

TANGGUNG JAWAB PENYEDIA JASA GAME ONLINE

ATAS KERUGIAN YANG DIALAMI KONSUMEN

Firstza Maulana Krishna Syahputra

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, krisnasyahputra00@gmail.com

Endang Prasetyawati

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, endang_pras@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan memaparkan bagaimana tanggung jawab penyedia jasa game online atas kerugian yang dialami oleh konsumen dan penyelesaian hukum yang dilakukan. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. permasalahan yang akan diteliti dan dianalisis dalam penelitian ini adalah Bagaimana bentuk tanggung jawab penyedia jasa game online terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan hukum normatif berupa pendekatan perundang-undangan dan konseptual dengan menggunakan bahan hukum primer yaitu perundang-undangan dan bahan hukum sekunder yaitu buku dan jurnal terkait pembahasan. Bentuk tanggung jawab penyedia jasa game online terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diantaranya adanya tanggung jawab yang berbentuk pertanggungjawaban administratif dan pertanggungjawaban pidana, dan adanya tanggung jawab perdata bagi penyedia jasa game online yang terdapat pada pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang meliputi Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran dan Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/ atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban penyedia jasa game online. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab penyedia jasa game online meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Dan pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang hak dan kenyamanan para konsumen. Hasil penelitian menunjukkan penyedia jasa game online dapat mempertanggungjawabkan kesalahannya dengan cara membayar ganti rugi maupun musyawarah agar mencapai mufakat.

Kata Kunci : Game Online, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out and explain how the responsibility of online game service providers is for losses suffered by consumers and legal settlements carried out. Consumer protection is a term used to describe legal protection given to consumers in their efforts to meet their needs from things that can harm the consumers themselves. The problem that will be examined and analyzed in this study is how the responsibility of online game service providers to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection forms. This study uses a normative legal approach in the form of statutory and conceptual approaches using primary legal materials, namely legislation and secondary legal materials, namely books and journals related to the discussion. The forms of responsibility of online game service providers towards Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection include responsibilities in the form of administrative responsibility and criminal liability, and the existence of civil liability for online game service providers contained in article 19 of the Consumer Protection Act. Which includes liability for compensation for damage, liability for compensation for pollution and liability for compensation for consumer losses. Based on this, the existence of defective products and/or services is not the only basis for the responsibility of online game service providers. This means that the responsibility of online game service providers includes all losses experienced by consumers. And article 4 of the Consumer Protection Act explains the rights and convenience of consumers. The results of the study show that online game service providers can be held accountable for their mistakes by paying compensation or deliberation in order to reach a consensus.

Keywords : Game Online, Customer Protection, Responsibility

PENDAHULUAN

Internet adalah sebuah alat penyebaran informasi secara global, sebuah mekanisme penyebaran informasi dan sebuah media untuk berkolaborasi dan berinteraksi antar individu dengan menggunakan komputer tanpa terhalang batas geografis. Internet merupakan sarana atau media komunikasi antar komputer dalam ruang lingkup yang luas sebagai media penyebaran informasi dengan demikian komputer dan internet sengaja dirancang untuk mempermudah manusia dalam hal berinteraksi dengan manusia lain secara langsung dan cepat meskipun dengan jarak yang ribuan mil jauhnya. Setelah berkembangnya internet ini, segala aktifitas manusia

yang membutuhkan waktu serta biaya mahal dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Internet menjadi sangat dibutuhkan pada masa sekarang ini, hampir semua negara pasti memiliki akses internet sebagai media penyebaran informasi, pencarian data, dan sebagainya. (Assafa Endeshaw 2007)

Pemanfaatan perkembangan Informasi dan Teknologi (IT) di beberapa tahun kebelakang tidak hanya dapat dirasakan manfaatnya bagi kepentingan informasi dan komunikasi saja namun dalam kenyataannya melalui media online dengan jaringan internet kita bisa memperoleh hiburan dengan memainkan permainan (*game*) dengan cara *online*. *Game online* merupakan salah satu bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi saat ini. Dalam pengembangannya, *game online* tidak hanya sebatas untuk memenuhi kebutuhan hiburan semata, tetapi juga sebagai sumber atau lahan bisnis dan sumber penghasilan bagi pemain (*gamers*). Para pengguna atau *gamers* melakukan pendaftaran *online* dengan mengisi syarat dan ketentuan, kemudian *gamers* membeli *voucher* penambah waktu bermain yang telah disediakan oleh pengelola *game online*.

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

Pada saat ini, *game* yang diminati oleh para developer penyedia layanan *game online* adalah *game* berjenis *freemium* karena dinilai lebih menghadirkan keuntungan yang lebih besar bagi penyedia layanan *game* tersebut. Hal tersebut karena penyedia layanan *game online* tersebut mendapatkan keuntungan secara terus menerus karena pemain *game online* tersebut sering membeli barang virtual dalam *game* tersebut.

Pada *game online* berjenis *freemium* di dalamnya terdapat barang-barang virtual yang dapat dibeli dengan menggunakan mata uang pada *game* tersebut. Misalnya mata uang *Mobile Legends* yaitu *Diamonds*. Fungsi *Diamond* ini bisa digunakan untuk membeli kostum (skin) Hero kesukaan pemain yang bermula dari kisaran harga 299 *Diamond* hingga 899 *Diamond*, membeli Avatar Nickname Change Card dan lain sebagainya atau bisa juga dikirimkan kepada teman bermain kita sebagai hadiah. Salah satu strategi bersaing *Mobile Legends: Bang Bang* adalah dengan mengeluarkan Hero baru yang unik dan semakin versatile yang semakin mudah dimainkan dan multi-fungsi di dalam pertarungan antara sesama pemain maupun dengan creep (karakter yang tidak bisa dimainkan oleh pemain). Terdapat beberapa kasus yang merugikan pemain *game online*. Kasus tersebut yaitu tutupnya server *game online* tersebut sehingga *game online* tersebut tidak dapat melayani para pemainnya. Banyak pemain *game online* tersebut yang sudah mengeluarkan uang ratusan bahkan sampai jutaan rupiah hanya untuk membeli barang-barang virtual pada *game online* tersebut sehingga dengan tutupnya server *game online* tersebut, aset yang sudah dibeli para pemain ikut hilang. Hal tersebut, secara langsung menjelaskan bahwa perbuatan antara konsumen dan penyedia jasa telah menimbulkan suatu perikatan yang menimbulkan hak dan kewajiban bagi konsumen. Yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini untuk mengetahui dan memaparkan bagaimana tanggung jawab penyedia jasa game online atas kerugian yang dialami oleh konsumen serta penyelesaian hukum yang dilakukan. (R.Subekti 1996; AZ. Nasution 2001; Subekti 1981)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, menurut Peter Mahmud Marzuki penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Menkonsepsikan hukum sebagai norma meliputi nilai - nilai, hukum positif. Penelitian hukum normatif dilakukan untuk mencari pemecahan masalah atas isu hukum yang ada dengan menggunakan dua pendekatan

yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.(Peter Mahmud Marzuki 2009)

Sumber dan jenis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Dimana Teknik pengumpulan bahan hukum primer yang digunakan melalui pengumpulan peraturan perundang-undangan yang disusun secara pasti. Sementara bahan hukum sekunder dikumpulkan melalui cara mengumpulkan informasi yang sesuai dengan isu hukum dari buku, dan jurnal.(Soekanto Soerjono dan Mamudji Sri 2014)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Penyedia Jasa Game atas Kerugian yang dialami Konsumen

Tanggung jawab penyedia jasa game online terhadap kerugian yang dialami konsumen dapat bervariasi tergantung pada hukum dan peraturan yang berlaku di negara atau yurisdiksi tertentu. Namun, secara umum, ada beberapa aspek tanggung jawab yang dapat diterapkan:

1. Kualitas dan Kinerja: Penyedia jasa game online bertanggung jawab untuk menyediakan game yang berfungsi dengan baik dan memiliki kualitas yang memadai. Jika ada masalah teknis yang mengganggu pengalaman bermain, seperti gangguan server atau bug yang signifikan, penyedia jasa mungkin bertanggung jawab untuk memperbaikinya atau memberikan kompensasi yang sesuai.
2. Keamanan dan Perlindungan Data: Penyedia jasa game online memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan data konsumen. Mereka harus mengambil langkah-langkah yang memadai untuk melindungi informasi pribadi konsumen, mencegah akses yang tidak sah, dan melawan praktik-praktik penipuan atau penyalahgunaan.

3. Pembayaran dan Transaksi: Jika game online melibatkan transaksi keuangan, penyedia jasa harus menjaga keamanan dan integritas proses pembayaran. Mereka juga harus memberikan kejelasan dan transparansi dalam hal harga, kebijakan pengembalian dana, dan kondisi pembayaran lainnya.
4. Layanan Pelanggan: Penyedia jasa game online bertanggung jawab untuk memberikan layanan pelanggan yang memadai. Mereka harus merespons pertanyaan, masalah, atau keluhan dari konsumen dengan cepat dan efektif. Penyedia jasa juga harus menyediakan informasi yang jelas tentang layanan, kebijakan, dan persyaratan yang relevan.

Penting untuk dicatat bahwa tanggung jawab penyedia jasa game online dapat bervariasi dan dapat tergantung pada kontrak atau persetujuan pengguna yang ditetapkan. Jika konsumen mengalami kerugian yang signifikan atau merasa ada pelanggaran yang serius, mereka mungkin perlu berkonsultasi dengan ahli hukum atau otoritas yang berwenang untuk mengevaluasi klaim mereka dan mencari pemulihan atau kompensasi yang tepat. (Happy Susanto 2008)

Prinsip pertanggung jawaban mutlak (Strict liability) ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat. Penyedia jasa game online dianggap harus bertanggung jawab apabila telah timbul kerugian pada konsumen karena mengonsumsi suatu produk dan oleh karena itu penyedia jasa harus mengganti kerugian itu. Dalam Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen adalah sebagai berikut:

1. Penyedia jasa bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 18 dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila penyedia jasa dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Terhadap kebenaran Penyedia jasa telah menyebabkan kerugian Konsumen diatur dalam pasal 28 Undang-Undang No. 8 tahun 1999, yang inti pokoknya menyatakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan ganti kerugian dapat berupa :

1. Pengembalian uang;
2. Penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya;
3. Perawatan kesehatan; dan
4. Pemberian santunan. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen yang diatur dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen terbagi dalam dua aspek :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan Undang-Undang. Dalam hal ini konsumen mendapatkan pergantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam hal ini berupa persoalan - persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya.

Pelanggaran yang dilakukan oleh penyedia jasa game online tersebut memberikan kenyataan bahwa sebenarnya implementasi hukum yang didapatkan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Selain Pasal 4 yang salah satunya mengatur tentang hak kenyamanan para konsumen, kejanggalan dalam implementasi hukum pada UUPK tersebut juga terdapat pada Pasal 7 yang dimana didalam Pasal 7 tersebut dijelaskan bahwa penyedia jasa mewajibkan memberikan informasi diskripsi barang atau jasa yang ditawarkan dengan benar, jujur, dan juga sesuai mengenai kondisi suatu barang maupun jasa yang diperjual-belikan oleh penyedia jasa tersebut. (Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo 2007; Tri siwi kristiyanti and celine 2017)

Dalam hal ini hak kenyamanan dalam UUPK tidak menjelaskan dengan tegas apa saja hak kenyamanan yang didapatkan oleh konsumen dan sampai mana konsumen tersebut dapat dikatakan “nyaman” sebagai konsumen. Selain diatur didalam UUPK, pemberian informasi yang benar, jelas dan sesuai dengan keadaan barang maupun jasa

tersebut juga dijelaskan dalam UU ITE, yaitu dalam ketentuan Pasal 28 ayat (1) menyatakan bahwa apabila seseorang melakukan penyebaran berita bohong yang tidak memiliki hak untuk menyebarkan dan dapat menyesatkan seseorang dalam melakukan kerugian terhadap transaksi online maka dapat dihukum sesuai dengan Pasal 45 ayat (2) UU ITE yang menyatakan apabila seseorang memenuhi unsur sebagaimana yang dimaksudkan dengan Pasal 28 ayat (1) dan (2) maka dapat dipidanakan dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan denda paling banyak Rp.1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah)

Penyelesaian Pertanggungjawaban Kerugian yang ditimbulkan oleh Penyedia Jasa

Kerugian yang ditimbulkan dari adanya kecurangan dari penyedia jasa tersebut akhirnya akan menimbulkan wanprestasi yang didalam UUPK pada Pasal 19 menjelaskan mengenai pertanggungjawaban dari penyedia jasa tersebut apabila diketahui adanya identifikasi wanprestasi. Wanprestasi merupakan tidak dipenuhinya suatu prestasi atau kewajiban yang telah ditetapkan terhadap pihak-pihak yang ada dalam suatu perjanjian tersebut, menurut Pasal 1234 KUHPerdara, prestasi itu dapat berupa member sesuatu hal, berbuat suatu, dan tidak berbuat sesuatu. Wanprestasi sendiri diatur didalam buku ke III Pasal 1234 - 1252 KUHPerdara, ganti rugi wanprestasi adalah segala bentuk ganti rugi yang dibebankan oleh debitur yang tidak memenuhi isi dari suatu perjanjian yang telah dibuat dan disepakati oleh kreditur dan debitur. Didalam Pasal 1249 ditentukan cara membayar ganti rugi yang ditimbulkan oleh wanprestasi tersebut, didalam pasal ini dikatakan bahwa bentuk ganti rugi yang dapat digunakannya adalah dalam bentuk uang, menurut para ahli bahwa uang merupakan hal yang sangat praktis dan paling sedikit dalam hal menimbulkan suatu keselisihan. Pengaturan dalam penyelesaian pertanggungjawaban produsen terhadap konsumen secara online terdapat dalam KUHPerdara dalam Pasal 1365 yang menjelaskan bahwa setiap perbuatan yang melanggar hukum dan mengakibatkan kerugian terhadap orang lain maka dapat dituntut untuk mengganti kerugian tersebut. Dalam Pasal 23 UUPK mengatur mengenai gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau

badan peradilan ditempat kedudukan konsumen. Pasal 28 UUPK mengatur mengenai unsur - unsur kesalahan yang ditimbulkan oleh pelaku usaha tersebut dan pertanggungjawabannya serta beban pembuktiannya. Beban pembuktian tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam hal dapat atau tidaknya penuntutan perkara perdata dikabulkan. Dalam Pasal 1865 KUHPerdata ditegaskan bahwa apabila seseorang memiliki hak untuk mendapatkan untuk menyangkal hak orang lain mewajibkan untuk membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut. Penyelesaian pertanggungjawaban kerugian yang ditimbulkan oleh penyedia jasa game online terhadap konsumen juga dapat dilakukan dengan cara musyawarah, yaitu musyawarah antara dua belah pihak, dalam musyawarah tersebut dapat dilakukan pengganti kerugian oleh penyedia jasa game online ke konsumen dalam bentuk pertanggung jawaban dalam bentuk barang maupun uang. Apabila tidak terjadi mufakat dalam musyawarah tersebut maka dapat dituangkan dalam bentuk tertulis yang dituangkan dalam bentuk BPSK yang selambat-lambatnya 21 hari kerja sejak permohonan yang diajukan kepada sekretariat BPSK.(Ika Meutiah 2006)

KESIMPULAN

Pertanggung jawaban penyedia jasa game online terkait telah melakukan kesalahan dengan apa yang dijual, adalah penyedia jasa game online harus bertanggung jawab sesuai dengan UUPK Pasal 19 ayat (1)

Tanggung jawab penyedia jasa game online terhadap kerugian konsumen adalah dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pembayaran pengganti kerugian merupakan tanggung jawab paling utama dari pelaku usaha, ganti kerugian menurut UUPK dapat berupa: pengembalian uang, penggantian barang dan atau jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Assafa Endeshaw. 2007. *Hukum E-Commerce Dan Internet Dengan Fokus Di Asia Pasifik* (yogyakarta: Pustaka Pelajar)
- AZ. Nasution. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media)
- Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* (Jakarta: PT. Visimedia)
- Ika Meutiah. 2006. *Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Grafindo Persada)
- Miru Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers)
- Peter Mahmud Marzuki. 2009. *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Kencana Prenada Group)
- R.Subekti. 1996. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Pradnya Paramita)
- Soekanto Soerjono dan Mamudji Sri. 2014. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: RajaGrafindo Persada)
- Subekti. 1981. *Hukum Perjanjian* (PT.Alumni Bandung)
- Tri siwi kristiyanti, and celine. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika)
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen