

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI AKUN *GAME*
ONLINE MOBILE LEGENDS: BANG-BANG MELALUI MARKETPLACE
ITEMKU**

(Skripsi)

Oleh :

**GAGAS NATANEGARA
2012011370**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI AKUN *GAME* *ONLINE MOBILE LEGENDS: BANG-BANG* MELALUI *MARKETPLACE* ITEMKU

Oleh

Gagas Natanegara

Perkembangan *game online* telah menjadi salah satu sektor ekonomi yang paling berpengaruh, *Mobile Legends: Bang Bang* (MLBB) menjadi *game online* yang paling populer dan mendominasi pasar *game mobile*, terdapat unsur kekayaan virtual, yang membuatnya dapat diperjualbelikan, dalam praktiknya terdapat peristiwa penarikan kembali akun milik konsumen oleh penjual walaupun sudah ada sistem anti *hack-back* yang diterapkan oleh *marketplace* Itemku. Permasalahan penelitian ini adalah: (1) mekanisme transaksi jual beli akun *game online Mobile Legends: Bang-Bang* melalui *marketplace* Itemku (2) perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli akun *game online Mobile Legends: Bang-Bang* melalui *marketplace* Itemku.

Penelitian ini menggunakan metode normatif-empiris terapan dengan pendekatan perundang-undangan. Pengumpulan data menggunakan dua metode yaitu metode studi kepustakaan, mempelajari bahan-bahan pustaka yang relevan dengan permasalahan, dan metode wawancara kepada pihak terkait. Kemudian data diolah serta dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme transaksi jual beli akun *Mobile Legends* di Itemku, dimulai ketika penjual mendaftarkan akun mereka, hingga masuk dalam display *marketplace*. Pembeli mencari akun sesuai preferensi yang diinginkan hingga melakukan proses pembayaran. Kurangnya verifikasi kelengkapan data akun yang dijual dalam *marketplace* Itemku, menyebabkan terjadinya peristiwa wanprestasi yaitu mengambil kembali akun yang sudah dijual (*hack-back*) oleh penjual. Perlindungan hukum yang disediakan itemku adalah sistem *escrow*, jaminan anti *hack-back*, pengembalian dana, dan penyelesaian sengketa melalui layanan *customer service*. Terdapat upaya perlindungan hukum preventif dan represif yang bisa di dapat oleh konsumen, untuk memastikan bahwa hak konsumen terlindungi jika mengalami kerugian. Undang-undang Perlindungan Konsumen menawarkan dua jalur penyelesaian sengketa yaitu melalui penyelesaian di luar pengadilan (nonlitigasi) dan penyelesaian di pengadilan (litigasi).

Kata kunci: Perlindungan Konsumen, Game Online, Itemku

ABSTRACT

CONSUMER PROTECTION IN BUYING AND SELLING MOBILE LEGENDS: BANG-BANG ONLINE GAME ACCOUNTS THROUGH ITEMKU MARKETPLACE

By

Gagas Natanegara

The development of online games has become one of the most influential economic sectors, Mobile Legends: Bang Bang (MLBB) is the most popular online game and dominates the mobile game market, there is an element of virtual wealth, which makes it tradable, in practice there are events of withdrawing consumer accounts by sellers even though there is an anti-hack-back system implemented by the Itemku marketplace. The problems of this research are: (1) mechanism for buying and selling Mobile Legends : Bang-Bang online game accounts through the Itemku marketplace (2) legal protection of consumers in the sale and purchase of Mobile Legends: Bang-Bang online game accounts through the Itemku marketplace.

This research uses an applied normative-empirical law method with a statutory approach. Data collection uses two methods, namely the literature study method, studying library materials relevant to the problem, and the interview method to related parties. Then the data is processed qualitatively.

The results showed that the transaction mechanism for buying and selling Mobile Legends accounts at Itemku, starts when the seller registers their account, until they enter the marketplace display. Buyers search for accounts according to their preferences until they make the payment process. The lack of verification of account data sold in the Itemku marketplace, causes the occurrence of default events, namely taking back accounts that have been sold (hack-back) by the seller. The legal protection provided by Itemku is an escrow system, anti-hack-back guarantees, refunds, and dispute resolution through customer service. There are preventive and repressive legal protection efforts that can be obtained by consumers, to ensure that consumer rights are protected if they experience losses. The Consumer Protection Law offers two dispute resolution paths, namely through out-of-court settlement (nonlitigation) and court settlement (litigation).

Keywords: Consumer Protection, Online Games, Itemku

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI AKUN *GAME*
ONLINE MOBILE LEGENDS: BANG-BANG MELALUI MARKETPLACE
ITEMKU**

Oleh

GAGAS NATANEGARA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Jurusan Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM
JUAL BELI AKUN GAME ONLINE MOBILE
LEGENDS: BANG-BANG MELALUI
MARKETPLACE ITEMKU**

Nama Mahasiswa

Gagas Natanegara

Nomor Pokok Mahasiswa

2012011370

Bagian

Hukum Keperdataan

Fakultas

Hukum



1. Komisi Pembimbing

Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.

NIP 197404132005011001

Dewi Septiana, S.H., M.H.

NIP 198009192005012003

2. Ketua Bagian Hukum Keperdataan

Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.

NIP 197404132005011001

MENGESAHKAN

1. **Tim Penguji**
Ketua

Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.

Sekretaris/Anggota

Dewi Septiana, S.H., M.H.

Penguji
Bukan Pembimbing

Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H.

2. **Dekan Fakultas Hukum**



Dr. M. Fakih, S.H., M.S.
NIP. 1964120181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 17 Januari 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gagas Natanegara

Nomor Pokok Mahasiswa : 2012011370

Bagian : Hukum Perdata

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Akun *Game Online Mobile Legend: Bang-Bang Melalui Marketplace Itemku*** adalah hasil karya saya sendiri. Semua hasil tulisan yang tertuang dalam skripsi ini telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung. Apabila kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan Salinan atau dibuat orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku.

Bandar Lampung, 17 Januari 2025



Gagas Natanegara

NPM. 2012011370

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Gagah Natanegara. dilahirkan di Pandeglang pada tanggal 04 April 2002, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Drs. H. Hatami Kastura, M.Pd., M.H. (Alm) dan Ibu Siti Sadiyah, S.Ag. Penulis mengawali pendidikan di Taman Kanak-Kanak Aisyiyah Menes pada tahun 2007, kemudian melanjutkan ke Sekolah Dasar Purwaraja 02 hingga tahun 2014, lalu melanjutkan jenjang yang lebih tinggi pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Menes hingga tahun 2017 dilanjutkan Sekolah Menengah Atas Negeri 04 Pandeglang hingga tahun 2020. Pada tahun 2020 Penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Strata 1 (S1) di Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Semasa kuliah penulis turut aktif di berbagai kegiatan di luar ruang akademis. Penulis pernah aktif di berbagai organisasi. Di tahun pertama berkuliah, penulis aktif sebagai pengurus di komunitas Menes Film di Banten. Kemudian, di tahun kedua penulis juga aktif dalam kegiatan sosial sebagai anggota di organisasi Himpunan Mahasiswa Banten (HMB) Lampung. Kemudian, di tahun ketiga penulis diamanahkan sebagai Ketua Umum Himpunan Mahasiswa Banten (HMB) Lampung periode 2023, anggota bidang Penelitian dan Pengembangan Himpunan Mahasiswa Perdata FH UNILA, serta sekaligus menjadi Sosial Media Manager di CV.Menes Film.

Penulis juga aktif mengikuti berbagai kegiatan seminar hukum dan kuliah umum. Penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode 1 di Desa Lakaran, Kecamatan Wonosobo, Kabupaten Tanggamus.

MOTTO

Apakah manusia mengira bahwa mereka akan dibiarkan hanya dengan mengatakan, 'Kami telah beriman,' dan mereka tidak diuji?

(QS. Al-Ankabut: 2)

Dunia itu tempat berjuang, istirahat itu di surga

(Syekh Ali Jaber)

PERSEMBAHAN



Puji syukur atas segala rahmat, nikmat dan karunia yang telah Allah Subhanahu
Wa Ta'ala berikan sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya
tulis ini dipersembahkan untuk :

Kedua Orang Tua Tercinta

Bapak Hatami Kastura (Alm) dan Ibu Siti Sadiah

Orang tua terhebat yang senantiasa mendidik dengan penuh kasih sayang, yang
selalu menyemangati setiap saat, mendoakan tanpa henti, dan selalu mendukung
aku dalam situasi apapun. Hidupku selalu dikelilingi doa dan kasih sayang kalian
yang tak pernah henti dan tak akan pernah terganti. Terima kasih atas segala
dukungan dan pengorbanan untukku menjadi orang yang berguna dimasa yang
akan datang.

Adikku Tercinta

Frans Nata Persada dan Aura Magnetia Saleha

Keluarga Besarku

Yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa untuk bisa menyelesaikan
penulisan skripsi ini.

Almamaterku

Universitas Lampung

SANWACANA

Alhamdulillah rabbil aalamiin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Akun *Game Online Mobile Legends: Bang-Bang* Melalui *Marketplace Itemku*”**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karna itu penulis meminta kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kedepannya.

Selama proses penulisan skripsi, penulis mendapatkan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulisan skripsi ini berjalan dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. M. Fakhri, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung dan Dosen Pembimbing 1, yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, dan masukan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak M. Wendi Trijaya, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung

5. Bapak Dita Febrianto, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Akademik saya selama dalam perkuliahan. dan
6. Ibu Dewi Septiana, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, dan masukan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak Dr. Sepriyadi Adhan S, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas 1 yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas 2 yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis yang kelak akan sangat berguna bagi penulis.
10. Para Staff dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Lampung, terutama pada Bagian Hukum Perdata yang telah membantu dalam bidang administrasi.
11. Untuk kedua orang tua, yaitu Ayahku Hatami Kastura (Alm) dan Ibuku Siti Sadiyah, terima kasih karena selalu memberikan kasih sayang, dukungan, do'a dan ridho kepadaku sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk Adikku Frans Nata Persada dan Aura Magnetia Saleha. terima kasih atas kasih sayang, doa, dukungan dan semua hal yang telah diberikan kepadaku.
13. Kakek Nurhaya (Alm), Nenek Maemunah, Uwa Sofiah, Om Mumu, Abang Monti, Abang Kudel, Abang Aris, Tete Nong, Tete Lita, Tete Dina, Mamang Mumin, Dek Julia. Terimakasih telah memberikan dukungan baik berupa doa, motivasi, dan hal-hal lainnya yang bermanfaat agar penulis dapat menyelesaikan pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung.
14. Seluruh keluarga besarku, yang tidak dapat kusebutkan satu persatu, yang telah memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung.
15. Keluarga Penghuni Sekret yang selalu kebersamai, memberikan tawa di tengah letihnya berproses. Bang Ibeng, Bang Bayu, Bang Didi, Bang Yosef,

Dede, Niko Wibu, Rizal, dan Abah. Terima kasih atas waktu, pengalaman, dan pembelajarannya yang kita lalui bersama, semoga kita bertemu kembali sebagai orang sukses dengan pencapaian masing-masing.

16. Sahabat seperjuangan penulis (USEP) yang sedang menjalani dinamika kehidupannya masing-masing. Opik, Daniel, Ompol, Fathah, Recka, Diki, Sepi go, Alfin, Taufik Jawa. Terima kasih atas segala dukungannya kepada penulis, semoga kita semua selalu diberikan kesehatan dan kelancaran dalam segala urusan.
17. Seluruh *workmate* penulis yang juga berperan sebagai keluarga di Komunitas Menes Film. Hasim, Wahudd, Uwa Dims, Wisnu, Mia, Kia, Bibi Sotong, Dafa, Ompol, Picky, Aldi, Deri, dan Epen. Terimakasih telah menjadi rumah untuk penulis berproses dengan segala dinamika sehingga menghasilkan kegiatan yang positif, dan sebuah karya yang memuat kenangan.
18. Keluarga Lingkung Seni Wisrawa, terutama Bapak Haris Suharyan dan Ibu Tantri Febrianti. Terimakasih telah memberikan bekal ilmu dan pengalaman yang bermanfaat kepada penulis.
19. Seluruh teman penulis yang menemani di tanah perantauan, terima kasih atas waktu, dukungan, doa, dan momen yang menyenangkan yang tidak dapat penulis lupakan. Bang Indra, Tete Devi, Bang Erik, Bang Syarif, Bang Rapi, Bang Abong, Bang Dienus, Bang Fajar, Dinda Rafli, Ilham, Pijan, Alul, Vanka, Piyan, Dava, Rama, Ismi, Puja, Afra, Dina, Tyas, Dzikri, Ica, Fatimah, dan Ara. Semoga kita semua dipermudah dalam meraih kesuksesan.
20. Teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Warga Pekon Lakaran, terkhusus untuk Bapak Suryadi dan Ibu Herlina, untuk 40 harinya yang sangat berkesan dan bermakna, banyak pembelajaran yang penulis ambil.
21. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Banten (HMB) Lampung, terimakasih sudah menjadi wadah sekalligus rumah untuk tumbuh dan berkembang dalam kebersamaan.
22. Almamater tercinta, Fakultas Hukum Universitas Lampung, yang telah menjadi bagian penting dalam kehidupan penulis dalam memberikan

banyak pengalaman, pembelajaran, teman, serta perjalanan berharga selama penulis menjalani pendidikan.

23. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan doa, dukungan, serta bantuan lainnya dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis sekali lagi ingin mengucapkan rasa terima kasih dan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis serta bagi para pembaca.

Bandar Lampung, 17 Januari 2025

Penulis

Gagas Natanegara

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
COVER DALAM.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
RIWAYAT HIDUP.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI.....	xiv
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Ruang Lingkup.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Perlindungan Konsumen.....	8
1. Pengertian perlindungan konsumen	8
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	10
3. Para Pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen	12
4. Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha	13
5. Penyelesaian Sengketa Dalam Perlindungan Konsumen.....	16
B. Game Online	19
1. Pengertian Game Online	19
2. Jenis-jenis Game Online.....	21
3. <i>Game Online Mobile Legends: Bang Bang</i>	23
C. Transaksi Jual Beli Online	27
1. Pengertian Jual Beli.....	27
2. Akibat Hukum Perjanjian Jual Beli.....	28
3. Jual Beli Online.....	30

D. Kerangka Berpikir.....	34
III. METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Tipe Penelitian	35
C. Pendekatan Masalah.....	35
D. Data dan Sumber Data	36
E. Metode Pengumpulan Data.....	37
F. Metode Pengolahan Data	37
G. Analisis Data.....	38
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Transaksi Jual Beli Akun <i>Game Online Mobile Legends: Bang Bang</i> melalui <i>Marketplace</i> Itemku.....	40
1. Mekanisme Penjualan dan Pembelian Akun <i>Game Online Mobile Legends: Bang-Bang</i> Oleh Konsumen Melalui <i>Marketplace</i> Itemku.	43
2. Terjadinya Wanprestasi pada Berlangsungnya Jual Beli Akun <i>Game Online Mobile Legends: Bang-Bang</i> Melalui <i>Marketplace</i> Itemku	48
B. Perlindungan hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Akun <i>Game Online Mobile Legends: Bang Bang</i> melalui <i>Marketplace</i> Itemku.....	52
1. Perlindungan Hukum Yang Diberikan Itemku Kepada Konsumen ...	53
2. Analisis Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli Akun <i>Game Online Mobile Legends: Bang Bang</i> melalui <i>Marketplace</i> Itemku ...	58
V. PENUTUP	69
DAFTAR PUSTAKA	73

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini, perkembangan *game online*¹ telah berkembang pesat menjadi salah satu sektor ekonomi yang paling berpengaruh, tercatat sejak 2018 industri video game mencapai nilai tertinggi dibandingkan industri digital yang lain, yaitu mencapai 1,52 miliar dolar AS.² Hal ini didorong oleh kemajuan teknologi internet, perangkat keras, dan perangkat lunak, sehingga menciptakan ekosistem yang dinamis dan berkembang pesat.

Perkembangan industri game online telah menjadi fenomena global yang mendunia. Game online menawarkan hiburan, kompetisi, dan pengalaman sosial yang unik kepada jutaan pemain. *Game online* tersebut mencakup berbagai jenis genre, seperti *multiplayer online battle arena* (MOBA) sebagai salah satu jenis genre *game online* yang banyak dimainkan. Salah satu *game* yang paling populer dan mendominasi pasar *game mobile* adalah *Mobile Legends: Bang Bang* (MLBB). *Game online* ini menarik untuk dibahas karena kepopulerannya, popularitas MLBB didorong oleh beberapa faktor yaitu, kemudahan akses karena *game* ini dapat diunduh secara gratis melalui *platform Android* dan *iOS*, dan memiliki persyaratan perangkat yang relatif rendah, serta memiliki komunitas pemain yang sangat besar dan aktif, baik di dalam maupun di luar game. Untuk saat ini ada beberapa *game online* di Indonesia yang juga populer yaitu *Honor of Kings*, *Clash of Clans*, *FreeFire*, *PlayerUnknown's Battlegrounds Mobile (PUBG)* dan lain-lain. *Mobile Legends Bang-Bang* adalah game MOBA gratis paling banyak diunduh di

¹ *Game Online* dalam bahasa Indonesia adalah permainan daring, yaitu bentuk permainan digital yang membutuhkan perangkat teknologi dan internet untuk mengoprasikannya.

² Hanadian Nurhayati, "Revenue of the digital media market in Indonesia from 2018 to 2027, by segment", diakses dari <https://www.statista.com/forecasts/1367450/indonesia-digital-media-market-revenue-by-segment>, pada tanggal 13 Februari 2024, pukul 16:05 PM.

Indonesia pada tahun 2023, dengan lebih dari 27 juta unduhan total di Google Play dan Apple App Store.³

Pada saat masuk ke dalam *mobile legends*, pemain diharuskan memasukan *e-mail* dan *password* yang telah dibuat pada saat registrasi, fungsi dari akun ini merupakan sebuah informasi mengenai identitas pribadi dari setiap pemain yang akan disimpan dalam akun, selain itu setiap akun akan menyimpan hak eksklusif milik pemain berupa benda virtual, mata uang game, ranking dari karakter, dan kekayaan yang berasal dari mata uang asli yang diubah menjadi *Digital Cash*⁴ berupa diamond di dalam *game* untuk membeli suatu *items* khusus.

Dari penjelasan tersebut, kita menyadari bahwa akun *game online mobile legends* mempunyai beberapa unsur yang dimuat, yaitu yang pertama adalah akun adalah data digital yang memuat informasi pribadi milik pemain yang meliputi identitas dan informasi pribadi berupa *e-mail*. Unsur yang kedua adalah akun *game online mobile legends* juga memuat kekayaan berupa benda virtual, mata uang game, serta nilai kekayaan ini berasal dari mata uang asli yang kemudian dapat dirubah menjadi *Digital Cash* game untuk dapat membeli *items* khusus.

Dalam konteks perlindungan konsumen. Salah satu jenis perjanjian yang paling umum dalam kehidupan sehari-hari adalah jual beli. Maka sangat penting untuk memahami konsep dasar jual beli, termasuk komponen, dasar hukum, dan karakteristiknya, untuk melindungi konsumen. Proses jual beli online di internet biasanya disebut sebagai E-commerce, pada dasarnya merupakan bagian dari elektronik bisnis. Proses jual beli melalui internet ini melibatkan transaksi antara penjual dan pembeli melalui internet, yaitu pemesanan, sistem pembayaran, dan pengiriman yang dikomunikasikan dengan media internet. Dalam jual beli online ada juga yang disebut sebagai *marketplace*, perbedaannya pada *e-commerce* barang yang dijual di *website* hanya satu penjual yaitu si pemilik *website*. Sementara itu *marketplace* adalah jenis situs e-commerce dimana produk atau layanan informasi

³ Hanadian Nurhayati, "Leading multiplayer online battle arena (MOBA) gaming apps in Indonesia in 2023, by downloads" diakses dari <https://www.statista.com/statistics/1367704/indonesia-leading-moba-apps-by-download/>, pada tanggal 1 September 2024, pukul 18:03 PM.

⁴ *Digital Cash* adalah uang dalam bentuk digital yang dapat digunakan dalam transaksi di media elektronik.

yang bisa disediakan oleh beberapa pihak ketiga, marketplace terdiri dari berbagai penjual dalam satu wadah yaitu website. Contohnya seperti *Itemku.com* dan *Bukalapak.com*.

Pada *marketplace* terdapat pihak ketiga sebagai pengelola aplikasi/website. Pada prosesnya, ketika konsumen (pembeli) ingin membeli barang, mereka harus membuka aplikasi atau *website* jual beli dan mencari barang yang mereka butuhkan. Jika spesifikasi produk, harga, dan model pengiriman sesuai, pembeli tidak akan membayar pada penjual secara langsung. Sebaliknya, pembayaran diproses melalui arahan yang dijelaskan dalam aplikasi jual beli. Bagi penjual, pembayaran yang dilakukan oleh konsumen tidak dapatkannya secara langsung dari pembeli, melainkan dibayarkan oleh pihak aplikasi melalui system yang telah dibuat.⁵

Marketplace seperti Itemku telah menjadi platform yang populer untuk transaksi jual beli akun game, termasuk *Mobile Legends: Bang Bang*. Salah satu fitur yang ditawarkan oleh Itemku untuk meningkatkan keamanan transaksi adalah sistem anti *hack-back*. Anti *hack-back* adalah jaminan 100% aman terhindar dari pencurian akun untuk setiap pembelian akun game maupun *entertainment (streaming app* dan aplikasi) di Itemku,⁶ sistem ini dirancang untuk mencegah terjadinya penarikan kembali akun oleh penjual setelah transaksi selesai. Sistem anti *hack-back* menjadi sangat penting karena terjadi kasus di mana penjual menarik kembali akun yang telah dijual setelah pembeli melakukan pembayaran. Hal ini tentu merugikan konsumen dan merusak kepercayaan terhadap platform jual beli akun *game online*. Dengan adanya sistem anti *hack-back*, diharapkan dapat memberikan rasa aman bagi pembeli dan meningkatkan kepercayaan terhadap platform Itemku, Dalam pasar yang sering kali tidak memiliki regulasi ketat, kehadiran fitur perlindungan seperti anti *hack-back* menjadi pembeda utama Itemku dari platform lainnya. Ini memberi nilai tambah bagi pengguna yang ingin membeli akun game dengan risiko minimal.

⁵ Holilur rohman, *Hukum Jual Beli Online (Pendekatan Fiqh Muamalah, Kaidah Fiqh, Usul Fiqh, Maqasid al-Syariah, Hasil Bahsul Masa'il NU, dan Fatwa DSN-MUI)*. (Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2020), hlm 48.

⁶ <https://itemku.com/pusat-bantuan/tanya-jawab/artikel/apa-itu-garansi-anti-hackback/360049132811>, diakses pada tanggal 3 September 2024, pukul 00:01 AM.

Pada kenyataannya meskipun telah adanya sistem anti *hack-back*, permasalahan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli akun *game online* masih tetap ada. Beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan antara lain, perlindungan hukum terjadinya peristiwa *hack-back* kepada konsumen. pertanyaan mengenai bagaimana jika tetap terjadi kasus penarikan akun kembali oleh penjual walaupun sudah ada sistem anti *hack-back* yang diterapkan oleh Itemku masih perlu dikaji lebih lanjut. Karena terdapat kemungkinan adanya celah hukum dalam sistem anti-*hack-back* yang dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, sehingga sistem anti *hack-back* di Itemku belum sepenuhnya melindungi konsumen dari penarikan kembali akun *Mobile Legends: Bang Bang* yang telah dibeli oleh konsumen.

Penelitian tentang jual beli akun *game online* ini mulai menarik untuk bahas karena menjadi tren di lingkungan remaja yang senang bermain *game online*, karena bagi mereka sebagai konsumen akan mendapatkan akun yang bagus melalui *marketplace* dengan harga yang lebih murah, dan bagi penjual dapat menghasilkan uang dengan menjual akun *game online* mereka. Selain itu, penelitian ini juga akan mengalami perkembangan karena banyaknya temuan di lapangan yang menunjukkan bahwa jual beli akun *game online* sering terjadi penipuan. Diantaranya :

- a. Seorang pemuda berinisial AU (24) warga Jantho, Aceh Besar, lompat ke laut dari KMP Aceh Hebat 2. karena depresi akun *game Mobile Legends* miliknya dibobol orang lain, padahal ia telah menghabiskan uang hingga Rp 2 juta lebih untuk melakukan top-up.⁷
- b. Penyidik Direktorat Reserse Kriminal Khusus (Ditreskrimsus) Polda Jabar mengungkap kasus penipuan dengan modus jual beli akun *game online Mobile Legends*, pelaku Vincent berhasil diidentifikasi berada di Pontianak dan ditangkap. "berhasil menyita uang Rp 12 juta dari total kerugian Rp 72 juta."⁸

⁷ Maya Citra R., "Kronologi Aksi Bunuh Diri Pemuda Aceh Usai Akun Game Dibobol", diakses dari <https://regional.kompas.com/read/2024/07/28/213448478/kronologi-aksi-bunuh-diri-pemuda-aceh-usai-akun-game-dibobol>, pada tanggal 3 September 2024, pukul 01:03 AM.

⁸ Agus Warsudi, "Penipu Modus Jual Beli Akun Game Mobile Legends Kuras Uang Puluhan Juta Korban di Bandung" diakses dari <https://jabar.inews.id/berita/penipu-modus-jual-beli-akun-game->

Dari penjelasan di atas, terdapat hal yang menarik untuk dipelajari tentang perlindungan konsumen dalam jual beli akun *game online Mobile Legends*. Seperti halnya jual beli akun melalui *marketplace*, karena pada dasarnya perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan ketenteraman mental dan fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari semua pihak.

Perlindungan hukum adalah kumpulan aturan yang dapat melindungi satu sama lain. Hubungan dengan konsumen berarti bahwa hukum melindungi hak-hak konsumen dari segala sesuatu yang menyebabkan gagalnya hak-hak tersebut.⁹ Oleh karena itu, perlindungan konsumen adalah aspek penting yang perlu diperhatikan. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya didalam ketentuan Pasal 4 UUPK yang mengatur tentang hak-hak konsumen.

Penelitian tentang game online dalam konteks ini menjadi semakin penting dan relevan. Meskipun sejumlah besar penelitian telah dilakukan tentang aspek tertentu dari game online, masih ada banyak ruang untuk penelitian dan analisis yang lebih mendalam tentang peristiwa ini. Maka berdasarkan uraian diatas inilah yang menjadi latar belakang untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam skripsi dengan sebuah judul: **“Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Akun *Game Online Mobile Legend: Bang-Bang Melalui Marketplace Itemku*”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme transaksi jual beli akun *game online Mobile Legends: Bang-Bang* melalui *marketplace* Itemku?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli akun *game online Mobile Legends: Bang-Bang* melalui *marketplace* Itemku?

mobile-legends-kuras-uang-puluhan-juta-korban-di-bandung/2, pada tanggal 3 September 2024, pukul 01:26 AM.

⁹ Zahir Rusyad, Tesis: “*Perlindungan Hukum Atas Hak Pasien dalam Pemenuhan Pelayanan Kesehatan Oleh Dokter di Rumah Sakit*” Laporan Akhir Penelitian Hukum, Universitas Brawijaya, Malang, 2017, hlm.83.

C. Ruang Lingkup

Penelitian ini menerapkan ruang lingkup keilmuan dan objek kajian. Ruang lingkup keilmuan dalam penelitian ini mencakup hukum keperdataan terutama perlindungan konsumen, kemudian ruang lingkup yang memuat objek kajian dalam penelitian ini meliputi perlindungan konsumen dalam jual beli akun *game online Mobile Legends: Bang-Bang* melalui *marketplace* itemku.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Tujuan umum

Penelitian ini dibuat dan diajukan sebagai pelengkap syarat akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

2. Tujuan Khusus

Berdasarkan dengan rumusan masalah, maka tujuan khusus yang ingin dicapai penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memahami dan mendeskripsikan bagaimana mekanisme transaksi jual beli terhadap akun *game online Mobile Legends: Bang-Bang* di *marketplace* Itemku.
- b. Memahami dan menganalisis tentang perlindungan hukum terhadap konsumen pada jual beli akun *game online Mobile Legends: Bang-Bang* di *marketplace* Itemku.

E. Kegunaan Penelitian

Diharapkan bahwa dalam penelitian ini akan memberikan manfaat teoritis dan praktis seperti:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, temuan penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang ilmu hukum perdata yang berkaitan dengan bagaimana hukum dapat melindungi konsumen dalam transaksi digital, khususnya dalam konteks *game online*.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil dalam penelitian diharapkan dapat:

- a. Untuk Masyarakat, penelitian ini dapat menambah wawasan untuk masyarakat terhadap informasi baru mengenai perlindungan terhadap konsumen jual beli akun *game online Mobile Legends: Bang-Bang*.
- b. Upaya mengembangkan pengetahuan hukum untuk penulis dalam wilayah hukum perdata terutama tentang hukum perlindungan konsumen.
- c. Sumber informasi dan literatur untuk semua pihak, terutama untuk mahasiswa bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung, berkaitan dengan permasalahan hukum dengan bahasan hukum perlindungan konsumen.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian perlindungan konsumen

Fakta bahwa posisi konsumen lebih lemah daripada pelaku usaha adalah dasar dari konsep perlindungan konsumen, mereka dilindungi dari kelemahan. Karena tujuan hukum adalah memfasilitasi perlindungan dan pengayoman terhadap warga masyarakat, bentuk perlindungan yang diberikan kepada pihak yang lemah, termasuk konsumen, adalah hukum itu sendiri.¹⁰ Zulham mendefinisikan perlindungan konsumen digunakan untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen dalam upaya memenuhi kebutuhannya dari sesuatu yang merugikan dirinya sebagai konsumen.¹¹ Definisi lain menyebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang memastikan segala kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap Konsumen.¹²

keterlibatan utama negara dalam upaya perlindungan konsumen melibatkan pemberlakuan regulasi pada bisnis untuk kerugian yang diakibatkan oleh produk. Karna seiring berkembangnya pasar, barang dan jasa yang dipasarkan pada konsumen menjadi sangat kompleks, dan negara membutuhkan pengaturan hukum lebih lanjut.¹³ Meskipun pelayanan untuk perlindungan hukum bagi konsumen dewasa ini masih belum optimal, namun timbul perasaan optimisme bahwa kepentingan

¹⁰ Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, (Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021), hlm. 82.

¹¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenada Media, 2017), hlm.21.

¹² Alfina Maharani, Adnand D.D., "Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia : Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (literature review)", *JEMSI*, Vol.2 (6) 2021, hlm.659.

¹³ Max N. Helveston dalam Hamzah, "Financial Service Technology in Indonesia: Between Free Market Regime and Consumer Protection," *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 14, No. 1, Januari-Maret 2020, hlm. 92.

dan hak-hak konsumen setidaknya sudah diatur dalam UUPK. Adanya UUPK menunjukkan adanya kemajuan (progress).¹⁴ Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Maka dari itu ada berbagai jenis perlindungan konsumen, termasuk perlindungan ekonomi, sosial, dan politik. Bentuk perlindungan konsumen yang paling penting, bagaimanapun, adalah perlindungan hukum. Ini karena anggapan bahwa hukum dapat memenuhi semua kepentingan dan hak konsumen.¹⁵

Karena semua orang adalah konsumen, hukum perlindungan konsumen adalah keniscayaan. Konsumen biasanya tidak cukup terinformasi tentang barang dan jasa yang akan mereka beli. Karena mereka tidak memiliki pengetahuan dan daya tawar yang cukup, konsumen juga lebih lemah daripada pelaku usaha. Kedua hal tersebut menyebabkan ketidakadilan pasar, yang termasuk dominasi kekuatan pasar (misalnya, produsen), praktik perniagaan yang tidak sehat dan tidak jujur, dan kerugian konsumen.¹⁶

Untuk menjalankan fungsinya, intervensi negara menerapkan mekanisme perlindungan konsumen ini. Negara ini tidak hanya harus menjaga ketertiban dengan kekuasaan yang ada, tetapi juga harus dapat menjamin kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan konsumen.¹⁷ Perlindungan oleh hukum adalah salah satu cara untuk melindungi konsumen. Seiring dengan lahirnya UUPK, pemahaman tentang arti dan konsep perlindungan hukum menjadi semakin penting.

Dengan lahirnya hukum perlindungan konsumen, maka pelaku usaha dan konsumen dapat ditempatkan pada posisi yang lebih menguntungkan, karena terdapat peraturan yang mengatur hubungan diantaranya agar dapat berinteraksi dengan lebih baik. Hal ini penting mengingat kondisi dan fakta yang ada pada posisi konsumen menjadi lemah menyebabkan kemampuan serta kesempatan untuk

¹⁴ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007) hlm. 15.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 30.

¹⁶ J. Widijantoro, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Era Otoritas Jasa Keuangan*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2019, hlm. 1.

¹⁷ Febrian, dkk dalam Joni Emirzon, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen: Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Palembang: Unsri Press, 2022, hlm. 8.

mempertahankan hak-haknya sebagai konsumen yang dirugikan seringkali diabaikan. Ketidakmampuan dalam mempertahankan hak-hak konsumen ini dilandasi atas beebagai faktor, yaitu konsumen tidak mengerti tentang hak-haknya serta sistem yang tidak relevan bagi konsumen dalam menuntut hak-haknya.¹⁸

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Van Eikma Hommes sebagaimana dikutip Sudikno Mertokusumo menjelaskan bahwa asas hukum harus dipandang sebagai dasar umum atau pedoman untuk hukum yang berlaku, bukan standar hukum konkret. P. Scholten sebagaimana dikutip Sudikno Mertokusumo mengatakan bahwa asas hukum adalah kecenderungan yang disyaratkan pandangan kesusilaan kita tentang hukum, yang, dengan segala keterbatasannya.

Asas hukum bukanlah kaidah hukum yang spesifik; sebaliknya, itu adalah latar belakang dari peraturan konkrit yang ada dalam dan di balik setiap sistem hukum, yang ditemukan dalam undang-undang dan putusan hakim, dan dapat ditemukan dengan mencari sifat umum dari peraturan tersebut. Pasal 2 UUPK menyebutkan bahwa: “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.¹⁹

Penjelasan Pasal 2 UUPK menyebutkan bahwa Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional yaitu:

- a. Asas Manfaat, yang mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus semaksimal mungkin menguntungkan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas Keadilan, yang mengamanatkan bahwa konsumen dan pelaku usaha harus memiliki kesempatan untuk memperoleh haknya dan memenuhi kewajibannya secara adil.

¹⁸ Susilowati S. Dajaan, dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Cakra, 2020, hlm.6.

¹⁹ *Ibid.* hlm. 16-17.

- c. Asas Keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas Kepastian Hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam UUPK selain dengan adanya penetapan asas perlindungan konsumen, juga diatur penetapan mengenai tujuan perlindungan konsumen itu sendiri, sebagaimana diatur dalam Pasal 3 UUPK, yakni sebagai berikut

- a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur 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 bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Penyadaran dan pemberdayaan seolah-olah menjadi titik awal dari tujuan perlindungan konsumen ini. Padahal, pentahapan seperti ini tidak harus digunakan untuk mencapai tujuan perlindungan konsumen. Namun, dengan cara

mempertimbangkan kepentingannya. Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang adalah tujuan ke enam yang dapat dicapai sebelum tujuan pertama, yaitu meningkatkan kesadaran pelanggan. Idealnya perlindungan konsumen harus dicapai secara bersamaan.²⁰

3. Para Pihak Dalam Hukum Perlindungan Konsumen

a. Konsumen

Istilah konsumen dari kata *consumer* (lawan dari produsen) adalah setiap orang yang mengenakan barang. Sama halnya pada kamus bahasa Inggris-Indonesia yang mengartikan kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Kamus Umum Bahasa Indonesia mengartikan bahwa konsumen sebagai lawan dari kata produsen, yaitu pemakai barang-barang yang dihasilkan dari industri, bahan makanan, dan sebagainya.²¹ Jadi bisa dikatakan bahwa secara umum arti dari konsumen adalah pemakai.

Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, sebagai pembeli ataupun didapatkan dengan cara lain, seperti pemberitaan, hadiah, dan undangan.²² Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu: "Semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan rill".²³ Maka, konsumen adalah setiap orang yang membeli maupun diperoleh dengan cara lain kemudian menggunakan barang atau jasa secara konkret dan rill.

Terdapat unsur yang sama dari arti konsumen di atas, Dengan kata lain, tujuan pembelian tidak untuk dijual kembali, tetapi untuk kepentingan pribadi. Bagaimana transaksi konsumen dilakukan tidak penting, yang penting adalah tujuan transaksi

²⁰ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Op.Cit.*, hlm. 42.

²¹ WJS. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), hlm. 521.

²² Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, kemungkinan penerapan tanggung jawab mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), hlm. 34.

²³ Mariam Darus Badrul Zaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, (Bandung: Alumni, 1981), hlm. 48.

bukan untuk bisnis, tetapi untuk kepentingan pribadi atau personal.²⁴ Maka selaras dengan Pasal 1 ayat (2) UUPK, 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.

b. Pelaku Usaha

Secara terminologi, pelaku usaha disebut juga dengan produsen, atau dalam bahasa Belanda yakni *producent*, sedangkan dalam bahasa Inggris *producer*, yang artinya adalah penghasil.²⁵ Dalam Pasal 1 ayat (3) UUPK menyebutkan, bahwa Pelaku usaha adalah setiap orang 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 penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha merupakan produsen yang menghasilkan barang dan jasa, atau sebagai orang/badan yang menyediakan barang/jasa untuk disalurkan pada konsumen. Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, Pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh usaha mereka terhadap pihak ketiga, yaitu seorang konsumen, sama halnya seperti produsen.²⁶

4. Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan hukum (*rechtsverhouding/rechtsbetrekking*) adalah hubungan yang terjadi antara dua atau lebih subjek hukum dalam masyarakat, yang dapat diatur oleh hukum dan menciptakan akibat hukum, yakni hak serta kewajiban.²⁷ Karena hubungan hukum diciptakan untuk selalu mempunyai dua sisi yaitu di satu pihak adanya hak, sedang di pihak lain kewajiban. Tidak ada hak tanpa adanya kewajiban, sebaliknya tidak ada kewajiban tanpa adanya hak.²⁸

²⁴ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, *Op.Cit.*, hlm. 54.

²⁵ Hulman Panjaitan, *Op.Cit.*, hlm. 78.

²⁶ Janus Sidabalok dalam Hulman Panjaitan, *Ibid*, hlm. 81.

²⁷ Zainal Asikin, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Depok: Rajawali Pers, 2018), hlm. 50.

²⁸ Sudikno dalam Susilowati S. Dajaan, *Op.Cit.*, hlm. 34.

Tidak semua hubungan subjek hukum merupakan hubungan hukum, mereka mungkin hanya hubungan sosial biasa. Oleh karena itu, kriteria terjadinya hubungan hukum terjadi ketika hubungan tersebut diatur oleh norma dan aturan hukum.²⁹

Transaksi yang dibuat oleh konsumen dan pelaku usaha itu merupakan perwujudan dari kesepakatan, sehingga dikenal sebagai transaksi konsumen (consumer transaction). Kesepakatan yang dibuat antara dua atau lebih pihak dalam suatu subjek hukum mengandung janji yang dibuat oleh masing-masing pihak, sehingga disebut dengan istilah perjanjian.³⁰ Dasar dari adanya hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha adalah adanya kontrak atau perjanjian (the privity of contract).

Maka hal ini dapat didasarkan pada Pasal 1338 KUH Perdata yaitu menyangkut asas *pacta sunt servanda*, perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen atau antara subjek hukum merupakan perjanjian yang sah dan berlaku sebagai undang-undang untuk kedua belah pihak.

Selanjutnya, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK, mengenai hak dan kewajiban konsumen sebagai berikut:

Hak 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;

²⁹ Wahyu Sasongko, *Dasar Dasar Ilmu Hukum*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2013), hlm. 52

³⁰ Wahyu Sasongko, *Dasar Dasar Ilmu Hukum, Op.Cit.*, hlm. 58-59.

- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen adalah:

- 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 disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kemudian, mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha terdapat dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK.

Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

5. Penyelesaian Sengketa Dalam Perlindungan Konsumen

Sengketa antara konsumen dan perusahaan, baik publik maupun privat, mengenai produk, barang, atau jasa tertentu dikenal sebagai sengketa konsumen. Dalam kebanyakan kasus, sengketa terjadi ketika dua atau lebih pihak berbeda pandangan atau pendapat tentang masalah tertentu. Satu pihak percaya bahwa hak-haknya dirugikan oleh pihak lain, sedangkan pihak yang lain tidak berpendapat demikian.³¹ Maka dari itu sengketa konsumen akan muncul karena adanya hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen merupakan suatu konstruksi hukum yang dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen dan menciptakan keseimbangan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Undang-

³¹ A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2011), hlm. 229

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur berbagai aspek perlindungan konsumen, termasuk proses penyelesaian sengketa. Untuk penyelesaian sengketa konsumen, ada dua jalan utama yaitu litigasi dan nonlitigasi.

Perbedaan yang paling mendasar antara kedua proses penyelesaian sengketa yaitu, Penyelesaian litigasi memerlukan waktu yang lebih lama dan banyak biaya yang dikeluarkan, karena mengikuti Undang-Undang hukum acara maka prosedurnya kaku atau formil, serta bersifat terbuka. Sedangkan penyelesaian nonlitigasi di sisi lain lebih fleksibel tidak memerlukan waktu yang lama dan tidak formil, karena tata cara penyelesaian sengketa dibahas bersama-sama. Pihak yang terlibat lebih sedikit, sehingga dapat menjaga kerahasiaannya.³²

Jenis pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen atau pelaku usaha adalah cara untuk melihat sengketa konsumen. Meskipun konsumen juga dapat melakukan pelanggaran, tetapi itu tidak menjadi bahasan utama, pelaku usahalah yang menjadi pembahasan. Setidaknya, pelaku usaha dapat melakukan tiga kategori pelanggaran yaitu:³³

- a) Perbuatan pelaku usaha yang melanggar hak-hak dan kepentingan konsumen;
- b) Memasarkan produk yang dilarang dalam Undang-Undang;
- c) Pelaku usaha memiliki tanggung jawab yang harus dipikul

UUPK telah mengatur tentang Penyelesaian sengketa konsumen, hal itu diatur dalam Pasal 45 sampai dengan Pasal 48 Bab X Tentang Penyelesaian Sengketa.

Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

³² Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, *Op.Cit.*, hlm. 193.

³³ *Ibid*, hlm. 140.

- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pada UUPK mengenai penjelasan Pasal 45 ayat (2) menyebutkan bahwa pada setiap tahap penyelesaian sengketa konsumen, kedua belah pihak yang bersengketa diusahakan untuk melakukan penyelesaian secara damai.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (2) dan Penjelasan Pasal 45 ayat (3) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen pada dasarnya dapat ditempuh melalui 3 (tiga) cara yakni:³⁴

- a) Penyelesaian secara damai;

Dalam penjelasan pasal 45 UUPK Penyelesaian secara damai didefinisikan sebagai penyelesaian yang dilakukan tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) serta tanpa melanggar Undang-Undang Perlindungan Konsumen, digunakan untuk mencapai persetujuan mufakat antara konsumen dan pelaku usaha secara langsung atau melalui mediator dari lembaga yang bertanggung jawab untuk perlindungan konsumen.

- b) Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);

Konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Pada Pasal 52 huruf a UUPK menunjukkan bahwa lembaga yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini memperjelas bahwa salah satu metode penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan adalah gugatan konsumen terhadap pelaku usaha melalui BPSK. Untuk dapat menyelesaikan dan menangani sengketa konsumen, BPSK membuat majelis dengan jumlah anggota harus ganjil dan

³⁴ Susilowati S. Dajaan, dkk, *Op.Cit.* hlm. 94-95.

paling sedikit tiga orang, yang dibantu oleh seorang panitera. Keputusan majelis bersifat akhir dan mengikat. Namun, konsumen dan pelaku usaha memiliki hak untuk mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri terhadap keputusan BPSK, dan mereka juga memiliki hak untuk mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung (MA) terhadap keputusan tersebut.³⁵

c) Penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan.

Jika upaya penyelesaian sengketa secara non-litigasi gagal maka, Penyelesaian sengketa konsumen dapat diselesaikan secara berjenjang di wilayah peradilan umum.

Jenis penyelesaian sengketa konsumen secara umum menurut UUPK terbagi atas penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (nonlitigasi) dan di pengadilan (litigasi), karena jika di tinjau lebih lanjut bahwa penyelesaian secara damai dapat dikategorikan sebagai penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

B. Game Online

1. Pengertian Game Online

Game online didefinisikan menurut Kim dkk adalah game atau permainan yang dapat dimainkan oleh banyak orang secara bersamaan melalui jaringan komunikasi online. Selanjutnya game online menurut Burhan adalah game yang difasilitasi oleh perusahaan penyedia jasa untuk game online, yang dimainkan oleh multi pemain melalui perangkat dengan koneksi internet.³⁶ Jadi game online adalah permainan online yang difasilitasi oleh perusahaan penyedia jasa untuk game online, yang membutuhkan perangkat elektronik dan internet untuk memainkannya.

Menurut Pedoman Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI), *game online* terdiri dari dua kata yaitu game dan online, game adalah seperangkat sistem yang biasa digunakan untuk bermain, sedangkan online artinya sistem tersebut terhubung dengan internet. Salah satu produk penjualan berbasis internet adalah *game online*, yang merupakan salah satu pengembangan dari game komputer biasa. Ini adalah situs yang

³⁵ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, *Op.Cit.*, hlm. 147-148.

³⁶ Rischa Pamudia T. & Silva Yula W., *Stop Kecanduan Game Online*, (Madiun: Unipma Press, 2018), hlm. 4.

menawarkan hiburan yang mencakup permainan yang dapat dimainkan secara online yang memungkinkan tiap pemainnya berkomunikasi satu sama lain secara langsung. Selain itu, bermain game online memberi pemain kesempatan untuk melakukan peran-peran yang diimajinasikan oleh mereka dan berhubungan dengan orang lain.³⁷

Salah satu fitur yang tersedia di beberapa perangkat elektronik, baik di smartphone maupun PC, adalah game online. Bentuk fitur ini adalah aplikasi yang dirancang sebagai hiburan, dengan berbagai macam dan klasifikasi game yang berbeda, seperti yang dapat ditemukan di gudang aplikasi seperti Playstore dan App store. Konsep dari game online sama seperti game pada umumnya, namun perbedaannya terletak pada penggunaan internet, sehingga dapat dimainkan oleh orang banyak pada waktu yang bersamaan, tidak jarang para pemain dapat saling berkomunikasi secara langsung di dalam game.

Selain membutuhkan koneksi internet sebagai syarat utama dalam bermain game online, persyaratan lainnya adalah dengan memiliki akun game online agar dapat dimainkan. akun yang dimaksud yaitu akun yang dibuat dengan melakukan registrasi mandiri oleh pemain di situs perusahaan penyelenggara game online tersebut. Selama proses registrasi, pemain harus mengisi semua kolom yang tersedia dengan memuat informasi pribadi pemain.³⁸

Setiap akun berfungsi sebagai identitas pribadi pemain. Ini akan menyimpan informasi tentang semua data pemain, termasuk informasi tentang karakter yang dimainkan, level dan ranking karakter, benda virtual, mata uang game, dan virtual estate.³⁹

³⁷ Severin dalam Fajar Giandi, Mustikasari, Suprpto, "Perilaku Komunikasi Pecandu Game Online Dengan Menggunakan Game Online", *eJurnal Mahasiswa Universitas Padjadjaran* Vol.1, No.1 (2012), hlm. 7.

³⁸ Ika Riswanti Putranti, *Lisensi Copyleft dan Perlindungan Open Source Software*, (Yogyakarta: Galery Ilmu, 2010), hlm. 84.

³⁹ Mahendra Adi Purwanta, "Analisis Yuridis Terhadap Transaksi Atas Kebendaan Virtual Pada Penyelenggaraan Permainan Online", Tesis: Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Depok, 2012, hlm. 68.

2. Jenis-jenis Game Online

Dengan kemajuan teknologi, jenis game online semakin beragam dan menarik untuk dimainkan menggunakan berbagai media, karena memang terus berkembang sehingga memiliki banyak jenisnya. Masing-masing genre game online memiliki penggemarnya tersendiri, dan masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan. Dimulai dari yang sederhana hingga kepada yang rumit dan kompleks untuk dimainkan, berbagai jenis dari game online ini dapat dimainkan di smartphone, laptop, PC, dan konsol. Jenis-jenis game online adalah sebagai berikut:

a) *Massively Multiplayer Online First-person shooter games* (MMOFPS)

Jenis game online ini mengambil perspektif orang pertama sehingga seolah-olah pemain berada dalam permainan tersebut dalam sudut pandang tokoh karakter yang dimainkan, dimana dalam permainan ini, setiap karakter memiliki kemampuan yang berbeda dalam hal akurasi, refleks, dan kualitas lainnya. Ketika seseorang bermain, mereka biasanya memiliki perasaan bahwa mereka berada dalam game. Misalnya, dalam permainan perang, mereka dapat melihat seseorang menggunakan senjata. Didalam game balap mobil, kita dapat melihat tangan, stir, dan tampilan dari kaca depan mobil. Contoh permainan jenis ini antara lain Counter Strike, Point Blank, Quake, Blood, Call of Duty, Unreal.

b) *Massively Multiplayer Online Real-time strategy games* (MMORTS)

Game jenis ini berfokus pada kemampuan strategi pemain, karena memiliki fitur di mana pemain harus mengelola dunia maya secara real time dan mengatur strategi mereka. Tema permainan dalam permainan RTS dapat berupa sejarah. (misalnya seri Age of Empires), fantasi (misalnya Warcraft), dan fiksi ilmiah (misalnya Star Wars)

c) *Massively Multiplayer Online Role-playing Games* (MMORPG)

Jenis game online ini merupakan permainan di mana pemain berperan sebagai karakter khayalan dan bekerja sama untuk membangun cerita. RPG biasanya mengarah pada kerja sama sosial daripada persaingan. Dalam permainan RPG, biasanya pemain berkumpul didalam satu kelompok. Contoh dari genre permainan ini *Ragnarok Online*, *The Lord of the Rings Online: Shadows of Angmar*, *Final Fantasy*, *DotA*.

d) *Cross-platform online play*

Jenis game online ini merupakan permainan yang dapat dimainkan secara online dengan perangkat yang berbeda. Saat ini mesin permainan konsol (console games) mulai berkembang menjadi seperti komputer yang dilengkapi dengan jaringan sumber terbuka (*open source networks*), seperti *Dreamcast*, *PlayStation 2*, dan *Xbox* yang memiliki fungsi online.

e) *Massively Multiplayer Online Browser Game*

Jenis game online ini merupakan permainan yang dimainkan pada peramban seperti *Mozilla Firefox*, *Opera*, atau *Internet Explorer*. Sebuah permainan daring sederhana dengan pemain tunggal dapat dimainkan dengan melalui HTML dan teknologi scripting HTML (JavaScript, ASP, PHP, MySQL). Permainan sederhana seperti *Pac-Man* bahkan dibuat ulang menggunakan pengaya (*plugin*) pada sebuah halaman web, yang memungkinkan adanya interaksi *multiplayer*.

f) *Simulation games*

Dalam jenis game online simulasi, pemain bertanggung jawab atas sebuah karakter, tetapi dalam dunia virtual. Karakter memiliki kebutuhan dan gaya hidup seperti manusia, seperti bekerja, bersosialisasi, makan, dan berbelanja. Karakter ini biasanya hidup dalam dunia virtual yang dihuni oleh karakter lain yang dimainkan oleh pemain lainnya.

g) *Massively multiplayer online games (MMOG)*

MMOG muncul bersama dengan perkembangan akses internet *broadband* di negara maju, sehingga memungkinkan ratusan, bahkan ribuan pemain untuk bermain bersama-sama dalam dunia yang skalanya besar (lebih dari 100 pemain).⁴⁰

h) *Multiplayer online battle arena (MOBA)*

Jenis *game online* yang melibatkan dua kelompok yang bersaing satu sama lain dalam *arena* yang disebut *map* (peta). Dalam satu permainan, maksimal 10 pemain yang dibagi dalam 2 kelompok, masing-masing kelompok terdiri

⁴⁰ Chairunisa, "Mengenal Game Online: Pengertian, Industri, Sejarah hingga Jenisnya", diakses dari <https://dailysocial.id/post/mengenal-game-online-pengertian-industri-sejarah-hingga-jenisnya>, pada tanggal 21 Maret 2024, pukul 14:27 PM.

dari lima pemain. Untuk menjadi pemenang, setiap tim harus menghancurkan menara lawan terlebih dahulu.

3. *Game Online Mobile Legends: Bang Bang*

Mobile Legends: Bang Bang atau yang biasa disebut sebagai MLBB/*Mobile Legends* merupakan sebuah game online berjenis MOBA yang dikembangkan dan dirilis pada tahun 2016 oleh perusahaan penyelenggara game online asal Shanghai yang bernama Moonton. Sehubungan dengan sistem permainannya, game *mobile legends* ini adalah permainan pertempuran antar tim, yang dimainkan secara online oleh sepuluh pemain yang terbagi menjadi dua tim, dengan jumlah pemain lima orang di tiap timnya. Masing-masing dari mereka dapat memilih karakter/*hero* yang berbeda, setiap tim berperang satu sama lain dengan menyingkirkan musuh. Setelah itu, pemain harus menghancurkan semua menara musuh untuk memenangkan permainan.

Berikut adalah langkah-langkah dasar dalam bermain *Mobile Legends*:

- a) Pilih hero: Setiap pemain harus memilih satu hero dari berbagai peran, seperti Tank, Fighter, Marksman, Assassin, Mage, atau Support. Pilihan hero harus disesuaikan dengan peran dalam tim dan kebutuhan strategi.
- b) Pengendalian hero: Permainan ini dikontrol melalui layar ponsel menggunakan joystick; joystick kiri menggerakkan hero, dan tombol kanan memungkinkan serangan dan penggunaan skill.
- c) Serang dan bertahan: Setiap tim memiliki tiga jalur (lane): atas, tengah, dan bawah. Setiap jalur memiliki turret yang harus dihancurkan untuk mencapai base musuh. Pemain harus melindungi markas mereka sendiri sembari berusaha menghancurkan tower dan markas lawan.
- d) Fokus pada tujuan: Pemain harus berkonsentrasi pada tujuan utama, seperti menghancurkan tower dan mendapatkan objektif seperti kelomang (untuk mendapatkan buff) dan Lord (untuk membantu menyerang markas lawan).

Dalam *Mobile Legends: Bang Bang* (MLBB), terdapat berbagai unsur yang berperan penting dalam permainan. Setiap unsur ini memiliki fungsi dan kegunaan yang berbeda, diantaranya:

- a) *Battle Point* (BP): BP adalah mata uang dalam game yang diperoleh melalui bermain, menyelesaikan misi harian, atau menyelesaikan *event-event* tertentu, BP digunakan untuk membeli hero baru. Meskipun BP lebih mudah didapatkan daripada *diamond*.
- b) *Diamond*: adalah mata uang premium dalam *Mobile Legends* yang diperoleh melalui pembelian dengan uang asli. *Diamond* dapat digunakan untuk membeli berbagai item eksklusif seperti *skin*, *hero*, *emblem pack*, dan keperluan lainnya seperti tiket untuk *event gacha (lucky draw)* dan *battle pass (Starlight Membership)*. Karena merupakan mata uang premium, *diamond* sering dianggap sebagai simbol prestise di dalam game.
- c) *Hero*: adalah karakter yang dimainkan oleh pemain dalam setiap pertandingan. Setiap *hero* memiliki peran, skill, dan gaya bermain yang unik. Pemain memilih *hero* di awal pertandingan sesuai dengan kebutuhan tim dan strategi yang digunakan, *hero* dibagi menjadi beberapa kategori berdasarkan peran mereka terdapat *hero tank*, *support*, *mage*, *assassin*, *fighter*, dan *marksman*
- d) *Skin*: adalah kostum alternatif yang bisa digunakan oleh *hero*, yang mengubah tampilan visual dan efek *skill hero*. Selain meningkatkan penampilan *hero*, beberapa *skin* juga memberikan bonus atribut kecil seperti peningkatan kecepatan regenerasi atau attack. *Skin* dibagi menjadi beberapa tingkatan berdasarkan kelangkaan dan kualitas visualnya, contohnya seperti *Basic*, *Elite*, *Epic*, *Collector*, dan *Legend*.

Mobile Legends: Bang Bang (MLBB) menawarkan berbagai mode match yang bisa dimainkan oleh pemain untuk memberikan variasi pengalaman dalam permainan. Setiap mode memiliki aturan, durasi, dan tujuan yang berbeda. Beberapa mode match utama yang tersedia di MLBB adalah mode classic, brawl, mayhem, survival, custom mode, arcade mode, vs A.I. mode, serta ranked. Dengan berbagai mode match ini, *Mobile Legends* memberikan variasi gameplay untuk pemain, mulai dari mode kompetitif hingga mode hiburan yang lebih kasual. Pemain dapat memilih mode sesuai suasana hati, tujuan, atau tingkat keterampilan mereka.

Menariknya dalam game online ini terdapat mode *ranked match* yang dapat dimainkan oleh para pemain. Biasanya, mode ini cenderung lebih kompetitif karena

di dalam *ranked* ada sistem *rank* yang dapat menilai kemampuan dalam bermain *Mobile Legends*. Mode *ranked* ini berjalan selama tiga bulan, yang dimana kita akan ditempatkan di salah satu divisi rank yang ada. Setelah mencapai rank tertentu, pemain akan mendapatkan hadiah yang bakal dibagikan pada akhir musim.⁴¹

Game *mobile legends* memiliki beberapa tingkatan yang disebut rank, seperti Warrior, Elit, Master, Grand master, Epic, Legend, Mythic, Mythical Honor, Mythical Glory, dan Mythical Immortal.⁴² Setiap pemain akan memulai dari rank terendah dan naik ke peringkat yang lebih tinggi dengan memenangkan pertandingan, namun jika pemain kalah dalam pertandingan, mereka akan dihukum dengan penurunan rank.

Akun *Mobile Legends* dapat memiliki perbedaan dan keunggulan yang ditentukan oleh beberapa faktor, di antaranya *hero*, *skin langka*, *emblem dan level*, *win rate*, dan prestasi khusus. Dengan kombinasi skin langka, rank tinggi, banyaknya hero, serta level emblem yang maksimal, akun *Mobile Legends* bisa dijual dengan harga yang sangat mahal, tergantung pada kelangkaan dan prestasi yang telah dicapai di dalam permainan.

Jual beli akun *Mobile Legends* secara tegas tidak diizinkan oleh pengembangnya, Moonton. Ketentuan ini tercantum dalam *Terms of Service* (Ketentuan Layanan) yang diterbitkan oleh Moonton. Dalam dokumen tersebut, Moonton melarang segala bentuk aktivitas yang melibatkan transaksi jual beli akun, termasuk memindahkan kepemilikan akun kepada pihak lain dengan cara apa pun. Pelanggaran terhadap ketentuan ini dapat mengakibatkan sanksi, seperti:

- 1) Pemblokiran permanen akun yang terlibat dalam transaksi.
- 2) Kehilangan akses terhadap akun akibat pelanggaran aturan.⁴³

⁴¹ Hilmy Ramadhan S. *Loc.Cit.*

⁴² Pradeepasha, "Urutan Rank Mobile Legends (ML) Terbaru 2024 Beserta Logonya", diakses dari <https://revivaltv.id/berita/urutan-rank-mobile-legends-ml-2024>, pada tanggal 21 Maret 2024, pukul 14:27 PM.

⁴³ "Ketentuan Layanan Moonton", diakses dari <https://www.mobilelegends.com/news/article/detail?newsid=2728923>, pada tanggal 21 Desember 2024, pukul 16:25 PM.

Selain itu, Moonton menyatakan bahwa mereka tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerugian yang disebabkan oleh transaksi jual beli akun yang tidak sah, termasuk penyalahgunaan ID pengguna, kata sandi, atau data akun lainnya. Hal ini karena transaksi tersebut dilakukan di luar pengawasan dan perlindungan Moonton sebagai pengelola resmi game.

Sebagai bentuk perlindungan terhadap ekosistem pemain, Moonton mendesak pengguna untuk menjaga keamanan akun mereka dan tidak terlibat dalam aktivitas yang melanggar aturan. Dengan demikian, jual beli akun *Mobile Legends* adalah tindakan yang tidak legal menurut kebijakan resmi pengembang.

Mengenai cara memulihkan akun *mobile legends* apabila terjadi permasalahan pada akun, seperti terkena hack, maka pemain bisa meminta bantuan Customer Service MLBB. Namun biasanya cara ini juga dapat disalahgunakan oleh orang yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan *hack-back* akun milik orang lain.

Langkah Pemulihan melalui *Customer Service* sebagai berikut :

- 1) Masuk ke aplikasi *Mobile Legends*.
- 2) Pada halaman utama, klik ikon Customer Service (CS) yang biasanya berada di bagian atas.
- 3) Pilih menu Account Problem.
- 4) Pilih Retrieve Account atau Akun Hilang.
- 5) Isi formulir pemulihan akun yang disediakan. Informasi yang perlu dilengkapi meliputi:
 - a) Game ID dan Server ID akun yang hilang;
 - b) Nickname akun;
 - c) Tanggal terakhir login/saat terjadinya masalah;
 - d) Bukti transaksi top-up (untuk validasi kepemilikan akun);
 - e) Tanggal pembuatan akun;
 - f) Device/perangkat yang digunakan saat pertamakali membuat akun;
 - g) Email pribadi;
 - h) Deskripsi permasalahan yang terjadi pada akun;
 - i) Dokumentasi terkait masalah;
 - j) Kirim formulir ke Customer Service dan tunggu respons.

Biasanya, proses ini memakan waktu 1-3 hari kerja, tergantung kompleksitas masalah dan kejelasan informasi yang diberikan.

C. Transaksi Jual Beli Online

1. Pengertian Jual Beli

Jual beli diartikan sebagai istilah yang mencakup dua perbuatan yang bertimbal balik, dalam bahasa Belanda “*koop en verkoop*” yang juga berarti pihak yang menjual “*verkoop*” sedangkan di pihak lainnya membeli “*koop*”. Apabila menggunakan istilah bahasa Inggris jual beli hanya disebut dengan “*sale*” saja yang artinya merupakan penjualan (hal ini hanya dilihat dari sudut si penjual saja), begitu pula dalam bahasa Perancis untuk jual beli juga disebut dengan “*vante*” yang berarti “pembeli”, selanjutnya dalam bahasa Jerman dipakai istilah “*kauf*” yang berarti pembelian.⁴⁴

Sementara kata “beli” menunjukkan adanya perbuatan membeli, kata “jual” menunjukkan adanya perbuatan menjual. Jual beli terjadi dengan cara: (1) pertukaran harta antara dua pihak atas dasar saling rela; (2) memindahkan milik dengan ganti yang dapat dibenarkan, yaitu berupa alat tukar yang diakui sah dalam lalu lintas perdagangan.⁴⁵ Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1457 “Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan”. Namun dalam hukum perlindungan konsumen tidak disebutkan secara eksplisit mengenai definisi jual-beli. Hukum perlindungan konsumen hanya memaparkan tentang obyek apa saja dalam jual-beli serta siapa saja subyek jual-beli yang terlibat didalamnya.⁴⁶

Kemudian dalam pasal 1458 KUH Perdata menyebutkan “Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.” Akan tetapi kesepakatan ini belum

⁴⁴ Subekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1975) hlm. 1-2.

⁴⁵ Farid Wajdi, Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Ekonomi Islam*, (Jakarta: Sinar Grafika (Bumi Aksara), 2021), hlm. 239.

⁴⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar. Grafika., 2008) hlm. 13

memindahkan hak milik, baru meletakkan hak dan kewajiban bagi para pihak saja, hak milik baru akan berpindah setelah terjadi penyerahan yang merupakan perbuatan yuridis.⁴⁷ Istilah "jual beli" memiliki konotasi yang berbeda-beda dalam berbagai bahasa. Namun, secara umum, jual beli merujuk pada suatu pertukaran barang atau jasa antara dua pihak, di mana salah satu pihak memenuhi barang atau jasa, serta pihak lainnya memberikan imbalan berupa uang.

2. Akibat Hukum Perjanjian Jual Beli

a) Wanprestasi

Dalam perjanjian yang dibuat antara kreditur dan debitur, wanprestasi adalah ketidakmampuan untuk memenuhi atau tidak memenuhi tanggung jawab. Di dalam hukum Common Law, jika terjadi wanprestasi (*breach of contract*), maka kreditur dapat menggugat debitur untuk membayar ganti rugi (*damages*), dan bukan pemenuhan prestasi (*performance*). Akan tetapi dalam perkembangannya, adanya kebutuhan akan gugatan pemenuhan prestasi yang lebih umum, akhirnya dimungkinkan berdasarkan *equity*, di samping *legal remedy* (ganti rugi), ada *equitable remedy* (pemenuhan prestasi).⁴⁸

Ketentuan mengenai wanprestasi secara umum diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), khususnya Pasal 1243. Pasal ini berbunyi "Barang siapa dengan sengaja tidak memenuhi suatu prestasi yang olehnya telah dijanjikan, atau dengan salahnya mencegah supaya prestasi itu dapat dilaksanakan, ianya bertanggung jawab atas segala kerugian yang diderita oleh pihak lain karena tidak dipenuhinya prestasi itu."

Ada tiga situasi di mana debitur dianggap sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi:

- 1) Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- 2) Debitur memenuhi prestasi tetapi dengan cara yang keliru;

⁴⁷ Bing Waluyo, "Kajian Terhadap Risiko Pada Jual Beli Benda Bergerak", *Wijayakusuma Law Review*, Vol. 4 No. 2, (2022). hlm. 29.

⁴⁸ Salim H.S., *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), hlm. 98-100.

3) Debitur memenuhi prestasi tetapi terlambat atau tidak tepat waktu⁴⁹

Ketiga situasi ini dapat digunakan untuk menentukan apakah debitur bersalah melakukan wanprestasi.

Dalam perlindungan konsumen, wanprestasi terjadi ketika penjual, atau pelaku usaha, tidak memenuhi tanggung jawab yang telah disepakati dalam perjanjian dengan konsumen. Salah satu dari tanggung jawab ini dapat berupa penyediaan barang atau jasa sesuai dengan perjanjian, pengiriman barang tepat waktu, atau memberikan informasi yang akurat tentang barang atau jasa.

Dalam hal ini wanprestasi merupakan pelanggaran hak-hak konsumen. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan yang dijanjikan. Jika terjadi wanprestasi, konsumen memiliki hak untuk mengambil tindakan hukum untuk melindungi hak-haknya.

b) *Overmacht* (keadaan memaksa)

Overmacht adalah keadaan tidak dipenuhinya prestasi oleh debitur karena terjadi peristiwa yang tidak dapat diketahui atau tidak dapat diduga akan terjadi ketika membuat perikatan. Dalam keadaan memaksa, debitur tidak dapat disalahkan karena keadaan ini timbul diluar kemauan dan kemampuan debitur. Singkatnya *overmacht* adalah suatu keadaan di luar kekuasaan manusia yang mengakibatkan salah satu pihak dalam perjanjian tidak dapat memenuhi prestasinya.⁵⁰

Dalam kasus *overmacht* atau keadaan memaksa, ada teori penghapusan atau peniadaan kesalahan (*afwesigheid van schuld*). Teori ini mengatakan bahwa debitur tidak perlu membayar ganti rugi karena kesalahan tersebut bukan berasal dari mereka. Menurut teori ini, debitur tidak diharuskan membayar sebuah ganti rugi (Pasal 1244 KUHPerdara). Kedua, tidak berubahnya beban dan resiko. Ketiga, Kreditur tidak memiliki hak atas pemenuhan prestasi ketika dia tidak perlu

⁴⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2019), hlm. 241-242.

⁵⁰ Andi Hamzah, *Kamus Hukum* (Jakarta, Ghalia Indonesia, 1996), hlm. 425.

menyerahkan kontraprestasi. kecuali dalam kasus yang diatur oleh Pasal 1460 KUHPerdato.⁵¹

Unsur-unsur keadaan memaksa adalah sebagai berikut:

- 1) Tidak dipenuhi prestasi karena terjadi peristiwa yang membinasakan atau memusnahkan benda objek perikatan;
- 2) Tidak dipenuhi prestasi karena terjadi peristiwa yang menghalangi perbuatan debitur untuk berprestasi;
- 3) Peristiwa itu tidak dapat diketahui atau diduga akan terjadi pada waktu membuat perikatan.⁵²

Overmacht hukum perdata, khususnya dalam perjanjian jual beli, merujuk pada suatu keadaan di luar kendali salah satu pihak yang menyebabkan pihak tersebut tidak dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian. Keadaan ini bersifat tidak terduga, tidak bisa dihindari, serta tidak bisa dipertanggungjawabkan kepada pihak yang bersangkutan. *Overmacht* adalah alasan pembenar dan pemaaf. Ini berarti bahwa debitur yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai perjanjian pokok atau asal tidak dikenakan biaya, kerugian, atau bunga.⁵³

Konsep *overmacht* dalam perjanjian jual beli memberikan perlindungan hukum bagi pihak yang tidak dapat memenuhi kewajibannya karena adanya keadaan di luar kendalinya. Namun, penerapan konsep ini harus dilakukan secara hati-hati dan mempertimbangkan semua fakta dan keadaan yang ada.

3. Jual Beli Online

Jual beli online pada dasarnya adalah suatu perjanjian pertukaran barang atau jasa dengan imbalan sejumlah uang yang dilakukan melalui media elektronik. Meskipun transaksi dilakukan secara daring, prinsip-prinsip dasar jual beli dalam hukum perdata tetap berlaku.

⁵¹ Salim dan Erlies Septiana Nurbani, *Perbandingan Hukum Perdata Comparative Civil Law*, (Jakarta, Rajawali Press, 2014), hlm. 264.

⁵² Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia, Op.Cit*, hlm. 243.

⁵³ Gunawan Widjaja, *Memahami Prinsip Keterbukaan (Aanvullenrecht) Dalam Hukum Perdata*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 358.

Jika dikaitkan dengan pembagian jual beli, jual beli online bisa dikategorikan sebagai jual beli yang tidak tunai. Pada prakteknya dalam sistem jual beli online, ketika terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak, penjual dan pembeli, biasanya penjual meminta untuk dilakukan pembayaran, setelah itu barulah barang yang dipesan akan dikirimkan.⁵⁴

Jual beli online merupakan bentuk evolusi dari jual beli konvensional yang memanfaatkan teknologi informasi. Meskipun terdapat perbedaan dalam hal media dan jarak, prinsip-prinsip dasar hukum perdata tetap berlaku. Konsumen dan penjual perlu memahami hak dan kewajiban masing-masing serta regulasi yang berlaku untuk memastikan transaksi berjalan lancar dan aman.

Dalam hal ini Indonesia juga diterapkan secara khusus oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pada Pasal 1 ayat (2) UU ITE diatur bahwasannya “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.” Kemudian pada Pasal 1 ayat (6) UU ITE didalamnya diatur mengenai subyek hukumnya yaitu “Penyelenggaraan Sistem Elektronik adalah pemanfaatan Sistem Elektronik oleh penyelenggara negara, Orang, Badan Usaha, dan/atau masyarakat.” Selanjutnya pada Pasal 15 ayat (1) UU ITE mengatur bahwa “Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.”

Dalam transaksi jual beli secara elektronik, pihak-pihak yang terkait antara lain:

- 1) Penjual atau *merchant* atau pengusaha yang menawarkan sebuah produk melalui internet sebagai pelaku.
- 2) Pembeli atau konsumen yaitu setiap orang yang tidak dilarang oleh undang-undang, yang menerima penawaran dari penjual atau pelaku usaha dan berkeinginan untuk melakukan transaksi jual beli produk yang ditawarkan oleh penjual pelaku usaha / *merchant*.

⁵⁴ Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online (Pendekatan Fiqh Muamalah, Kaidah Fiqh, Usul Fiqh, Maqasid al-Syariah, Hasil Bahsul Masa'il NU, dan Fatwa DSN-MUI)*

- 3) Bank sebagai pihak penyalur dana dari pembeli atau konsumen kepada penjual atau pelaku usaha/merchant, karena pada transaksi jual beli secara elektronik, penjual dan pembeli tidak berhadapan langsung, sebab mereka berada pada lokasi yang berbeda sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui perantara dalam hal ini bank.⁵⁵

Pada dasarnya, transaksi elektronik tidak jauh berbeda dari jual beli biasa di dunia nyata. Proses transaksi jual beli elektronik ini dilakukan dalam beberapa langkah, sebagai berikut:

- 1) Penawaran yang dilakukan oleh penjual atau pelaku usaha melalui website pada internet.
- 2) Penerimaan, dapat dilakukan tergantung penawaran yang terjadi.
- 3) Pembayaran, dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung.
- 4) Pengiriman, merupakan suatu proses yang dilakukan setelah pembayaran atas barang yang ditawarkan penjual kepada pembeli, dalam hal ini pembeli berhak atas penerimaan barang tersebut.⁵⁶

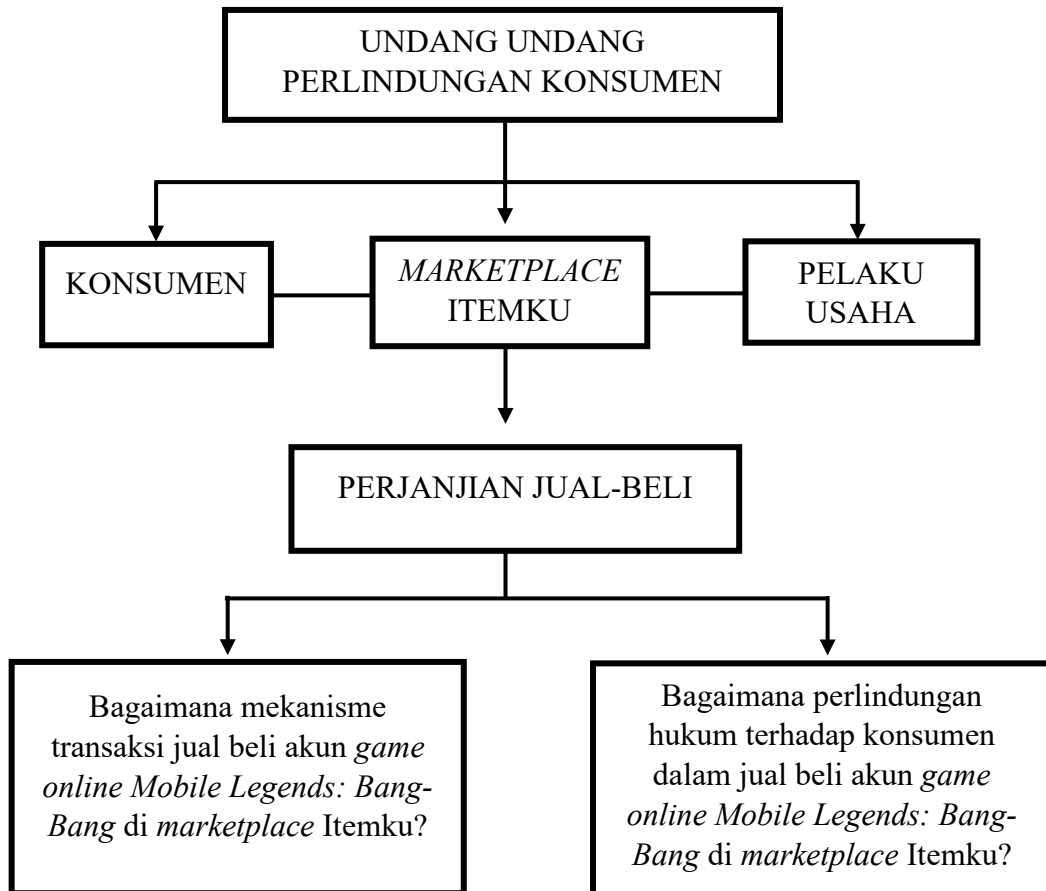
Di Indonesia, undang-undang utama yang mengatur transaksi elektronik adalah UU Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) nomor 11 tahun 2008. yang memiliki cakupan wilayah yurisdiksi tidak hanya untuk perbuatan hukum yang ditetapkan di wilayah Indonesia, akan tetapi berlaku juga kepada perbuatan hukum yang ditetapkan di luar wilayah yurisdiksi. Karena dalam penggunaan teknologi informasi dapat dilakukan lintas negara. Dalam Pasal 9 UU ITE diatur bahwa “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.” perjanjian elektronik harus memiliki kekuatan hukum yang sama seperti kontrak konvensional. Para pihak harus mencapai kesepakatan untuk menggunakan sistem elektronik untuk melakukan transaksi sebelum melakukan transaksi elektronik. Setelah kedua belah pihak

⁵⁵ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: Gravindo Persada, 2003), hlm. 77.

⁵⁶ Sri Anggraini K.D., “Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Elektronik Commerce (E-Com)”, *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasia ASIA (JITIKA)*, Vol.9, No.2, 2015, hlm. 3.

mencapai kesepakatan, pihak pembeli harus mempelajari ketentuan-ketentuan yang diisyaratkan oleh pihak penjual. Jika ketentuan-ketentuan tersebut disetujui dan dipenuhi oleh pihak pembeli, langkah terakhir adalah mengklik tombol "SEND" atau memberi tanda "√" sebagai tanda persetujuan untuk perjanjian yang ditawarkan oleh pihak penjual.⁵⁷

⁵⁷ *Ibid.*

D. Kerangka Berpikir

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif-empiris terapan (*applied normative law*). Yaitu mempelajari pelaksanaan atau implementasi dari ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak secara nyata pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Bertujuan guna menentukan hasil dari penerapan terhadap peristiwa hukum tersebut sesuai dengan penerapan undang-undang atau kontrak. Mengevaluasi apakah ketentuan itu dilaksanakan seperti seharusnya sehingga pihak-pihak yang berkepentingan dapat mencapai sebuah tujuan atau tidak.⁵⁸

B. Tipe Penelitian

Berdasarkan uraian dari permasalahan tersebut, maka tipe penelitian ini adalah penelitian hukum deskriptif, yaitu sebuah penelitian yang memiliki sifat pemaparan dengan tujuan agar mendapatkan gambaran mengenai situasi hukum yang berlaku di tempat dan waktu tertentu, atau mengenai gejala yuridis, atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi di tengah Masyarakat⁵⁹.

C. Pendekatan Masalah

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif-empiris terapan dengan memuat pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang dilakukan dengan cara menelaah semua peraturan perundang-undangan yang bersangkutan dengan permasalahan yang sedang dihadapi.⁶⁰

⁵⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti), 2004, hlm. 53.

⁵⁹ *Ibid.* hlm. 50.

⁶⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Kencana, 2007), hlm. 93.

D. Data dan Sumber Data

Karena penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif maka sumber data yang digunakan adalah data sekunder. Data sekunder meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bila perlu bahan hukum tersier.⁶¹ Bahan hukum yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan suatu bahan hukum yang memiliki sifat mengikat⁶² yaitu dalam bentuk peraturan dasar, peraturan perundang-undangan, kaidah atau norma dasar bahan hukum yang tidak dikodifikasi. Pada penelitian ini bahan hukum primer yang akan digunakan berkaitan erat dengan bahasan perlindungan konsumen, jual beli dan *game online* :

- a) Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata);
- b) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- c) UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- d) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder disebut sebagai bahan yang memberikan keterangan tentang bahan hukum primer.⁶³ seperti, hasil karya dari kalangan hukum, rancangan hasil-hasil penelitian, artikel online, literatur dan seterusnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk atau pun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.⁶⁴ Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Kamus, ensiklopedia, website dan seterusnya.

⁶¹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum, Op Cit*, hlm. 151.

⁶² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press), 1982, hlm. 43.

⁶³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum, Op Cit*. hlm. 82.

⁶⁴ *Ibid*.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Studi kepustakaan (*library research*) dan wawancara, yaitu:

1. Studi kepustakaan (*library research*)

Yaitu pengumpulan informasi tertulis dengan melihat dan mempelajari bahan pustaka mengenai hukum yang berkaitan dengan permasalahan dan dipublikasikan secara luas serta berasal dari berbagai sumber. Perundang-undangan, yurisprudensi, dan karya tulis bidang hukum adalah bagian dari literatur yang dimaksud.⁶⁵

2. Wawancara

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dengan cara daring/*online* melalui aplikasi *zoom meeting*. Wawancara dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber yaitu konsumen *marketplace* Itemku secara terstruktur. Wawancara yang dilakukan selama penelitian tidak digunakan sebagai data utama dalam penyusunan skripsi, tetapi hanya untuk memperkuat analisis penulis. yang menjadi narasumber adalah sebagai berikut:

Konsumen *marketplace* Itemku : 1. Muhammad Rifaldi
2. Sevi Maulana

Pelaku usaha di *marketplace* Itemku : 1. Ahmad Rizani (pemilik toko
ZenVan Store)

3 Orang

F. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Data yang dikumpulkan dan diperoleh akan dianalisis dan dikaitkan dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan mekanisme sistematis dan deskriptif. Proses pengolahan data yang dibahas dalam penelitian ini meliputi:

⁶⁵ *Ibid.* hlm. 151.

1. Pemeriksaan data (*editing*)

Pemeriksaan sebuah data, adalah proses mengoreksi data yang telah terkumpul untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sudah lengkap dan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.⁶⁶ Dalam penelitian ini, penulis akan memeriksa kembali bahan kepustakaan yang didapat dan menelaah peristiwa hukum. Hal ini dilakukan agar diketahui bahwa data yang sudah terkumpul sudah benar, sesuai untuk dapat menjawab permasalahan, dan cukup lengkap;

2. Penandaan data (*coding*)

Membuat catatan atau tanda pada data yang telah dikumpulkan, baik dengan menomorkannya atau dengan menggunakan kelompok tertentu, tanda, atau simbol agar dapat menunjukkan klasifikasi, golongan, atau kelompok sehingga data merujuk pada sumber dan jenisnya;⁶⁷

3. Rekonstruksi (*reconstructing*)

Rekonstruksi data yaitu menyusun ulang data secara teratur, berurutan, dan logis sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan;⁶⁸

4. Sistematika data (*sistematizing*)

Sistematika data, yaitu penyusunan data yang merujuk pada kerangka sistematika bahasan yang didasarkan pada rentetan masalah.⁶⁹ Agar dapat memudahkan dalam menganalisis data.

G. Analisis Data

Data akan dianalisis dengan cara kualitatif, yakni berfokus pada penafsiran makna yang terkandung dalam fenomena sosial, dimulai dari dasar-dasar pengetahuan umum hingga meneliti hal bersifat khusus. Analisis kualitatif yaitu menguraikan data secara bermutu agar bentuk kalimat yang logis, teratur, runtun, tidak tumpang tindih. Hingga menghasilkan produk penelitian hukum normatif-empiris yang lebih sempurna.⁷⁰ Selanjutnya, analisis data yang dimuat penelitian hukum ini mempunyai sifat deskriptif, yaitu menyajikan pemaparan dan penjelasan atas

⁶⁶ *Ibid.* hlm. 126

⁶⁷ *Ibid.*

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ *Ibid.*

⁷⁰ *Ibid.* hlm. 127.

subyek dan obyek penelitian, serta hasil penelitian yang dihasilkan tanpa upaya untuk mendukung hasilnya. Setelah analisis data selesai, kesimpulan dibuat untuk menjawab masalah.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pembahasan yang bisa diambil sebagai kesimpulan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. *Marketplace* seperti Itemku telah mengubah cara transaksi jual beli akun game *Mobile Legends* menjadi lebih efisien dan nyaman bagi pengguna. Dengan memanfaatkan fitur-fitur canggih seperti sistem pencarian, ulasan dan rating, sistem *escrow*, serta layanan customer service. Itemku juga memfasilitasi interaksi antara pembeli dan penjual melalui fitur live chat, untuk memberikan pengalaman transaksi yang mudah. Dalam prosesnya, penjual dapat mendaftarkan akun mereka dengan detail lengkap, seperti level akun, koleksi hero, skin, dan harga jual. Sementara itu, pembeli memiliki akses ke fitur pencarian yang memungkinkan mereka menyaring akun sesuai dengan preferensi akun yang diminati. Itemku memastikan bahwa transaksi berlangsung sesuai regulasi dengan bekerja sama dengan penyedia layanan pembayaran yang diawasi oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Proses pengembalian dana disediakan jika terjadi penipuan atau ketidaksesuaian produk. Namun, terdapat tantangan seperti wanprestasi yang dilakukan oleh penjual, dalam hal ini terjadi *hack-back* pada akun konsumen akibat kurangnya verifikasi data akun yang dijual. Sehingga dapat memengaruhi pengalaman pengguna.
2. *Marketplace* Itemku mengupayakan perlindungan konsumen melalui berbagai mekanisme, seperti sistem *escrow*, jaminan anti *hack-back*, pengembalian dana, dan penyelesaian sengketa melalui layanan *customer service*. Mekanisme ini dirancang untuk mengamankan transaksi dan memberikan solusi jika terjadi kerugian pada konsumen dalam transaksi digital, terutama dalam jual beli akun game seperti *Mobile Legends*. Sebagian

besar langkah perlindungan hukum yang diterapkan oleh Itemku telah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Meski Itemku telah menyediakan berbagai bentuk perlindungan hukum, masih terdapat kelemahan dalam implementasinya. Seperti kurangnya verifikasi data akun yang dijual dalam *marketplace*, lambatnya respons customer service, dan kurangnya pemahaman konsumen tentang risiko transaksi digital. Celah-celah ini membuat hak konsumen belum sepenuhnya terlindungi, ditambah lagi dengan adanya pengalihan tanggung jawab kepada konsumen setelah masa garansi 30 hari habis, hal ini menjadikan konsumen semakin rentan mengalami kerugian. Sejumlah upaya perlindungan hukum preventif dan represif telah disediakan. Perlindungan preventif mencakup verifikasi identitas penjual yang diharapkan mengurangi risiko kerugian, sedangkan perlindungan represif seperti pengembalian dana dan pemberian kompensasi menjadi bentuk pemulihan jika terjadi kerugian pada konsumen. Dalam penyelesaian sengketa konsumen, UUPK memberikan dua jalur penyelesaian sengketa yaitu diluar pengadilan (nonlitigasi) melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan layanan mediasi Itemku. serta di wilayah pengadilan negeri (litigasi) jika penyelesaian di luar pengadilan tidak efektif. Kedua jalur ini memberikan konsumen hak untuk menuntut pemulihan kerugian mereka

B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas, berikut adalah beberapa saran yang relevan:

1. Peristiwa jual beli akun game online di Indonesia, belum ada regulasi yang mengatur diperbolehkan atau tidaknya kegiatan tersebut, maka dalam hal ini pemerintah harus membuat peraturan tentang kejelasan jual beli akun game online, agar terciptanya kepastian hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen. *Marketplace* Itemku dalam mekanisme transaksinya disarankan untuk, meningkatkan sistem untuk memastikan bahwa semua data penting seperti bukti top-up pertama diserahkan kepada pembeli, langkah ini akan meningkatkan keamanan transaksi dan mengurangi potensi pengambilalihan akun kembali oleh penjual (*hack-back*). Meningkatkan kecepatan dan efektivitas customer service sangat penting untuk menyelesaikan pengaduan konsumen secara tepat waktu. Untuk mengurangi risiko pencurian akun, Itemku disarankan untuk memperketat pengawasan dan memberikan sanksi tegas kepada penjual atau pembeli yang terbukti melakukan pelanggaran atau penipuan digital. Ini mencakup pencegahan terhadap penjual yang mencoba mengambil kembali akun yang sudah terjual melalui metode ilegal. Dalam mekanisme garansi anti *hackback* yang hanya berlaku selama 30 hari, durasi ini mungkin tidak cukup bagi pembeli untuk memastikan keamanan jangka panjang. Disarankan memberikan opsi bagi pembeli untuk memperpanjang masa garansi hingga 60–90 hari dengan biaya tambahan. Menambahkan fitur garansi bersyarat, di mana pembeli dapat melaporkan masalah kapan saja selama masa garansi tanpa batasan ketat waktu klaim.
2. Dalam hal perlindungan hukum, meskipun *marketplace* Itemku telah menyediakan sistem perlindungan hukum yang cukup komprehensif, seperti sistem *escrow*, garansi anti *hackback*, dan mediasi sengketa, terdapat aspek penting yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan perlindungan konsumen ke depannya. Untuk memastikan kebijakan garansi 30 hari tidak bertentangan dengan Pasal 18 UUPK, Itemku harus menghindari penghilangan tanggung jawab secara sepihak, dengan cara memperpanjang masa garansi atau menyediakan opsi perlindungan tambahan, dan tetap memfasilitasi penyelesaian sengketa pasca-garansi. Itemku dapat memperkuat sistem

verifikasi data akun yang akan dijual dan prosedur validasi tambahan sebelum penjual diizinkan untuk berjualan, dengan cara penjual diharuskan memberi data pemulihan akun secara lengkap. Hal ini dapat meminimalisasi risiko adanya akun palsu atau penjual yang tidak bertanggung jawab. Banyak pengguna yang kurang memahami hak dan kewajiban mereka, sehingga menyebabkan terjadinya kerugian yang dialami konsumen, bahkan terkadang sulit menindaklanjuti klaim atau sengketa, maka Itemku dapat meningkatkan program edukasi konsumen melalui webinar, panduan video, atau artikel di platform. Hal ini membantu pengguna untuk memahami prosedur klaim dan perlindungan hukum yang tersedia. Agar perlindungan hukum kepada konsumen lebih ditingkatkan dengan menyelaraskan aturan platform dengan ketentuan yang ada dalam UU Perlindungan Konsumen. Memberikan peringatan hukum kepada penjual tentang risiko pelanggaran yang dapat dikenakan sanksi berdasarkan undang-undang.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Asikin, Z. (2018). *Pengantar Ilmu Hukum*, Depok: Rajawali Pers.
- Badrulzaman, M. D. (1981). *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*.
- Farid Wajdi, S. K. (2021). *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Hamzah, A. (1989). *Kamus Hukum*, Cet. Ke-1 (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1986).
- H.S, S. (2019). *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*,. Jakarta: Sinar Grafika.
- Joni Emirzon, dkk., (2022) *Hukum Perlindungan Konsumen: Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Palembang: Unsri Press
- Kristiyanti, C. T. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Makarim, E. (2003). *Kompilasi Hukum Telematika*. Gravindo Persada.
- Muhammad, A. (2019). *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, Abdul Kadir. (2004). *Hukum Dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Marzuki, P. M. (2007). *Penelitian hukum*, Jakarta: Kencana
- Nasution, A.Z. (2011), *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media.
- Poerwadarminta, W. J. S. (1966). *Kamus umum bahasa Indonesia*.
- Putranti, I. R. (2010). *Lisensi copyleft dan perlindungan open source software di Indonesia*.
- Panjaitan, H. (2021). *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*, Jala Permata Aksara.
- Rischa Pramudia T, S. Y. (2018). *Stop Kecanduan Game Onling*. Madiun: Unioma Press.

- Rohkan, H. (2020). *Hukum Jual Beli Online (Pendekatan Fiqh Muamakah, Kaidah Fiqh, Usul Fiqh, Maqasid al-Syariah, Hasil Bahsul Masa'il NU, dan Fatwa DSN-MUI)*. . Jawa Timur: Duta Media Publishing.
- Rohman, H. (2020). *J Hukum Jual Beli Online (Pendekatan Fiqh Muamalah, Kaidah Fiqh, Usul Fiqh, Maqasid al-Syariah, Hasil Bahsul Masa'il NU, dan Fatwa DSN-MUI)*, Duta Media Publishing.
- Samsul, I. (2004). *Perlindungan konsumen: kemungkinan penerapan tanggung jawab mutlak*. Universitas Indonesia, Fakultas Hukum, Pascasarjana.
- Sasongko, W. (2013). *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Sasongko, Wahyu. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Susilowati S. Dajaan, dkk., (2020) *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Cakra.
- Subekti, R. (2000). *Hukum Perjanjian*, PT. Intermedia
- Soekanto, Soerjono. 1982, *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Penerbit UI Press
- Salim, e. S. (2014, maret 25). *Perbandingan Hukum Perdata Comparative Civil Law*. Jakarta: Rajawali Press.
- Subekti. (1975). *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Widjaja, G. (2006). *Memahami Prinsip Keterbukaan (Aanvullentrecht) Dalam Hukum Perdata*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Widijantoro, J., Widiyastuti, Y., Triyana, Y., & Wijaya, N. B. A. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Era Otoritas Jasa Keuangan: Edisi Revisi*.
- Zulham, S. H. (2017). *Hukum perlindungan konsumen*. Prenada Media.

JURNAL

- Alfina Maharani, Adnand D.D., “Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia : Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (literature review)”, JEMSI, Vol.2 (6) 2021.
- Bing Waluyo, “Kajian Terhadap Risiko Pada Jual Beli Benda Bergerak”, Wijayakusuma Law Review, Vol. 4 No. 2, (2022).

- Giandi, A. F., & Arifin, H. S. (2012). *Perilaku Komunikasi Pecandu Game Online dengan Menggunakan Game Online*. Students e-Journal, 1(1), 17.
- Hamzah, H. (2020). *Financial Service Technology in Indonesia: Between Free Market Regime and Consumer Protection*. Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung, 14(1), 83-95.
- Purwanta M.A, (2012) "Analisis Yuridis Terhadap Transaksi Atas Kebendaan Virtual Pada Penyelenggaraan Permainan Online ", Tesis: Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Depok
- Sobon, K. (2018). *Konsep tanggung jawab dalam filsafat Emmanuel Levinas*. Jurnal Filsafat, 28(1).
- Sri Anggraini K.D., "Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Elektronik Commerce (E-Com)", Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasia ASIA (JITIKA), Vol.9, No.2, 2015.
- Zahir R., (2017) Tesis: "*Perlindungan Hukum Atas Hak Pasien dalam Pemenuhan Pelayanan Kesehatan Oleh Dokter di Rumah Sakit*" Laporan Akhir Penelitian Hukum, Universitas Brawijaya, Malang.
- Gita L., "Legalitas Akun Game Online Sebagai Objek Perjanjian Jual Beli", Universitas Negeri Surabaya.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik.
5. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

INTERNET

Agus Warsudi, "Penipu Modus Jual Beli Akun Game Mobile Legends Kuras Uang Puluhan Juta Korban di Bandung" diakses dari

<https://jabar.inews.id/berita/penipu-modus-jual-beli-akun-game-mobile-legends-kuras-uang-puluhan-juta-korban-di-bandung/2>

Chairunisa. (2024, Maret 21). Mengenal Game Online: Pengertian, Industri, Sejarah hingga Jenisnya. Diakses dari Dailysocial: <https://dailysocial.id/post/mengenal-game-online-pengertian-industri-sejarah-hingga-jenisnya>

Hanadian Nurhayati, "Leading multiplayer online battle arena (MOBA) gaming apps in Indonesia in 2023, by downloads" diakses dari <https://www.statista.com/statistics/1367704/indonesia-leading-moba-apps-by-download/>

<https://itemku.com/pusat-bantuan/tanya-jawab/artikel/apa-itu-garansi-anti-hackback/360049132811>

https://itemku.com/aturan-penggunaan?srsltid=AfmBOoraJKbZwnjlOFnsQfJWGoXWyDqaasRbgRMbaqR_CFCd9VZ4XmtM

Maya Citra R., "Kronologi Aksi Bunuh Diri Pemuda Aceh Usai Akun Game Dibobol", diakses dari <https://regional.kompas.com/read/2024/07/28/213448478/kronologi-aksi-bunuh-diri-pemuda-aceh-usai-akun-game-dibobol>

Nurhayati, H. (2024, Maret 25). Revenue of the digital media market in Indonesia from 2018 to 2027, by segmen. Diakses dari statista: <https://www.statista.com/forecasts/1367450/indonesia-digital-media-market-revenue-by-segment>

Pradeepasha. (2024, Maret 21). Urutan Rank Mobile Legends (ML) Terbaru Beserta Logonya. Diakses dari Revival tv: <https://revivaltv.id/berita/urutan-rank-mobile-legends-ml->

S, H. R. (2024, Januari 30). 8 Urutan Rank Mobile Legends (ML) Terbaru 2023. Diakses dari Dunia Games: <https://duniagames.co.id/discover/article/penjelasan-sistem-rank-di-mobile-legend>

Moonton (2024, Desember 21). Terms of Service (Ketentuan Layanan). Diakses dari <https://www.mobilelegends.com/news/article/detail?newsid=2728923>,