

Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Game Online Dirugikan Karena Tutupnya Sistem Elektronik Game Online Di Indonesia Secara Sepihak

¹Muhammad Kelvin Adi Nugroho, ²Krisnadi Nasution

^{1,2}Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

¹kelvindewa7@gmail.com, ²krisnadi@untag-sby.ac.id

ABSTRACT

With the growing popularity of online games in Indonesia, numerous players purchase virtual items within these games. This study focuses on two primary objectives. First, it seeks to analyze the legal protection available to online game players in Indonesia against the unilateral shutdown of game servers by Electronic System Providers, as regulated under Article 1694 of the Civil Code. If an online game server is closed unilaterally, virtual items owned by players, considered akin to goods, may be affected. Second, the study aims to explore solutions for addressing losses incurred by players due to such server closures. Utilizing a normative juridical approach with an emphasis on Article 1694 of the Civil Code, the research relies primarily on library-based data collection techniques. The findings indicate that online game players, as rightful owners of virtual items, are entitled to the full restitution of their items. Virtual items, though non-physical, are treated similarly to tangible goods. In cases where these items are deleted or lost due to server shutdowns, Electronic System Providers bear responsibility for returning the affected players' virtual goods. Dispute resolution can be pursued through litigation or non-litigation methods, including consultation, conciliation, mediation, and negotiation.

Keywords: *online games, storage of goods, virtual items*

ABSTRAK

Seiring dengan meningkatnya popularitas permainan daring di Indonesia, banyak pemain yang melakukan pembelian item virtual di dalam permainan tersebut. Penelitian ini bertujuan, pertama, untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi pemain *game* daring di Indonesia terkait penutupan server secara sepihak oleh pihak penyelenggara sistem elektronik berdasarkan ketentuan Pasal 1694 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Jika server *game* online ditutup secara sepihak oleh Penyelenggara Sistem Elektronik maka barang Kedua, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui cara masalah menyelesaikan apabila pemain *game* online mengalami kerugian dikarenakan penutupan server di Indonesia. Studi ini memakai pendekatan yuridis normatif, fokus pada Pasal 1694 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan mengkhususkan bahan pustaka. Perolehan studi ini menunjukkan bahwasanya pengguna *game* online sebagai pemilik barang memiliki hak untuk mendapatkan pengembalian barangnya secara utuh. Item virtual pada *game* online adalah benda non-fisik yang memiliki konsep serupa dengan barang pada umumnya. Item virtual yang berada di dalam *game* juga ikut terhapus atau hilang. Jika item virtual milik pengguna *game* online hilang begitu saja maka Penyelenggara Sistem Elektronik juga harus bertanggung jawab atas pengembalian barang milik pengguna *game*. Cara penuntasan yang bisa ditempuh bisa melewati jalur litigasi ataupun non-litigasi, yang meliputi konsultasi, negosiasi, konsiliasi, serta mediasi.

Kata Kunci: *game online, item virtual, penitipan barang*

Pendahuluan

Kemajuan di bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) terus berkembang pesat seiring berjalannya waktu. Kemajuan ini memudahkan dalam menjalani berbagai aktivitas sehari-hari, seperti kegiatan pembelajaran yang kini dapat dilaksanakan dengan metode online, pekerjaan yang bisa diselesaikan dengan cara online, hingga hiburan seperti mendengarkan

musik, streaming film, serta memainkan *game*. Salah satu wujud dari kemajuan IPTEK ini yaitu internet, yang di Indonesia telah menjangkau jaringan 4,5G, sementara di banyak negara sudah mensupport jaringan 5G. Perkembangan jaringan internet ini menggiring pengaruh buruk serta baik. Dampak baiknya yaitu kemudahan serta kecepatan dalam mengakses informasi. Namun, dampak buruknya meliputi meningkatnya keberadaan website ilegal, aplikasi bajakan, dan konten pornografi (Rohman, 2019). Indonesia memiliki jumlah penduduk sekitar 262 juta jiwa, di mana 143,26 juta di antaranya merupakan pengguna internet aktif. Rata-rata, 43,89% masyarakat Indonesia menggunakan internet selama 1 - 3 jam per hari. Sementara itu, 29,63% menggunakan internet selama 4 - 7 jam per hari, dan 26,48% lainnya memakai internet > 7 jam per hari. Selain itu, data juga menunjukkan jenis pelayanan yang paling sering dipakai oleh pengguna internet di Indonesia, yakni aplikasi chatting (89,35%), sosial media (87,13%), dan *game* online (57,13%) (Febrianto & Artanti, 2019).

Contoh akibat adanya kemajuan internet di Indonesia adalah adanya *game* online. Sebelum internet berkembang pesat, jenis permainan yang populer adalah permainan *game* pada konsol seperti Nintendo dan PlayStation, keduanya tidak memerlukan koneksi internet. *Game* online sendiri didefinisikan sebagai *game* virtual berbasis permainan *game* yang dioperasikan dengan perangkat elektronik dengan sistem yang melalui provider internet. Menurut Eddy Liem, *game* online ialah *game* yang dapat diakses secara daring melalui internet, baik memakai komputer ataupun konsol seperti *PlayStation 2*, *X-Box*, serta lainnya. Dalam sepuluh tahun terakhir, *game* online telah mendapatkan upgrade yang signifikan. Contoh faktor pendorongnya adalah kemajuan internet, yang mengharuskan laman web memberikan layanan streaming video, audio, dan interaktivitas pengguna yang semakin canggih.

Salah satu penggunaan teknologi informasi kontemporer adalah permainan online. *Game* online telah berkembang menjadi tidak hanya alat hiburan, tetapi juga peluang bisnis dan sumber pendapatan bagi para pemain. Pengguna atau pemain biasanya mendaftar secara online dan menyetujui syarat dan ketentuan, kemudian membeli voucher untuk melanjutkan bermain *game* yang ditawarkan oleh penyelenggara. Saat ini, *game* online telah menjadi fenomena global yang melibatkan jutaan orang di seluruh dunia. Awalnya, *game* online dikembangkan sebagai hiburan interaktif yang memungkinkan pemain berinteraksi secara virtual. Pada tahun 1970-an, *game* online dimulai dengan permainan berbasis teks seperti *Multi-User Dungeon* (MUD).

Dengan kemajuan teknologi internet, *game* online terus berkembang menjadi lebih kompleks dan bervariasi, mulai dari *game* berbasis peramban hingga *game* yang memerlukan instalasi perangkat lunak khusus. Keberhasilan *game* online sangat dipengaruhi oleh peningkatan kecepatan internet dan kemajuan teknologi grafis komputer. *Massively Multiplayer Online Role-Playing Games* (MMORPG), seperti *World of Warcraft*, meraih popularitas besar pada akhir 1990-an serta awal 2000-an. Selain itu, platform distribusi digital seperti *Steam* berperan penting dalam mempermudah distribusi dan akses *game* online bagi pengguna.

Game online terdiri dari tiga kategori: *Free to Play*, *Freemium*, dan *Premium*. Yang pertama adalah *game* yang dapat dimainkan sepenuhnya secara gratis. Yang kedua adalah *game* yang dapat dimainkan gratis tetapi memerlukan pemain untuk membeli item virtual di dalamnya. *Game* online juga dimainkan melalui dua jenis *platform*, yaitu *platform mobile*, yang meliputi tablet dan *smartphone*, serta *platform* komputer, yang mencakup komputer pribadi, laptop, dan konsol *game*. Disaat ini, jenis permainan yang paling digemari oleh para pengembang layanan *game* daring ialah *game* tipe *freemium*, dikarenakan dianggap memberikan keuntungan lebih besar. Hal ini disebabkan oleh pendapatan berkelanjutan yang diperoleh dari pemain yang sering melakukan pembelian barang virtual di dalam permainan. Di sisi lain, pemain juga merasa diuntungkan dengan model ini, karena mereka dapat menikmati permainan secara gratis tanpa harus membayar biaya awal.

Dalam *game* online berjenis *freemium*, tersedia berbagai item virtual yang bisa dibeli dengan mata uang khusus dalam permainan. Contohnya, mata uang dalam *game* PUBG disebut

UC, di *Mobile Legends* disebut *Diamonds*, serta di CODM dikenal sebagai CP, serta masih banyak lagi. Mata uang ini diperoleh dengan menukar uang rupiah yang kemudian dikonversi menjadi mata uang dalam *game*. Banyak pengguna *game freemium* membeli barang virtual tersebut karena sering dihadapkan pada situasi yang mengharuskan pembelian untuk melanjutkan permainan atau meningkatkan kemampuan (Fadila et al., 2022).

Dalam dunia *game* online, item virtual yang dimiliki pemain adalah salah satu masalah yang sering muncul. Barang virtual ini memiliki nilai karena mereka dibeli dengan uang asli, dan ditukar menjadi mata uang digital dalam *game*. Pemain *game* daring berperan sebagai konsumen karena mereka memakai *game* menjadi hiburan sekaligus membeli barang virtual. Namun, beberapa kasus di internet menunjukkan bahwa pemain sering dirugikan, terutama ketika server *game* online ditutup dan item virtual yang dimiliki pemain hilang. Oleh karena itu, Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) seharusnya bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan akibat penutupan server. Selain itu, pengguna *game* online berhak dapat perlindungan hukum yang sesuai, seperti yang ada di Pasal 1694 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

Metodologi Penelitian

Penulis menggunakan metodologi penelitian yuridis normatif. Seperti yang disebutkan sebelumnya, penelitian ini dilakukan melalui pengumpulan dan pemeriksaan dokumen kepustakaan. Hukum didefinisikan sebagai apa yang diatur dalam undang-undang atau kebiasaan, dan penelitian ini disebut sebagai penelitian doktrinal.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kemajuan teknologi di era saat ini sangatlah tinggi. Ini terlihat dari meningkatnya aktivitas masyarakat yang kian mengandalkan teknologi informasi untuk memudahkan kegiatan sehari-hari. Teknologi ini telah merambah ke berbagai lapisan masyarakat dan hampir semua profesi memanfaatkannya. Dalam sektor komersial, industri, dan organisasi, teknologi komputer menjadi kebutuhan penting, karena tanpa teknologi tersebut, operasionalnya dapat terhambat. Dengan adanya teknologi informasi, masyarakat dituntut untuk terus mengikuti perkembangan agar dapat mendukung berbagai aktivitas manusia. Teknologi informasi tidak terbatas pada satu bidang saja, tetapi juga memengaruhi sektor lain seperti hiburan, komunikasi, dan sebagainya. Perkembangan teknologi komunikasi serta informasi sudah secara signifikan mengubah peradaban manusia serta perilaku masyarakat di seluruh dunia. Sebagai makhluk sosial yang memerlukan interaksi, manusia kini semakin bergantung pada teknologi untuk berkomunikasi dalam aktivitas sehari-hari (Musthafa, 2015).

Jumlah pengguna *game* online di Indonesia, baik di *Personal Computer* (PC), konsol, dan *mobile*, terbilang cukup besar. Namun, tidak sedikit *game* online di Indonesia yang harus menutup servernya, sehingga *game* tersebut tidak lagi dapat dimainkan. Penutupan server ini biasanya disebabkan oleh rendahnya minat pengguna *game*, yang menyebabkan PSE atau penyedia *game* mengalami kerugian. Karena kondisi permainan yang buruk dan ketidakstabilan server. Beberapa *game* online yang dulunya sangat populer di Indonesia kini telah menutup servernya dan tidak lagi bisa dimainkan. Inilah daftar beberapa *game* online tersebut:

- a. Pangaya, sebuah permainan golf yang dimainkan secara online, menutup servernya pada tahun 2008.
- b. *War Rock*, yang dikembangkan oleh *Megaxus*, menutup servernya pada 2 Mei 2013.
- c. *Lineage 2*, juga dikembangkan oleh *Megaxus*, menutup servernya pada 21 April 2014.
- d. *Grand Chase*, yang juga dikembangkan oleh *Megaxus*, menutup servernya pada 24 April 2014.
- e. *Seal Online*, yang dikembangkan oleh *Lyto*, menutup servernya pada 19 Juli 2017.

- f. *Dragon Nest*, yang dikembangkan oleh *Gemscool*, menutup servernya pada 3 Juli 2019.
- g. *Counter Strike* Indonesia, yang dikembangkan oleh *Megaxus*, menutup servernya pada 1 Agustus 2019.
- h. *RF Online*, yang dikembangkan oleh *Lyto*, menutup servernya pada 21 Agustus 2019.

Perlindungan hukum bagi pengguna *game* online di Indonesia dapat dibagi menjadi perlindungan internal dan eksternal, yang mencakup berbagai aspek yang diregulasikan oleh Undang-Undang (UU) serta peraturan yang berlaku. Sebagaimana Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 (UU No. 11/ 2008) jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU No. 19/ 2016) mengenai Informasi dan Transaksi Elektronik, perlindungan data pribadi harus dilakukan dengan persetujuan pengguna, termasuk jaminan kerahasiaan data dan hak pengguna untuk mengajukan keluhan internal serta perlindungan dari penyalahgunaan data. Selain itu, keamanan sistem harus dijaga melalui pemeliharaan sistem yang aman, perlindungan transaksi elektronik, serta perlindungan dari serangan siber dan pencadangan data secara berkala. Transaksi elektronik dalam *game* juga harus dijamin keabsahannya, termasuk perlindungan terhadap pembayaran elektronik, bukti transaksi yang sah, serta jaminan keamanan transaksi.

Regulasi transaksi item virtual ialah UU No. 11/ 2008, yang sudah diubah dengan UU No. 19/ 2016. Hubungan antara UU No. 19/ 2016 dan pembelian item virtual terletak pada fakta bahwa transaksi tersebut melibatkan penggunaan komputer dan jaringan elektronik seperti *Local Area Network* (LAN) dan internet, dengan barang yang diperdagangkan berupa dokumen elektronik (Haryadi & Hery, 2023). Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 mengenai Transaksi Elektronik serta Penyelenggaraan Sistem (PP No. 71/ 2019) mengharuskan *platform game* online untuk menyediakan *terms of service* yang jelas, memberikan informasi lengkap mengenai layanan, menjamin keamanan sistem, serta menyediakan layanan pelanggan. *Platform* juga diwajibkan untuk mengimplementasikan enkripsi data pengguna, autentikasi berlapis, pemantauan sistem, dan pencegahan penipuan. Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 20 Tahun 2016 Tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik (Permenkominfo No. 20/ 2016), perlindungan data pribadi diperkuat dengan sistem verifikasi pengguna, pengamanan data sensitif, dan pembatasan akses sesuai dengan periode retensi data (Retna, 2020).

Dari sisi eksternal, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen (UU No. 8/ 1999) memberikan hak kepada pengguna *game* guna memperoleh kenyamanan saat bermain, data yang benar serta akurat, pelayanan yang adil, serta kompensasi atas kerugian yang dialami. Pelaku usaha juga wajib menyediakan layanan berkualitas, jaminan layanan purna jual, penanganan keluhan, dan kompensasi yang wajar. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), gugatan *class action*, mediasi, atau arbitrase. Sebagaimana Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 mengenai Perlindungan Data Pribadi (UU No. 27/ 2022), pengguna memiliki hak kontrol data pribadi, termasuk hak guna mengakses, mengoreksi, menghapus, dan membatasi pemrosesan data. Pengawasan eksternal dilakukan melalui audit, pelaporan pelanggaran, sanksi administratif, dan penegakan hukum (Semaun, 2011).

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (UU No. 80/ 2019) juga memberikan perlindungan kepada konsumen dengan menetapkan standar layanan, jaminan kualitas, perlindungan transaksi, dan keamanan pembayaran. Pengawasan eksternal dilakukan oleh regulator melalui audit berkala dan evaluasi kepatuhan. Dalam penegakan perlindungan, upaya internal meliputi langkah-langkah preventif seperti keamanan sistem berlapis, verifikasi pengguna, dan pemantauan berkala, serta tindakan represif seperti pemblokiran akun, pengembalian dana, kompensasi kerugian, dan pemulihan sistem. Upaya eksternal mencakup pengajuan pengaduan administratif kepada Kementerian Kominfo, OJK, atau melalui mediasi di BPSK, serta dapat dilanjutkan dengan tindakan hukum seperti tuntutan perdata, pidana, arbitrase, atau gugatan *class action*.

Dalam perlindungan khusus, aset virtual pengguna dijamin melalui regulasi internal yang memastikan adanya sistem cadangan item, jaminan kepemilikan, transfer item, dan kompensasi atas kehilangan, serta regulasi eksternal yang mengakui nilai ekonomis aset tersebut, melindungi transaksi, dan menetapkan standar keamanan. Perlindungan terhadap transaksi online mencakup penggunaan sistem pembayaran resmi dengan enkripsi transaksi dan verifikasi berlapis, serta jaminan keamanan melalui asuransi transaksi, sistem pengembalian dana, proteksi terhadap penipuan, dan pencegahan peretasan. Rekomendasi pengembangan mencakup penguatan regulasi, baik internal melalui Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang jelas, standar keamanan tinggi, sistem cadangan yang handal, serta prosedur penanganan keluhan, maupun eksternal melalui regulasi khusus *game* online, standardisasi industri, pengawasan yang efektif, dan pemberian sanksi yang tegas. Peningkatan sistem juga penting dilakukan dengan peningkatan keamanan, sistem pemantauan, cadangan otomatis, deteksi penipuan, serta peningkatan pelayanan seperti *customer service* 24/7, waktu respons yang cepat, solusi komprehensif, dan pelacakan pengaduan.

Penutupan server *game* online seperti yang disebutkan sebelumnya paling merugikan para pemain, terutama mereka yang sudah mempunyai aset seperti barang virtual dalam *game* tersebut. Banyaknya pengguna yang sudah menghabiskan ratusan hingga jutaan rupiah guna membelanjakan barang virtual di *game* yang pernah populer di Indonesia itu. Oleh karena itu, pemain yang merasa dirugikan akibat penutupan server dapat mengambil langkah untuk menyelesaikan masalah serta menuntut pengembalian atas kerugian yang diterima (Yogatama et al., 2019). Sebelum membahas berbagai langkah penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dilakukan, ada baiknya untuk terlebih dahulu memahami lembaga-lembaga yang berperan dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Berikut adalah lembaga lembaga tersebut:

- a. Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)
BPKN dibuat bertujuan guna menyampaikan perlindungan terhadap konsumen dan memiliki tanggung jawab langsung kepada badan eksekutif negara. Tugas utamanya yaitu memberi saran dalam rangka penguatan perlindungan konsumen di Indonesia.
- b. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)
LPKSM ialah lembaga yang didaftarkan serta diakui pemerintah, tugasnya yaitu berfokus pada perlindungan hak-hak konsumen.
- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)
BPSK ialah lembaga dengan tugas memberikan penyelesaian antara pemilik usaha dan konsumen, yang dibuat oleh Pemerintah Kabupaten atau Kota. BPSK menyelesaikan masalah konsumen di luar litigasi, dengan putusannya yang bersifat mengikat serta *final*, tanpa kemungkinan adanya banding atau kasasi.

Dalam kasus sengketa konsumen, seperti kerugian yang dialami pengguna *game* online akibat penutupan system elektronik gim yang ada di Indonesia, Pasal 45 hingga Pasal 48 UU No. 8/ 1999 menyediakan 2 pilihan penyelesaian. Pilihan tersebut adalah memakai jalur litigasi, atau memakai jalur non-litigasi (Rahma, 2024).

- a. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi

Menurut pasal 45 ayat (1) UU No. 8/ 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, pelanggan yang merasa merugi bisa menyampaikan laporan kepada lembaga yang bertanggung jawab menuntaskan penyelesaian diantara pelaku usaha serta konsumen ataupun langsung ke peradilan umum untuk menyelesaikan penyelesaian. Proses litigasi menghasilkan keputusan yang bersifat menang-kalah, di mana salah satu pihak akan diuntungkan sementara pihak lainnya dirugikan. Namun, penyelesaian memakai jalur litigasi terdapat kelemahan, cenderung memposisikan para pihak pada situasi krusial dan membutu pembelaan intensif, jadi secara tidak langsung memengaruhi hasil putusan. Hal ini juga berfokus pada pengungkapan fakta dari segi materi dan prosedur, sehingga sering

terlihat tidak efektif dalam hal biaya, waktu, dan tenaga. Tetapi, litigasi menjadi alternatif akhir jika penyelesaian dengan cara non-litigasi tidak mendapatkan hasil atau mufakat.

Menurut Pasal 46 ayat (1) UU No. 8/ 1999, pihak yang berhak menyampaikan laporan atas pelanggaran yang dilaksanakan oleh pelaku usaha ialah seperti berikut:

- A. Konsumen yang merasa merugi ataupun ahli warisnya;
- B. Kelompok konsumen dengan kepentingan yang sama;
- C. LPKSM yang mencukupi persyaratan, yakni yayasan ataupun badan hukum yang pada anggaran pada dasarnya mencantumkan maksud guna perlindungan konsumen serta telah melalui proses pengadilan.

Sengketa konsumen hanya dapat dibawa ke pengadilan jika upaya penyelesaian di luar pengadilan (non-litigasi) gagal. Oleh karena itu, penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non-litigasi lebih diprioritaskan daripada melalui pengadilan.

b. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan (Non - Litigasi)

Penyelesaian sengketa konsumen, termasuk bagi pengguna *game* online yang telah dirugikan, melalui cara litigasi memiliki beberapa kelemahan, salah satunya adalah biaya yang cenderung tinggi. Selain itu, proses litigasi menghasilkan keputusan yang bersifat menang-kalah, di mana satu pihak dinyatakan menang sementara pihak lainnya kalah. Karena kelemahan tersebut, Sebagian besar orang percaya bahwa penyelesaian konsumen secara non - litigasi lebih efisien, baik pada segi biaya, waktu, maupun tenaga kerja yang dibutuhkan. Metode non-litigasi termasuk konsiliasi, mediasi, negosiasi, dan konsultasi.

Konsultasi ialah proses komunikasi yang bersifat pribadi dengan dua pihak, yaitu klien dan konsultan. Konsultan memberikan pendapat atau saran kepada klien, tetapi klien tidak wajib untuk mengikuti saran tersebut. Klien memiliki kebebasan penuh untuk menerima atau menolak pendapat konsultan dan dapat mengambil keputusan sendiri sesuai dengan kehendaknya. Negosiasi adalah proses musyawarah atau perundingan yang dilaksanakan pada pihak-pihak yang bersengketa tidak melibatkan pihak ketiga. Para yang terlibat bernegosiasi, disebut negosiator, berusaha menyelesaikan masalah secara langsung dengan cara berdiskusi untuk mencapai kesepakatan. Hasil dari negosiasi ini bersifat tidak mengikat secara hukum. Mediasi adalah metode penuntasan sengketa yang berkaitan dengan pihak ketiga yang netral, disebut mediator. Mediator membantu memberikan masukan dan memfasilitasi komunikasi agar para pihak dapat mencapai kesepakatan. Namun, mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutuskan hasil sengketa. Kesepakatan yang dicapai merupakan hasil kompromi dengan para pihak yang bersengketa.

Konsiliasi ialah suatu metode alternatif penyelesaian sengketa, termasuk sengketa konsumen, yang melibatkan intervensi pihak ketiga, konsiliator. Konsiliator bertanggung jawab untuk mengembangkan protokol penyelesaian masalah dan kemudian menyampaikan protokol tersebut kepada kedua pihak yang bersengketa. Jika kedua belah pihak gagal menemukan solusi atas permasalahan mereka, konsiliator dapat memberikan usulan berupa rekomendasi penyelesaian. Namun, konsiliator tidak memiliki wewenang untuk mengambil keputusan. Secara keseluruhan, tujuan utama Konsiliasi bertujuan untuk menciptakan kesepakatan antara dua pihak yang bersengketa. Oleh karena itu, terdapat opsi penyelesaian bagi konsumen, khususnya pemain *game* online yang merasa dirugikan akibat kehilangan aset virtual mereka karena penutupan server *game* online di Indonesia. Penyelesaian perselisihan ini bisa dilakukan baik melalui jalur non-litigasi ataupun litigasi.

Penutup

Pengguna *game* online berfungsi sebagai konsumen karena mereka memanfaatkan layanan *game* online untuk tujuan hiburan atau kompetisi. Item virtual yang dibeli oleh pemain dalam

game digolongkan sebagai benda non-fisik yang bisa dibeli dalam permainan. Item virtual ini didapat secara otomatis setelah mengonversi uang tunai ke mata uang yang ada di dalam *game*. Konsep item virtual dalam *game* online mirip dengan barang pada umumnya, di mana item virtual ini menunjukkan penguasaan atas benda, tetapi bukan kepemilikan secara hukum. Dengan demikian, item virtual yang dimiliki pemain mencerminkan hak penguasaan (*bezt*), tetapi tidak menjadikan mereka pemilik (*eigendom*) barang tersebut.

Berdasarkan hak konsumen yang mengatur pada Pasal 4 UU No. 8/ 1999, pemain *game* online sebagai konsumen memiliki hak-hak yang perlu dihormati. Apabila hak pengguna *game* tidak terpenuhi karena kelalaian PSE, maka PSE wajib memberikan ganti rugi sejalan pada ketentuan pada Pasal 19 UU No. 8/ 1999. Penyelesaian sengketa yang dihadapi oleh pengguna *game* online akibat penutupan server *game* bisa dilaksanakan dengan tahap non-litigasi ataupun litigasi. Ada banyak cara penuntasan non-litigasi, seperti konsultasi, negosiasi, mediasi, serta konsiliasi. Peraturan yang lebih rinci diharapkan di masa depan mengenai hak konsumen terkait pembelian barang virtual di *game* online. Jika terjadi pertarungan antara pengguna *game* online dan PSE atau penyedia *game*, sangat disarankan penyelesaian penyelesaian melalui jalur non-litigasi, seperti negosiasi.

Daftar Pustaka

- Fadila, E., Robbiyanto, S. N., & Handayani, Y. T. (2022). Pengaruh Game Online Terhadap Perubahan Perilaku Remaja. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 1(2), 17-31.
- Febrianto, K. W., & Artanti, Y. (2019). Pengaruh Nilai Konsumsi Terhadap Niat Beli Virtual Item Kustomisasi Hero. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 471-477.
- Haryadi, B., & Hery, A. (2023). Mengungkap Nilai Penentuan Harga Jual Virtual Item Game Avabel Online: Studi Fenomenologi. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 17(1), 42-50.
- Kuncoro Aji, W., & Rusdiana, E. (2021). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENGGUNA GAME ONLINE TERHADAP CHEATING ATAU KECURANGAN DALAM KEJUARAAN.
- Musthafa, A. E. (2015). *Pengaruh Intensitas Bermain Game Online Dan Pengawasan Orang Tua Terhadap Perilaku Agresif Anak*.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksionline/article/viewfile/8867/8617>.
- Rahma, F. M. (2024). *Perbuatan Fraud Dilihat Dari Perspektif Pasal 1365 KUH Perdata* (Vol. 1, Issue 2).
- Retna, G. (2020). SYARAT SAHNYA PERJANJIAN (Ditinjau Dari KUHPerdata). *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1).
- Rohman, K. (2019). Agresifitas Anak Kecanduan Game Online. *Martabat: Jurnal Perempuan Dan Anak*, 2(1), 155-172.
- Semaun, S. (2011). *Perlindungan Hukum Terhadap Rahasia Dagang* (Vol. 9, Issue 1).
- Yogatama, I. K. S., Kharisma, A. P., & Fanani, L. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Pemain Dalam Permainan MOBA (Studi Kasus : Mobile Legends : Bang-Bang !). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(3), 255-266.