungan hukum yang diberikan oleh UUPK. Ketentuan ini menjadi dasar bahwa hak-hak konsumen pada transaksi digital memiliki kedudukan yang sama dengan transaksi konvensional.

Dalam konteks transaksi game digital, hak atas informasi menjadi aspek penting sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK. Informasi yang wajib diberikan kepada konsumen meliputi detail tentang status server, ruang lingkup lisensi pengguna, serta potensi penghentian layanan. Pemenuhan hak ini biasanya diwujudkan dalam dokumen End User License Agreement (EULA) atau Terms of Service (TOS) yang harus disediakan secara jelas sebelum transaksi dilakukan. Apabila pelaku usaha tidak memberikan penjelasan transparan mengenai aspek tersebut, maka hal itu dianggap pelanggaran terhadap hak konsumen atas informasi. Kondisi ini menunjukkan pentingnya keterbukaan pelaku usaha untuk mencegah terjadinya wanprestasi atau sengketa di kemudian hari.

EULA dan TOS tidak hanya menjadi kontrak penggunaan, tetapi juga sarana implementasi prinsip transparansi yang diatur oleh Pasal 4 huruf h UUPK. Melalui klausul baku yang tercantum, pelaku usaha berkewajiban menjelaskan secara jujur mengenai lisensi, dukungan server, serta ketentuan penghentian layanan (Caesaryo & Affandi, 2021). Keterbukaan informasi tersebut membantu mengurangi asimetri informasi antara konsumen dan pelaku usaha. Apabila pelaku usaha mengabaikan kewajiban penyampaian informasi yang benar dan lengkap, maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap UUPK. Dalam kasus demikian, konsumen memiliki dasar hukum untuk menuntut kompensasi atas kerugian yang timbul akibat

layanan yang tidak sesuai perjanjian.

Pasal 7 UUPK mempertegas kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa yang ditawarkan. Dalam ekosistem game digital, kewajiban tersebut mencakup penjelasan mengenai masa berlaku lisensi, kebijakan pembaruan konten, serta prosedur pengembalian dana apabila terjadi gangguan akses (Suhardijo, 2023). Ketidakpatuhan terhadap kewajiban ini dapat dinilai sebagai bentuk pelanggaran terhadap asas itikad baik dalam transaksi konsumen. Transparansi dalam memberikan informasi tersebut juga mendukung upaya pencegahan sengketa dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelaku usaha digital. Dengan demikian, kejujuran menjadi unsur mendasar dalam pelaksanaan kegiatan usaha di sektor digital.

Pelaku usaha game digital diwajibkan menerapkan prinsip keterbukaan informasi dalam setiap tahap transaksi, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK. Kewajiban ini mencakup pengungkapan batasan lisensi, durasi layanan server, serta risiko penghentian layanan secara sepihak. Dengan mengedepankan transparansi, konsumen dapat melakukan transaksi dengan kesadaran penuh dan menilai kesesuaian produk dengan kebutuhannya. Selain itu, pelaku usaha harus mencantumkan mekanisme kompensasi apabila terjadi gangguan layanan agar tercipta keseimbangan antara hak dan kewajiban kedua pihak. Ketidakpatuhan terhadap prinsip keterbukaan ini berpotensi menimbulkan sanksi administratif maupun gugatan perdata.

Mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha diatur secara jelas dalam UUPK melalui lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Lembaga ini memberikan alternatif penyelesaian non-litigasi yang lebih cepat dan efisien dibanding jalur pengadilan. Dalam konteks digital, pelaku usaha disarankan menyediakan fasilitas pengaduan daring yang mudah diakses, seperti live chat atau portal pengaduan pelanggan. Langkah ini merupakan bentuk konkret penerapan prinsip perlindungan konsumen dalam era digital. Selain itu, audit kebijakan privasi dan sertifikasi keamanan data dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap layanan game digital.

Praktik di lapangan menunjukkan bahwa prinsip tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK juga diterapkan oleh perusahaan global. Kasus gangguan PlayStation Network (PSN) tahun 2011 dan penutupan server Ubisoft menjadi contoh bagaimana pelaku usaha memberikan kompensasi berupa perpanjangan layanan atau penggantian saldo kepada konsumen yang dirugikan. Meskipun belum diatur secara spesifik dalam hukum Indonesia, praktik tersebut mencerminkan penerapan prinsip Pasal 19 UUPK tentang kewajiban ganti rugi. Studi Obet Suhardijo (2023) menegaskan bahwa mekanisme kompensasi semacam ini sejalan dengan semangat UUPK yang menempatkan kepentingan konsumen sebagai prioritas. Dengan demikian, bentuk tanggung jawab dalam transaksi digital dapat menyesuaikan karakteristik produk yang tidak berwujud.

Keberadaan sistem Online Dispute Resolution (ODR) menawarkan solusi adaptif dalam penyelesaian sengketa transaksi digital, termasuk dalam pembelian game daring. ODR memungkinkan proses mediasi dan arbitrase dilakukan secara jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi informasi. Sistem ini mempermudah konsumen untuk mengajukan klaim tanpa perlu hadir langsung di kantor BPSK dan mempercepat proses penyelesaian melalui komunikasi daring. Dalam konteks perlindungan konsumen, ODR dianggap sejalan dengan arah kebijakan digitalisasi pelayanan publik dan mampu meningkatkan akses keadilan di sektor ekonomi digital. Namun, keberhasilan sistem ini bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi dan kemampuan mediator dalam menangani sengketa digital secara profesional.

Analisis Kesenjangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen dalam transaksi digital, khususnya pada pembelian game melalui aplikasi, menghadapi tantangan konseptual yang cukup serius akibat keterbatasan definisi “barang” dan “jasa” dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Regulasi ini masih mendasarkan pengertiannya pada konsep konvensional, di mana “barang” dianggap sebagai sesuatu yang berwujud dan dapat dialihkan secara fisik. Hal ini menimbulkan kesulitan dalam mengklasifikasikan produk digital seperti game, aplikasi, atau layanan berbasis cloud yang bersifat tidak berwujud namun memiliki nilai ekonomis nyata. Akibatnya, pelaku usaha dapat berargumen bahwa produk digital tidak secara eksplisit termasuk dalam ruang lingkup perlindungan UUPK, sehingga posisi hukum konsumen menjadi lemah (Ramdhani, 2024). Ketidakjelasan terminologi ini menunjukkan bahwa regulasi yang lahir sebelum era ekonomi digital belum mampu sepenuhnya menjangkau realitas transaksi modern.

Dalam pelaksanaan penyelesaian sengketa, hambatan juga muncul akibat mekanisme mediasi dan arbitrase yang belum sepenuhnya terintegrasi secara digital. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memang telah dibentuk di berbagai daerah, namun sebagian besar prosesnya masih menuntut kehadiran fisik para pihak. Kondisi ini tidak efisien bagi konsumen digital yang bertransaksi dan mengalami kerugian melalui platform daring, mengingat seluruh proses jual beli dilakukan secara virtual. Prosedur penyelesaian sengketa seharusnya dapat menyesuaikan dengan perkembangan teknologi melalui penerapan e-mediation, sehingga konsumen dapat berpartisipasi tanpa batasan geografis (Apriyanto & Sari, 2024). Namun, hingga kini, sistem tersebut belum diimplementasikan secara luas di Indonesia.

Permasalahan lain yang signifikan terletak pada aspek pembuktian dalam sengketa digital. Walaupun Pasal 5 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) telah mengakui keabsahan bukti elektronik, penerapannya di tingkat praktis masih jauh dari optimal. Mediator maupun hakim sering kali belum terbiasa dengan bentuk bukti seperti tangkapan layar, riwayat transaksi, atau log penggunaan aplikasi yang justru menjadi dasar pembuktian utama dalam sengketa digital. Ketidapahaman terhadap bukti elektronik membuat banyak kasus konsumen tidak memperoleh keadilan secara layak (Sari & Nugroho, 2022). Akibatnya, sistem pembuktian yang masih berorientasi konvensional menghambat efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen di era digital.

Kendala lain yang tidak kalah penting adalah terkait kontrak digital seperti End User License Agreement (EULA) yang lazim digunakan oleh pelaku usaha di industri game. Walaupun secara hukum EULA memiliki kekuatan mengikat, banyak klausulnya disusun dalam bahasa asing dan tidak menyesuaikan dengan standar perlindungan konsumen Indonesia. Hal ini menciptakan ketimpangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, di mana konsumen sering kali menyetujui ketentuan tanpa pemahaman yang cukup mengenai isi perjanjian. Di sisi lain, pelaku usaha dapat dengan mudah menafsirkan isi kontrak secara sepihak untuk kepentingannya (Kusumawati dkk., 2024). Ketiadaan regulasi nasional yang secara tegas mengatur keabsahan kontrak digital semakin memperbesar celah perlindungan hukum konsumen.

Selain itu, terdapat pula kesenjangan informasi yang memperlebar ketidakadilan antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi digital. Pelaku usaha memiliki kendali penuh atas informasi teknis, sistem pembayaran, serta kebijakan pengembalian dana, sedangkan konsumen hanya dapat mengandalkan ulasan pengguna lain atau deskripsi singkat dari platform. Dalam praktiknya, banyak kasus

di mana fitur game yang dijanjikan tidak sesuai dengan promosi awal atau mengalami penurunan kualitas pasca pembaruan, dan hal tersebut sulit dibuktikan secara hukum. Kondisi ini jelas bertentangan dengan prinsip keterbukaan informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b UUPK (Arfanza & Hutabarat, 2023). Dengan demikian, asimetri informasi menjadi bagian dari implementation gap dalam perlindungan konsumen digital di Indonesia.

Konsumen game digital juga menghadapi keterbatasan akses terhadap saluran pengaduan yang terintegrasi secara nasional. Saat ini, belum tersedia portal resmi pemerintah yang secara khusus menangani sengketa terkait produk digital seperti game, aplikasi, atau layanan streaming. Walaupun BPSK berfungsi sebagai forum formal penyelesaian sengketa, kewenangannya hanya mencakup pelaku usaha domestik. Akibatnya, konsumen sulit menuntut tanggung jawab dari platform internasional seperti Steam, Epic Games, atau App Store yang tidak memiliki perwakilan hukum di Indonesia (Christian & Ahmad, 2023). Kekosongan yurisdiksi ini memperlemah posisi konsumen dan menghambat pelaksanaan keadilan dalam transaksi lintas negara.

Namun demikian, secara normatif UUPK sebenarnya telah mengakui “barang tidak berwujud” sebagai objek perlindungan hukum. Dalam Pasal 1 angka 2 dan 3, UUPK menyebutkan bahwa jasa serta hak-hak berwujud maupun tidak berwujud termasuk dalam kategori barang/jasa yang wajib disertai informasi lengkap oleh pelaku usaha. Pasal 4 huruf i UUPK juga menegaskan hak konsumen atas produk digital yang memenuhi standar mutu dan berkelanjutan, termasuk hak untuk menuntut ganti rugi atas gangguan akses atau double charge (Siregar, 2020). Bahkan, dalam konteks platform seperti Steam, PlayStation Store, atau Google Play, transaksi dianggap terjadi di wilayah Indonesia ketika server memproses pembayaran dari konsumen Indonesia. Hal ini menegaskan keberlakuan yurisdiksi nasional terhadap transaksi digital lintas batas.

Selanjutnya, Pasal 46 ayat (1) UUPK memberikan kewenangan kepada BPSK untuk menyelesaikan sengketa konsumen atas barang atau jasa yang beredar di Indonesia tanpa memperhatikan asal pelaku usaha. Game digital sebagai barang tidak berwujud secara yuridis termasuk dalam lingkup tersebut, sehingga pengaduan dapat diajukan secara tertulis dan diselesaikan secara non-litigasi. BPSK berhak memanggil perwakilan lokal dari platform digital untuk proses mediasi, dan jika tidak hadir, putusan tetap dapat dikeluarkan serta dilegalisir oleh Pengadilan Negeri agar memiliki kekuatan hukum. Dengan demikian, yurisdiksi BPSK tetap relevan dalam konteks perlindungan konsumen digital yang melakukan transaksi di wilayah hukum Indonesia.

Hambatan terakhir dalam perlindungan konsumen digital berkaitan dengan keterbatasan kompetensi teknis para aparat penegak hukum serta ketiadaan regulasi turunan yang spesifik. Mediator BPSK, penyidik, maupun hakim kerap kali belum memahami istilah teknis, format file digital, atau mekanisme transaksi pada platform game. Kondisi ini menimbulkan penilaian yang tidak akurat terhadap bukti maupun substansi sengketa (Ramdhani, 2024). Di sisi lain, belum adanya peraturan pelaksana yang secara eksplisit mengatur perlindungan konsumen digital menyebabkan kekosongan pedoman bagi pelaku usaha maupun konsumen. Tanpa adanya dasar hukum teknis, efektivitas UUPK dalam melindungi konsumen digital masih sulit terwujud (Apriyanto & Sari, 2024).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pembelian game digital melalui *platform* seperti *Steam* secara prinsip telah diakomodasi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama yang berkaitan dengan hak atas informasi, kenyamanan, keamanan, serta hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan. Namun demikian, penerapan perlindungan tersebut di ranah digital masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu hambatan utama terletak pada ketentuan perjanjian baku (*End User License Agreement* atau *Terms of Service*) yang sering kali bersifat sepihak dan lebih menguntungkan pelaku usaha. Selain itu, rendahnya tingkat pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka serta keterbatasan akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa turut memperlemah posisi konsumen dalam transaksi digital yang bersifat lintas batas hukum.

Dalam upaya melindungi konsumen game digital, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pendekatan preventif dan represif. Pendekatan preventif mencakup pemberlakuan regulasi perlindungan konsumen yang jelas, kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan transparan, serta edukasi hukum bagi konsumen agar lebih sadar akan haknya. Sementara itu, upaya represif dapat ditempuh melalui pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui gugatan di pengadilan. Meski begitu, efektivitas kedua jalur tersebut masih terbatas karena belum adanya aturan khusus yang mengatur transaksi dan sengketa dalam ranah digital. Padahal, pemanfaatan mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) sebenarnya berpotensi besar untuk menjadi alternatif penyelesaian sengketa yang efisien, terutama dalam konteks transaksi digital yang melibatkan pihak dari berbagai negara.

Saran

Pertama, pelaku usaha yang menyediakan layanan game digital sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen secara berkelanjutan. Upaya ini penting agar pengguna memperoleh pengalaman bermain yang optimal serta terhindar dari kendala teknis seperti bug, error, atau gangguan akses. Selain menjaga kepuasan konsumen, peningkatan kualitas layanan juga merupakan bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam menjamin hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha diharapkan dapat melakukan pembaruan sistem, pemeliharaan rutin, serta menyediakan layanan pengaduan yang responsif terhadap setiap keluhan pengguna. Kedua, pemerintah perlu mengambil langkah strategis dalam merumuskan regulasi yang lebih spesifik mengenai transaksi digital, termasuk perlindungan konsumen dalam pembelian dan penggunaan game online. Peraturan tersebut hendaknya menyesuaikan dengan perkembangan teknologi dan standar perdagangan internasional agar tidak tertinggal dari praktik global. Selain itu, pengaturan yang lebih tegas terhadap klausula baku dalam *End User License Agreement* (EULA) atau *Terms of Service* (TOS) perlu diterapkan guna mencegah ketimpangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Pemerintah juga disarankan mengembangkan serta mengintegrasikan sistem *Online Dispute Resolution* (ODR) secara resmi dalam mekanisme penyelesaian sengketa di Indonesia agar konsumen dapat memperoleh solusi hukum yang cepat, efisien, dan terjangkau.

Ketiga, masyarakat sebagai konsumen perlu diberikan edukasi hukum yang memadai agar mampu memahami dan menegakkan hak-haknya apabila mengalami kerugian akibat transaksi digital. Peningkatan literasi hukum sangat penting mengingat masih banyak konsumen yang belum menyadari bahwa hak-haknya telah dijamin oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, perlu adanya program sosialisasi dan penyuluhan hukum yang mendorong konsumen untuk membaca dan memahami isi EULA atau TOS sebelum memberikan persetujuan terhadap suatu layanan. Dengan meningkatnya kesadaran hukum, diharapkan masyarakat tidak lagi bersikap pasif terhadap kerugian yang dialami, tetapi aktif memperjuangkan perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Apriyanto, R., & Sari, D. (2024). *Aspek Hukum Pembelian Game Digital di Era e-Commerce*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Diantha, I. M. P. (2017). *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Djulaeka, S. H., & Devi Rahayu, S. H. (2020). *Buku Ajar: Metode Penelitian Hukum*. Scopindo Media Pustaka.
- Kusumaningsih, S., Sutopo, J., & Nurlaeli, F. (2021). *Buku panduan marketplace*. Global Aksara Pers.
- Ramdhani, T. (2024). *Kesulitan Pembuktian Elektronik dalam Sengketa Konsumen Digital*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sunggono, B. (2015). *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Artikel Jurnal

- Ardiansyah, R., & Winanti, A. (2023). Transaksi Jual Beli Skins Game Steam Melalui Group Facebook Dalam Perspektif Hukum Kontrak. *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 6(2), 221-233.
- Arfanza, P., & Hutabarat, S. M. D. (2023, November). Perlindungan Konsumen Atas Ketidaksesuaian Voucher Game Online Pada Itemku. In *National Conference on Law Studies (NCOLS)* (Vol. 5, No. 1, pp. 1095-1108).
- Caesaryo, R. D., & Affandi, I. (2021). Perlindungan Hukum terhadap Pemain atas Pembelian Barang Virtual dalam Game Online Jenis Freemium di Indonesia. *Jurnal Kertha Samaya*, 9(5), 848-863.
- Christian, Y. I., & Ahmad, M. J. (2023). Itikad Baik Dalam Klausula Baku Pada E-Commerce. *SOSIALITA*, 2(1), 144-154.
- Gunawan, M. S. (2023). Analisis Keabsahan Dan Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Perangkat Game Online Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Universitas Islam Malang*.
- Hendra, R., & Wibowo, A. (2021). Model Kompensasi Konsumen pada Layanan Digital. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 8(1), 77-89.
- Kadavi, A. (2024). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAIN GAME ONLINE ATAS PEMBELIAN BARANG VIRTUAL DALAM GAME JENIS FREEMIUM MENURUT HUKUM DI INDONESIA* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Kurniawan, D. (2021). *Server Reliability and Player Satisfaction in Online Gaming*. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(2), 45-58.
- Kusumawati, N., Hamid, A., & Jajuli, A. (2024). Pendidikan Kesehatan Berkelanjutan tentang Diabetes pada Media Sosial Online. *Abdimas Universal*, 6(2), 278-286.

- Lubalu, L., Dewi, A. A. S. L., & Ujianti, N. M. P. (2022). Perlindungan Konsumen terhadap Pembelian Item Digital dalam Aplikasi Game Online di Indonesia. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 3(1), 212-216.
- Putra, R., & Rahman, M. (2022). Analisis Kebijakan DRM dalam Platform Distribusi Game Digital. *Jurnal Hukum dan Konsumen*, 7(1), 99-115.
- Ramdhani, A. (2024). *Perlindungan Hukum Penawaran Produk Online Dihubungkan Dengan Pasal 9 Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Ridha, I., Maulana, R., Harahap, R. A., Safitri, R., Prayoga, R. A., Wirani, S., Ramadhan, S., Salim, S. A. P., Mahfudhoh, T., Syahputra, W., & Aulia, Y. (2024). ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DIGITAL. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 3(2).
- Saragih, A. E., Bagaskara, M. F., & Mulyadi, M. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(1), 145-155.
- Sari, L., & Nugroho, T. (2022). Bukti Elektronik dalam Persidangan Konsumen. *Jurnal Hukum dan Masyarakat*, 7(3), 75-90.
- Siregar, D. (2020). Batas Waktu Pengembalian Dana dalam UUPK. *Jurnal Perlindungan Konsumen*, 5(2), 112-120.
- Suhardijo, O. (2023). PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA GAME ONLINE TERHADAP SISTEM GACHA/MICROTRANSACTION YANG BERSIFAT PAY TO WIN. *Jurnal Fatwa Hukum*, 6(4).
- Wijaya, E. (2021). Kebijakan Refund Digital: Studi Kasus Steam. *Jurnal Ekonomi Digital*, 3(4), 50-65.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905).