

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELIAN
ITEM VIRTUAL DENGAN METODE *TOP UP* DALAM
GAME *GENSHIN IMPACT* BAGI KONSUMEN MELALUI
SITUS LAYANAN *TOP UP***

SKRIPSI



OLEH :

I PUTU ISTA DEWA DHARMA PUTRA
NIM. 1312100152

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELIAN
ITEM VIRTUAL DENGAN METODE *TOP UP* DALAM
GAME *GENSHIN IMPACT* BAGI KONSUMEN MELALUI
SITUS LAYANAN *TOP UP***

SKRIPSI



Oleh:

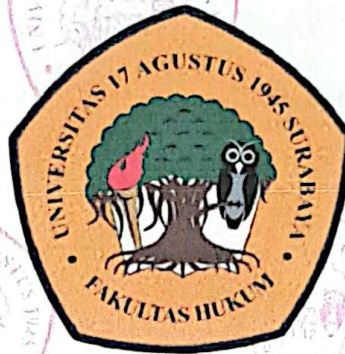
I Putu Ista Dewa Dharma Putra

NBI: 1312100152

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELIAN
ITEM VIRTUAL DENGAN METODE TOP UP DALAM
GAME GENSIN IMPACT BAGI KONSUMEN MELALUI
SITUS LAYANAN TOP UP**

SKRIPSI



Oleh:

I Putu Ista Dewa Dharma Putra

NBI: 1312100152

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2025

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELIAN *ITEM* DENGAN
METODE *TOP UP* DALAM GAME *GENSHIN IMPACT* BAGI KONSUMEN
MELALUI SITUS LAYANAN *TOP UP***

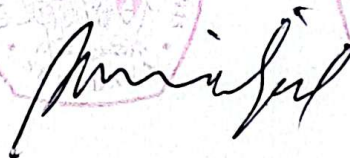
SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Mencapai Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

I PUTU ISTA DEWA DHARMA PUTRA
NIM : 1312100152

Dosen Pembimbing:



Widhi Cahyo Nugroho, S.H., M.Hum.
NPP/NIP: 20310870120

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2025

**HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELIAN *ITEM* DENGAN
METODE *TOP UP* DALAM GAME *GENSHIN IMPACT* BAGI KONSUMEN
MELALUI SITUS LAYANAN *TOP UP***

Oleh:

I PUTU ISTA DEWA DHARMA PUTRA

NBI: 1312100152

Telah Dipertahankan Di depan Tim Penguji Dan Dinyatakan Lulus

Skripsi Fakultas Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 23 Juni 2025

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan No. SK : SK : 526/ST/K/V/2025

TIM PENGUJI :

Ketua : Dr. Syofyan Hadi, SH.,MH.
NIP/NPP : 20310130611

Sekretaris : Dr. Tomy Michael, S.H., M.H., AEPP., CPP., CMC.
NIP/NPP : 20310130613

Anggota : Widhi Cahyo Nugroho, S.H., M.Hum.
NIP/NPP : 20310870120

Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. Slamet Suhartono, S.H., M.H.

NPP : 20310860065

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Ista Dewa Dharma Putra

Program Studi : S-1 Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa judul artikel yang akan dimuat di Quantum Juris: Jurnal Hukum Modern dengan judul:

“TANGGUNG JAWAB *HOYOVERSE* SELAKU PENGEMBANG GAME *GENSHIN IMPACT* ATAS KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT KELALAIAN ATAU TINDAK PIDANA OLEH SITUS *TOP UP*”

Benar bebas dari plagiat dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian Surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 5 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan,



I Putu Ista Dewa Dharma Putra

NIM : 1312100152

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Ista Dewa Dharma Putra

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELIAN *ITEM* DENGAN METODE *TOP UP* DALAM GAME *GENSHIN IMPACT* BAGI KONSUMEN MELALUI SITUS LAYANAN *TOP UP*

adalah hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan “duplikasi” dari karya atau tulisan orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Surabaya, 5 Juni 2025

Yang bertanda tangan dibawah ini



I Putu Ista Dewa Dharma Putra

NIM : 1312100152



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Ista Dewa Dharma Putra
NBI/ NPM : 1312100152
Fakultas : Hukum
Program Studi : S-1 Ilmu Hukum
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELIAN ITEM DENGAN
METODE TOP UP DALAM GAME GENSIN IMPACT BAGI KONSUMEN
MELALUI SITUS LAYANAN TOP UP”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty - Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 5 Juni 2025

Yang Menyatakan,


E1AMX443315608
I Putu Ista Dewa Dharma Putra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas asung kertha wara nugraha-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati, karya ini penulis persembahkan kepada:

1. **Ida Sang Hyang Widhi Wasa**, sumber segala ilmu, kekuatan, dan kehidupan. Semoga ilmu yang diperoleh ini menjadi dharma dalam kehidupan dan berguna bagi sesama.
2. **Orang tua tercinta**, Bapak Tubagus Sayogi Eka Darman dan Ibu Ni Luh Sagitadewi serta adik saya Ni Nyoman Ayu Tribhuwana Tunggadewi yang dengan kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan yang tiada henti telah mengantarkan penulis sampai pada titik ini. Segala pencapaian ini adalah wujud dari cinta dan restu mereka.
3. **Dosen pembimbing dan seluruh dosen Fakultas Hukum**, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, dan motivasi selama masa studi hingga penyusunan skripsi ini.
4. **Rekan-rekan seperjuangan**, sahabat, dan semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil selama proses penulisan skripsi ini.

Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah awal dalam mengamalkan ilmu hukum demi keadilan dan dharma di tengah masyarakat.

Om Santih, Santih, Santih Om

KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Dengan penuh rasa syukur dan hormat, penulis panjatkan puji ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul:

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBELIAN *ITEM VIRTUAL* DENGAN METODE *TOP UP* DALAM GAME *GENSHIN IMPACT* BAGI KONSUMEN MELALUI SITUS LAYANAN *TOP UP*”

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Skripsi ini disusun sebagai bentuk kontribusi dalam menjawab perkembangan hukum di era digital, khususnya terkait perlindungan konsumen dalam ekosistem game online yang semakin kompleks dan dinamis. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik secara praktis maupun teoritis.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah menerima banyak dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., CMA., CPA.,** selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. **Dr. Slamet Suhartono, SH., M.H.,** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. **Wiwik Afifah, SPI., S.H., M.H.,** Selaku Kepala Program Studi Strata-1 Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. **Bapak Widhi Cahyo Nugroho, S.H., M.Hum** selaku Dosen Pembimbing, yang telah dengan sabar memberikan arahan, koreksi, dan motivasi selama proses penulisan skripsi ini.
5. **Bapak/Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,** yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa studi.
6. **Orang tua tercinta Bapak Tubagus Sayogi Eka Darman & Ibu Ni Luh Sagitadewi** serta keluarga penulis, yang telah memberikan doa, dukungan moral, dan semangat yang tiada henti.

7. Ni Nyoman Ayu Tribhuwana Tunggadewi saudara kandung sekaligus teman yang paling dekat yang selalu menemani saya saat mengerjakan penelitian ini, susah maupun senang.
8. Muhammad Riyan Hidayat Teman dan kawan setia saling membantu selama kuliah sampai tahap penelitian skripsi.
9. Ananda Septian Wicaksono Sahabat yang menemani dari awal sampai akhir semester.
10. Seina Kanaya Siregar selaku teman seperjuangan disaat susah dalam tugas kuliah serta penelitian.
11. Rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya serta pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.
12. Untuk Penulis sendiri yang telah berjuang menulis penelitian ini agar dapat menyelesaikan tugas akhir guna mendapatkan gelar sarjana Hukum yang nantinya berguna untuk kedepannya.
13. Persembahan khusus untuk *Hoyoverse* selaku pengembang game *Genshin Impact* yang menjadi bahan obyek Penelitian skripsi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen di era digital.

Om Santih, Santih, Santih Om.

Surabaya, 5 Juni 2025

Penulis,



I Putu Ista Dewa Dharma Putra

NIM : 1312100152

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap pemain dalam transaksi *top up* game online, tanggung jawab hukum perusahaan pengembang seperti Hoyoverse atas kerugian yang dialami konsumen, serta mekanisme ganti rugi bagi pemain yang dirugikan. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen digital telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW), serta Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Namun, ketentuan *Terms of Service* Genshin Impact yang menunjuk hukum Singapura sebagai dasar penyelesaian sengketa menimbulkan ketimpangan posisi tawar dan berpotensi bertentangan dengan asas keadilan dan perlindungan konsumen di Indonesia. Pemain yang mengalami kerugian memiliki hak untuk menuntut ganti rugi baik melalui jalur perdata, pidana, maupun mekanisme penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. UUPK telah memberikan dasar hukum dan mekanisme penyelesaian yang dapat digunakan oleh konsumen untuk memperoleh keadilan. Penelitian ini merekomendasikan adanya penguatan regulasi dan pengawasan terhadap transaksi digital, serta penyesuaian terhadap klausul baku dalam kontrak layanan digital oleh pelaku usaha asing demi perlindungan yang adil bagi konsumen Indonesia.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Game Online, tanggung jawab, penyelesaian sengketa

Abstract

This research aims to identify and understand the legal protection available to players in top-up transactions, the legal liability of game developers such as Hoyoverse for consumer losses, and the compensation mechanisms available for aggrieved players. The research method used is normative juridical with a statute approach and conceptual approach. The findings show that consumer protection in digital transactions is regulated under Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, the Burgerlijk Wetboek (BW), and Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2023 tentang Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. However, the Terms of Service of Genshin Impact, which designate Singaporean law as the governing law for dispute resolution, create an imbalance in bargaining power and potentially conflict with the principles of consumer protection in Indonesia. Players who suffer losses have the right to seek compensation through civil, criminal, or consumer dispute resolution mechanisms as provided by peraturan perundang-undangan. The UUPK provides a legal basis and procedural framework to ensure justice for consumers. This study recommends strengthening regulation and supervision of digital transactions, as well as adjusting standard contract terms of foreign business actors to ensure fair protection for Indonesian consumers.

Keywords: *Consumer Protection, Online Game, Liability, Dispute Resolution*

Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
Abstrak.....	x
Abstract.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Metode Penelitian.....	6
1.5.1 Jenis Penelitian.....	6
1.5.2 Metode Pendekatan.....	7
1.5.3 Sumber Dan Jenis Bahan Hukum.....	8
1.5.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum.....	9
1.5.5 Teknik Analisis Bahan Hukum.....	10
1.6 Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Perlindungan Hukum.....	13
2.1.1 Definisi Perlindungan Hukum.....	13
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum.....	16
2.2 Perlindungan Hukum Konsumen.....	17
2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen.....	17
2.2.2 Pengertian Konsumen.....	19
2.2.3 Hak Konsumen.....	20
2.2.4 Kewajiban Konsumen.....	22
2.2.5 Teori-Teori Dalam Perlindungan Konsumen.....	23
2.3 Kerugian.....	24
2.3.1 Pengertian Kerugian.....	24
2.3.2 Kerugian Akibat Wanprestasi.....	27
2.3.3 Kerugian karena Tindak Pidana.....	28

2.4	Pertanggungjawaban Pidana dan Perdata	33
2.4.1	Tanggung Jawab Pidana atas Kerugian Konsumen	33
2.4.2	Tanggung Jawab Perdata Atas Kerugian Konsumen	36
BAB III PEMBAHASAN		39
3.1	Perlindungan Hukum terhadap Pemain <i>Genshin Impact</i> dalam Transaksi <i>Top Up Game Online</i>	39
3.1.1	Perlindungan Hukum Bagi Pemain <i>Genshin Impact</i> Dalam Membeli Item Virtual Melalui Situs Layanan Situs Top Up.....	39
3.1.2	Kesesuaian Praktik Transaksi <i>Top Up</i> Menurut Asas Transparasi, Keadilan, Dan Keamanan	41
3.1.3	Pengawasan serta mekanisme Perlindungan Konsumen Bagi pemain <i>Genshin Impact</i>	46
3.2	Tanggung Jawab Hukum <i>Hoyoverse</i> sebagai Pengembang Game terhadap Kerugian Konsumen	48
3.2.1	Posisi Hukum <i>Hoyoverse</i> sebagai Pelaku Usaha dalam Ekosistem Game Online.....	48
3.2.2	Bentuk-Bentuk Kerugian yang Dialami Konsumen dalam Game <i>Genshin Impact</i>	51
3.2.3	Clickwrap Agreement dan Validitas Hukum dalam Kontrak Digital Game	52
3.2.4	Kewajiban dan Tanggung Jawab Pengembang Game Berdasarkan UUPK	54
3.2.5	Analisis Keterbatasan Tanggung Jawab Hukum <i>Hoyoverse</i> secara Internasional	54
3.3	Mekanisme Ganti Rugi bagi Pemain atas Kelalaian dan/atau Tindak Pidana Penipuan Situs <i>Top Up Game Online</i>	56
3.3.1	Dasar Hukum Ganti Rugi dalam Transaksi Digital Game	56
3.3.2	Bentuk Ganti Rugi yang Dapat Diperoleh Konsumen	58
3.3.3	Mekanisme Gugatan Perdata oleh Pemain	60
3.3.4	Mekanisme Laporan Pidana terhadap Pelaku Penipuan.....	63
3.3.5	Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif.....	65
3.3.6	Kendala dan Tantangan dalam Pelaksanaan Ganti Rugi	67
3.3.7	Peran Pemerintah dan Reformasi Regulasi Perlindungan Hukum Dalam Game Online	69
BAB IV PENUTUP		73
4.1	Kesimpulan	73

4.2. Saran	74
DAFTAR BACAAN	75

Daftar Tabel

Table 1. Perbandingan Praktik Transaksi Top Up yang Sesuai dan Tidak Sesuai dengan Asas Perlindungan Konsumen.....	43
---	-----------