

Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Benda *Virtual Game Online* Pada Media Sosial X

Putri Aininda Sasti¹ dan Muh Ali Masnun²

¹Fakultas Hukum, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia,
putriaininda.20140@mhs.unesa.ac.id

²Fakultas Hukum, Universitas Negeri Surabaya, Surabaya, Indonesia,
alimasnun@unesa.ac.id

Abstrak

Transaksi jual beli *online* yang dilakukan tanpa bertatap muka memberikan efisiensi terkait jarak dan waktu, namun di sisi lain dikarenakan tidak dilakukan secara bertatap muka maka munculnya kemungkinan ketidaksesuaian barang yang diperjualbelikan baik dalam hal jumlah, bentuk, maupun kualitas. Transaksi jual beli benda *virtual game online* yang dilakukan dengan melalui media sosial X juga memiliki kemungkinan untuk mengalami masalah yang sama, yang mana hal ini akan merugikan pemain game online sebagai konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli benda *virtual game online* pada media sosial X, serta bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terkait dengan kerugian dalam transaksi jual beli item virtual game online pada media sosial X. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif dengan pendekatan yang dilakukan melalui perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Dengan penelitian ini ditemukan bahwa perlindungan konsumen atas transaksi jual beli benda virtual game online belum maksimal, karena itu upaya hukum diperlukan, diantaranya adalah dengan melalui jalur pengadilan dan jalur luar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata kunci: perlindungan konsumen, benda *virtual game online*, media sosial

Abstract

Online transactions conducted without face-to-face interaction offer efficiency in terms of distance and time, but on the other hand, because they are not conducted face-to-face, there is a possibility of discrepancies in the items being sold, whether in terms of quantity, form, or quality. Online transactions involving virtual game items conducted through social media platform X also have the potential to encounter the same issues, which would be detrimental to online gamers as consumers. This study aims to analyze consumer legal protection in online game virtual item transactions on social media platform X, as well as the legal measures consumers can take regarding losses incurred in such transactions. This study employs a normative research approach using both a statutory approach and a conceptual approach. The findings reveal that consumer protection in transactions involving the buying and selling of virtual game items is not yet optimal, necessitating legal measures, including through court proceedings and alternative dispute resolution mechanisms via the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK).

Keywords: *consumer protection, online game's virtual items, social media.*

A. PENDAHULUAN

Benda *virtual* merupakan kode-kode pada teknologi komputer yang dibuat berdasarkan rumus algoritma yang sedemikian rupa dan dibuat dengan meniru objek-objek yang ada pada dunia nyata (Fairfield, 2005). Keberadaan benda *virtual* merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi informasi yang semakin berkembang pesat, yang kemudian membuat dunia sadar akan perubahan menjadi sebuah dunia baru, dimana sebuah dunia dalam hal komunikasi hadir dengan basis komputer (*computer mediated communication*) dan dari hal tersebut kemudian tercipta dunia baru atau dapat disebut sebagai *cyberspace*. Dalam *Cyberspace* memberikan penawaran berupa suatu realitas atau kenyataan yang baru, yaitu sebuah realitas dalam bentuk *virtual* (*virtual reality*) (Meilarati, 2017).

Benda *virtual*, sesuai dengan namanya, hanya dapat digunakan pada dunia *virtual* atau dunia maya saja. Salah satu contoh penggunaan benda *virtual* dalam dunia *virtual* adalah ada dan digunakannya benda *virtual* dalam *game online*. *Game online* sendiri memiliki jenis yang bermacam-macam dimana salah satunya yang sering menggunakan benda *virtual* adalah *game online* dengan model *RPG* (*Role Playing Game*). *RPG* dapat didefinisikan sebagai permainan berbasis cerita di mana pemain menciptakan dan mengambil peran yang telah dipilihnya, membuat keputusan dan tindakan yang mempengaruhi hasil permainan (Erickson, 2009). Para pemain akan memainkan peran dari karakter khayalan yang ada dalam *game online* tersebut untuk menyelesaikan tantangan dan misi tertentu yang nantinya akan membentuk sebuah cerita. *Game online* berbasis *RPG* memiliki berbagai macam karakter serta benda-benda *virtual* unik di dalamnya. Untuk mendapatkan karakter ataupun benda tersebut terkadang membutuhkan transaksi pembelian antara pemain dengan *developer game online*. Setiap *game online* memiliki benda *virtualnya* masing-masing serta memiliki harga yang berbeda tiap jenis atau jumlahnya.

Benda *virtual* menjadi suatu komoditas baru yang kemudian dapat diperjualbelikan seperti halnya benda dalam dunia nyata, meskipun pada dasarnya benda *virtual* hanya dapat digunakan di dalam dunia *virtual*. Kedudukan benda *virtual* sebagai objek jual beli didasarkan pada kesesuaian benda *virtual* dengan unsur benda tidak berwujud. Benda *virtual*, sebagai benda tidak berwujud merupakan suatu objek hukum serta bagian dari suatu harta yang dapat dimiliki.

Pasal 499 KUHPerdara menyebutkan bahwa, “Menurut Undang-Undang, barang adalah tiap benda dan tiap hak yang dapat menjadi obyek dari hak milik.”, benda *virtual* termasuk ke dalam definisi benda dalam hal ini dikarenakan merupakan sesuatu yang dapat dimiliki oleh seseorang sebagai subyek hukum. Sedangkan dalam Pasal 503 KUHPerdara membagi barang dengan, “Ada barang yang bertubuh, dan ada barang yang tidak bertubuh.”, pasal tersebut kemudian menjadi acuan bahwa benda *virtual* merupakan termasuk barang atau benda yang tidak bertubuh.

Sama halnya dengan benda bukan *virtual* atau benda yang ada di dunia nyata, benda *virtual* dapat menjadi benda Pembelian benda *virtual* pada umumnya dapat dilakukan dengan membeli langsung di dalam aplikasi *game online* tersebut, atau pembelian di luar aplikasi *game online*, salah satunya melalui website tertentu atau melalui media sosial. Pembelian benda *virtual* yang dilakukan melalui *website* atau media sosial tertentu dilakukan dengan menggunakan transaksi elektronik. Transaksi elektronik atau *e-commerce* dapat dimaksudkan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan melalui media jaringan komputer antara perusahaan, rumah tangga, antar individu, pemerintah, serta masyarakat atau organisasi jenis swasta lainnya dimana terjadi penjualan dan pembelian barang atau jasa (Hermawan, 2013). *E-Commerce* dapat juga diartikan sebagai suatu sistem bisnis dengan basis modern dimana pelaku bisnis dapat tidak perlu hadir dengan langsung baik dalam hal fisik maupun dalam tanda tangan (Suparni, 2001). Berdasarkan Pasal 1 angka 2

UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa, "Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya."

Transaksi jual beli benda *virtual game online* dilakukan dengan transaksi elektronik atau dilakukan dengan secara tidak langsung bertatap muka. Transaksi jual beli melalui transaksi elektronik yang mana tidak dilakukannya tatap muka secara langsung tetap harus dapat memenuhi hak-hak yang dimiliki konsumen. Dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan hak-hak dari konsumen, yang mana berdasarkan pasal tersebut, konsumen memiliki hak-hak yang harus terpenuhi dalam suatu kegiatan transaksi jual beli. Salah satu hak yang harus dipenuhi kepada konsumen ialah hak mengenai informasi mengenai kebenaran, kejelasan, serta kejujuran atas kualifikasi serta garansi yang dijanjikan. Ketika seorang konsumen tidak mendapatkan apa yang sesuai dengan yang dijanjikan pada kegiatan transaksi tersebut, hal tersebut tentunya telah melanggar hak-hak dari konsumen, sesuai dengan yang tercantum pada UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu dalam hal memperoleh barang dan/atau jasa yang telah disebutkan berdasarkan dengan nilai penukaran, keadaan, dan jaminan yang telah diperjanjikan.

Transaksi jual beli benda *virtual game online* melalui media sosial X didalamnya ditemukan banyaknya kasus dimana konsumen mengalami kerugian. Konsumen yang telah melakukan transaksi jual beli dengan pelaku usaha penjualan benda *virtual game online* melalui media sosial X mengalami pengurangan benda *virtual game online* yang dimiliki oleh konsumen. Hal ini dikarenakan pihak perusahaan *game online* menganggap bahwa penambahan benda *virtual game online* yang didapatkan dengan pembelian diluar aplikasi *game online* dan situs resmi sebagai transaksi pembelian ilegal.

Penelitian ini dilakukan dengan mengharapkan tercapainya tujuan untuk melakukan analisa mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli benda *virtual game online* melalui media sosial X dan menganalisis mengenai upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terkait dengan transaksi jual beli benda *virtual game online* melalui media sosial X. Sehingga diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dalam perlindungan kepada konsumen dalam pelaksanaan transaksi jual beli serta upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen akibat kerugian yang terjadi atas disalahgunakannya transaksi jual beli tersebut.

B. METODE

Metode yang digunakan penelitian ini yaitu metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer dari peraturan perundang-undangan yang diurut berdasarkan hierarki dan menggunakan bahan hukum sekunder dari buku, skripsi, jurnal, dan artikel yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan bahan hukum yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka terhadap bahan hukum.

C. HASIL PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Benda Virtual Game Online pada Media Sosial X

Pasal 1 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”, mengacu pada Pasal yang telah disebutkan, perlindungan konsumen ialah suatu perangkat hukum dihadirkan oleh lembaga pemerintahan dalam tujuan menerimakan perlindungan hukum beserta

jaminan atas kepastian hukum untuk para konsumen atas masalah-masalah yang menyebabkan kerugian disebabkan oleh pelaku usaha.

Konsumen dalam transaksi jual beli secara online melalui media sosial, sebagai warga negara memiliki hak yang sama dalam mendapatkan perlindungan hukum. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 27 ayat (1) menjelaskan, “Segala warga negara bersamaan kedudukannya dalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.” Berdasarkan Pasal tersebut jelas tertulis bahwa konsumen, dalam hal ini adalah konsumen yang melakukan transaksi jual beli benda *virtual game online* melalui media sosial X memiliki hak perlindungan sebagai upaya penjaminan kepastian hukum atas permasalahan yang mana dalam hal ini berupa berkurangnya benda *virtual game online* yang terjadi setelah adanya transaksi jual beli pada media sosial X.

Transaksi jual beli melalui transaksi elektronik yang mana tidak dilakukannya tatap muka secara langsung tetap harus dapat memenuhi hak-hak yang dimiliki konsumen. Dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menjelaskan hak-hak dari konsumen:

“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; 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.”

Berdasarkan isi dari Pasal tersebut, konsumen memiliki hak-hak yang harus terpenuhi dalam suatu kegiatan transaksi jual beli. Salah satu hak yang harus dipenuhi

kepada konsumen ialah hak mengenai informasi mengenai kebenaran, kejelasan, serta kejujuran atas kualifikasi serta garansi yang dijanjikan. Pemain *game online* selaku konsumen yang melakukan transaksi jual beli benda *virtual* melalui media sosial X tidak mendapatkan apa yang sesuai dengan yang dijanjikan pada kegiatan transaksi tersebut, dimana seharusnya tidak adanya pengurangan benda *virtual game online* yang telah dimiliki. Hal tersebut tentunya telah melanggar hak-hak dari konsumen, sesuai dengan yang tercantum pada UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu dalam hal memperoleh barang dan/atau jasa yang telah disebutkan berdasarkan dengan nilai penukaran, keadaan, dan jaminan yang telah diperjanjikan.

Cakupan yang dimiliki oleh perlindungan konsumen adalah luas, yang mana dalam cakupan tersebut terdiri atas perlindungan pada konsumen atas barang dan/atau jasa, yang mana diawali mulai ketika pada tahap didapatkannya barang dan/atau jasa tersebut hingga mencapai pengaruh dari penggunaan barang dan/atau jasa.

Cakupan yang telah disebutkan dalam pemaparan sebelumnya terdiri atas dua aspek, yaitu (Meliala, 1993):

- a. Perlindungan atas adanya kemungkinan barang yang diberikan kepada konsumen tidak cocok dengan apa yang disetujui oleh kedua pihak.
- b. Perlindungan atas diberlakukannya ketentuan-ketentuan yang tidak adil pada konsumen.

Aspek dalam cakupan atas perlindungan konsumen tersebut terpenuhi dalam apa yang terjadi kepada pemain *game online* selaku konsumen yang melakukan transaksi jual beli benda *virtual game online* pada media sosial X. Aspek yang terpenuhi merupakan aspek yang pertama mengenai adanya kemungkinan barang yang diberikan kepada konsumen tidak cocok dengan apa yang disetujui oleh kedua pihak. Dalam hal ini transaksi dilakukan secara elektronik melalui media sosial X dan objek yang

diperjualbelikan merupakan benda *virtual* yang mana pemain *game online* selaku konsumen tidak dapat melihat secara langsung, meningkatkan kemungkinan bahwa barang tersebut tidak cocok dengan apa yang telah disetujui oleh kedua belah pihak.

Perlindungan konsumen di dalamnya terdapat tujuan yang hendak dicapai adalah menghadirkan rasa aman untuk konsumen untuk memenuhi kebutuhan dalam hal penggunaan setiap barang dan/atau jasa yang tersedia. Hukum dalam perlindungan konsumen tidak hanya diberlakukan dalam cara preventif saja tetapi juga diberlakukan dalam cara represif, hal tersebut dapat dilihat dalam UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana dijelaskan di dalamnya bahwa semua norma dalam perlindungan konsumen memiliki sanksi.

Shidarta mengemukakan bahwa hadirnya prinsip-prinsip yang berawal dari doktrin serta teori yang kemudian hadir dalam kausalitas hukum diantara konsumen dan pelaku usaha (Dewi, 2015):

a) Prinsip *let buyer beware (caveat emptor)*

Konsumen yang tidak memperoleh informasi yang benar atas barang dan/atau jasa yang digunakannya, dan apabila kemudian mendapatkan kerugian maka pelaku usaha dapat mengelak dan mengatakan bahwa kerugian yang telah terjadi adalah kelalaian yang berasal dari konsumen. Hal ini dikarenakan pelaku usaha dan konsumen merupakan pihak yang sama sebanding, maka di dalamnya tidak diperlukan adanya perlindungan bagi konsumen.

b) Prinsip *the due care theory*

Dalam memasyarakatkan produk, pelaku usaha diwajibkan untuk selalu menjalankan kehati-hatian, baik dalam hal barang atau jasa apabila kewajibannya tersebut telah dilakukan oleh pelaku usaha sehingga untuk dapat membenarkan kesalahan yang telah dijalankan oleh pelaku usaha atas kerugiannya, konsumen diharuskan dapat

memberikan bukti bahwa pelaku usaha yang melakukan memang telah melakukan pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian.

c) Prinsip *the privity of contract*

Kewajiban dalam pemberian perlindungan pada konsumen oleh pelaku usaha yang baru dapat dilakukan jika kedua belah pihak telah terlibat hubungan kontraktual. Atas segala hal yang terjadi di luar hal yang telah disepakati maka pelaku usaha tidak dapat disalahkan. Bagi konsumen sebagai konsekuensinya hanya dapat melakukan gugatan kepada pelaku usaha dengan wanprestasi.

d) Prinsip kontrak bukan syarat

Untuk menegaskan eksistensi atas suatu hubungan hukum, kontrak bukan merupakan syarat.

Pasal 1457 KUHPerdara menjelaskan mengenai jual beli, “Jual beli adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”. Berdasarkan Pasal tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa unsur pokok dari perjanjian jual beli adalah barang dan harga.

Hukum perjanjian di dalam hukum perdata memiliki asas konsensual di dalamnya, dimana perjanjian jual beli tersebut sudah terwujud ketika adanya kata sepakat mengenai barang dan harga, sehingga kemudian tercapailah perjanjian jual beli tersebut. Sedangkan pada Pasal 1320 KUHPerdara menjelaskan mengenai syarat sah perjanjian, “Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat: 1. Kesepakatan mereka yang mengikat dirinya; 2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan; 3. suatu pokok persoalan tertentu; 4. suatu sebab yang tidak terlarang.”

Empat syarat tersebut dibutuhkan untuk menjadikan sebuah perjanjian sah. Dua syarat pertama merupakan syarat yang berkaitan dengan subyeknya atau syarat subyektif,

sedangkan dua syarat lainnya merupakan syarat yang berkaitan dengan obyeknya atau syarat obyektif. Suatu perjanjian yang di dalamnya terdapat cacat pada syarat subyektif tidak selalu berakibat batalnya perjanjian dengan sendirinya namun memungkinkan untuk dibatalkan, sedangkan apabila terjadi cacat dalam segi obyeknya maka perjanjian batal demi hukum.

Transaksi jual beli benda *virtual game online* yang dilakukan oleh konsumen pada media sosial X mewujudkan perjanjian yang sah ketika terpenuhinya empat syarat tersebut. Dalam hal ini maka prinsip *the privity of contract* terpenuhi dimana kedua pihak, pemain *game online* sebagai konsumen dan pelaku usaha dalam media sosial X tersebut terikat dengan kontrak atau perjanjian maka konsumen dapat melakukan gugatan kepada pelaku usaha dengan wanprestasi atas apa yang merugikan konsumen. Wanprestasi pada Pasal 1243 KUHPerdata berbunyi,

“Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan.”

Berdasarkan Pasal tersebut, di dalamnya terdapat unsur dari wanprestasi yaitu;

1. Adanya suatu perjanjian;
2. Adanya pihak yang melanggar perjanjian;
3. Pihak telah dinyatakan lalai, tetap tidak melaksanakan isi perjanjian.

UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hadir sebagai ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen menghindarkan konsumen dari adanya ketidakpastian atas hukum serta terjaminnya keamanan dan kenyamanan perihal memperoleh barang dan/atau jasa yang beredar bagi konsumen. Selain daripada itu, akan dapat dikurangnya berbagai masalah yang muncul diantara konsumen dengan pelaku usaha.

Pasal 2 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dilaksanakannya perlindungan hukum bagi konsumen sebagai suatu usaha bersama dengan mengacu kepada lima asas, yaitu:

- a) Asas Manfaat
- b) Asas Keadilan
- c) Asas Keseimbangan
- d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
- e) Asas Kepastian Hukum

Perlindungan hukum bagi konsumen, dalam hal ini merupakan konsumen yang melakukan transaksi jual beli benda *virtual game online* pada media sosial X, diperlukan dalam utamanya pemenuhan asas dari perlindungan konsumen yaitu asas keadilan dan asas kepastian hukum. Dalam asas keadilan pengaturan dan penegakan hukum atas perlindungan konsumen perlu dilakukan dengan adil dan selaras dalam diperolehnya hak serta kewajibannya, sedangkan dalam asas kepastian hukum diperlukan adanya jaminan kepastian hukum yang diberikan oleh negara atas apa yang kemudian terjadi yang pada hal ini mengenai adanya kerugian yang dialami oleh konsumen dalam transaksi jual beli benda *virtual* pada media sosial X.

Upaya Hukum Terkait Kerugian dalam Transaksi Jual Beli Benda *Virtual Game Online* pada Media Sosial X

Konsumen merupakan setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik dalam kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen memiliki hak serta kewajibannya, keduanya diatur dalam perlindungan konsumen. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Advokasi, perlindungan, serta upaya

penyelesaian sengketa ini dilakukan apabila konsumen tidak mendapatkan hak sebagaimana mestinya.

Hal ini ditegaskan dalam Pasal 45 ayat UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

“(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. (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”

Gugatan tersebut kemudian dapat ditempuh dengan dua jalur, yaitu:

a) Jalur Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur luar pengadilan diatur dalam Pasal 47 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi, “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”. Sengketa yang ingin diselesaikan dengan melalui jalur di luar pengadilan, dapat dilakukan dengan alternatif menerima penyelesaian masalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan dengan mendatangi kantor BPSK Provinsi antara konsumen dan pelaku usaha yang sedang bersengketa dengan membawa surat permohonan penyelesaian sengketa, mengisi formulir pengaduan dan menyerahkan berkas atau dokumen lain sebagai pendukung. BPSK memiliki wewenang untuk memeriksa kebenaran dari laporan kedua pihak yang bersengketa. Kemudian hasil dari

pertemuan tersebut selanjutnya akan menentukan apakah sengketa akan diselesaikan dengan damai atau dengan cara lain. Pasal 1 angka 11 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa, “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.”

BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa memiliki tugas dan wewenang yaitu, seperti yang dijelaskan dalam Pasal 52 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang itu;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;

- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Putusan dari Majelis BPSK bersifat final dan mengikat, hal ini dijelaskan dalam Pasal 54 ayat (3) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Putusan yang dikeluarkan oleh Majelis BPSK berdasarkan Pasal 55 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen harus dikeluarkan paling lambat 21 hari kerja setelah gugatan diterima. Pelaksanaan putusan dijelaskan pada Pasal 56 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,

“(1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut. (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.”

Berdasarkan Pasal tersebut dijelaskan bahwa pelaku usaha diwajibkan untuk melaksanakan putusan dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah menerima putusan tersebut. Apabila para pihak memiliki keberatan atas putusan yang telah dikeluarkan, maka pihak tersebut dapat mengajukan keberatan dengan jangka waktu 14 (empat belas) hari. Lebih daripada waktu tersebut maka akan dianggap telah menerima putusan tersebut.

b) Jalur Pengadilan

Gugatan melalui jalur pengadilan dilakukan dengan memasukkan gugatan perdata ganti rugi karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum, tergantung dari bagaimana hubungan hukum yang terjadi antara konsumen dengan pelaku perbuatan yang telah membuat rugi konsumen. Gugatan didaftarkan kepada pengadilan negeri yang berwenang yang mana umumnya sesuai dengan wilayah tempat tinggal atau domisili tergugat.

Pasal 48 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan, “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 di atas.”. Penunjukkan Pasal 45 dalam hal ini, merujuk pada ketentuan yang ada pada ayat (4). Dimana dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan di luar pengadilan;
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, tidak membuahkan hasil yang disepakati oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Syarat utama bagi pihak yang ingin mengajukan gugatan adalah orang tersebut harus mempunyai kepentingan. Seseorang tidak mempunyai sebuah kepentingan, maka tidak dapat mengajukan sebuah gugatan, seperti yang dikenal dengan asas *point d'interest point d'action* atau yang dapat diartikan sebagai tiada gugatan tanpa kepentingan hukum. Selain itu dalam Pasal 123 dalam HIR pada ketentuannya disebutkan bahwa:

“1) Bilamana dikehendaki, kedua belah pihak dapat dibantu atau diwakili oleh kuasa, yang dikuasakannya untuk melakukan itu dengan surat kuasa teristimewa, kecuali kalau yang memberi kuasa itu sendiri hadir. Penggugat dapat juga memberi kuasa itu dalam surat permintaan yang ditandatanganinya dan dimasukkan menurut ayat pertama Pasal 118 atau jika gugatan dilakukan dengan lisan menurut Pasal 120, maka dalam hal terakhir ini, yang demikian itu harus

disebutkan dalam catatan yang dibuat surat gugat ini. (2) Pegawai yang karena peraturan umum, menjalankan perkara untuk Indonesia sebagai wakil negeri, tidak perlu memakai surat kuasa yang istimewa yang sedemikian itu. (3) Pengadilan Negeri berkuasa memberi perintah, supaya kedua belah pihak, yang diwakili oleh kuasanya pada persidangan, datang menghadap sendiri. Kuasa itu tidak berlaku buat Presiden.”

Berdasarkan Pasal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa gugatan harus diajukan oleh orang yang bersangkutan atau yang berkepentingan.

Gugatan ganti kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen sebagai akibat dari pengurangan jumlah benda *virtual game online* tersebut, baik yang berupa kerugian materiil maupun imateriil, dapat melakukan gugatan berdasarkan wanprestasi dan gugatan berdasarkan perbuatan melanggar hukum.

a. Gugatan wanprestasi

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen adalah hubungan kontraktual perjanjian jual beli seperti yang diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdara, yang berbunyi. “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.”. Berdasarkan Pasal tersebut dapat ditarik bahwa perjanjian jual beli adalah perjanjian dengan timbal balik dimana pihak yang satu berjanji untuk memberikan hak milik atas suatu barang, sedangkan pihak yang lainnya berjanji untuk membayar suatu barang yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak miliknya (Subekti, 1985).

Perjanjian jual beli yang sama halnya dengan perjanjian pada umumnya harus memenuhi syarat sah perikatan, yang diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yang berbunyi, “Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat; 1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya; 2. Kecakapan untuk membuat perikatan; 3. Suatu pokok persoalan tertentu; 4. Suatu sebab yang tidak terlarang.”. Berdasarkan isi Pasal tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa sejak kata sepakat maka perjanjian

telah terbentuk yang artinya pada pihak terikat untuk melakukan prestasi yang telah disepakati dalam perjanjian tersebut (Muhammad, 1990).

Dalam perjanjian tersebut apabila salah satu pihak tidak melakukan prestasi yang telah disepakati maka pihak tersebut dianggap melakukan wanprestasi. Yang dimaksud dengan wanprestasi sebagai berikut:

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi untuk dilakukannya;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikannya tapi tidak sebagaimana mestinya;
3. Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi terlambat;
4. Melakukan sesuatu apa yang menurut perjanjian (prestasi) tidak boleh dilakukannya.

Pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, mengatur mengenai kewajiban konsumen:

“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 sengkera perlindungan konsumen secara patut.”

Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha:

“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.”

Berdasarkan Pasal tersebut, maka apabila konsumen telah melakukan apa yang telah menjadi kewajibannya seperti pada Pasal 5 huruf (c) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu dengan membayar harga barang yang telah disepakati, sedangkan kemudian pelaku usaha menyerahkan barang yang tidak sesuai dengan yang telah disepakati, seperti yang ditentukan dalam Pasal 8 ayat (1) huruf (d) dan Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang berarti telah melakukan wanprestasi.

Pelaku usaha telah melakukan wanprestasi, maka konsumen hanya dapat menuntut mengenai ganti rugi. Ganti kerugian untuk wanprestasi hanya dapat diganti dengan uang, sesuai dengan Pasal 1239 KUHPerdara yang menyatakan “Bahwa setiap perikatan untuk berbuat sesuatu, apabila debitur tidak memenuhi kewajibannya, mendapat penyelesaian dalam kewajiban memberikan penggantian biaya, rugi dan bunga.”.

Tuntutan ganti rugi akan dilakukan apabila konsumen yang dirugikan mampu membuktikan bahwa terdapat perikatan antara dirinya dengan pelaku usaha dan tidak dipenuhinya kewajiban yang timbul dari perikatan tersebut oleh pelaku usaha menimbulkan kerugian (Patrik, 1994).

b. Gugatan Perbuatan Melawan Hukum

Pelaku usaha dapat dituntut apabila melanggar ketentuan yang ada dalam Pasal 4 mengenai hak dari konsumen, Pasal 7 mengenai kewajiban pelaku usaha, Pasal 8 mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, serta Pasal 19 mengenai tanggung jawab dari pelaku usaha, pada UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pembuktian mengenai terjadinya perbuatan melanggar hukum yaitu atas dasar adanya unsur kesalahan diatur dalam buku III KUHPerdara Pasal 1365 sampai dengan Pasal 1380, dalam hal ini dasar gugatan yang digunakan yaitu Pasal 1365 KUHPerdara

yang menyebutkan bahwa, “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan setiap orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Konsumen dapat menuntut ganti kerugian, dimana dalam menuntut ganti kerugian tersebut maka kerugian tersebut harus memenuhi adanya unsur kesalahan akibat dari perbuatan melanggar hukum. Hal ini berarti bahwa untuk dapat menuntut ganti kerugian, harus dipenuhi unsur-unsur sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 1365 KUHPerdara yaitu:

1. Adanya suatu perbuatan;
2. Perbuatan tersebut melawan hukum;
3. Adanya kesalahan dari pelaku;
4. Adanya kerugian;
5. Ada hubungan kausalitas antara perbuatan dan kerugian.

Selain memenuhi unsur-unsur yang ada dalam Pasal 1365 KUHPerdara, perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha harus memenuhi kriteria:

1. Perbuatan tersebut melanggar hak orang lain;
2. Perbuatan tersebut bertentangan dengan kewajiban hukum si pelaku;
3. Berlawanan dengan prinsip kehati-hatian yang seharusnya dindahkan dalam pergaulan masyarakat;
4. Perbuatan tersebut bertentangan dengan kesusilaan.

Pelaku usaha yang menjual benda *virtual game online* pada media sosial X tersebut dapat digugat berdasarkan perbuatan melanggar hukum karena:

a. Melanggar hak konsumen

Terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen dimana pelaku usaha melakukan pelanggaran tersebut dimana hak-hak konsumen seperti yang tercantum dalam Pasal 4

UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Bertentangan dengan kewajiban hukum pelaku

Adanya pengurangan benda *virtual game online* yang dimiliki oleh konsumen setelah terjadinya transaksi jual beli pada media sosial X menunjukkan pelaku usaha tidak mematuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha seperti yang tercantum dalam Pasal 7 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Selanjutnya jika cara tersebut belum berhasil, cara berikutnya yakni melalui instansi yang berwenang sesuai yang tertera pada Pasal 45 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen: “Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum”. Pada Pasal 46 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- a) Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b) Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c) Badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan bahwa tujuan organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
- d) Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Semua cara penyelesaian sengketa konsumen di atas, memiliki kelebihan dan kekurangan. Dalam kaitan penyelesaian konsumen, maka harus ada sanksi-sanksi yang mengatur atas perbuatan pelaku usaha yang tidak sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perundang-undangan.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli benda *virtual game online* pada media sosial X, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Perlindungan konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual beli benda *virtual game online* pada media sosial X, dalam penerapannya masih belum maksimal dikarenakan masih terjadinya kerugian yang diderita oleh konsumen dalam transaksi tersebut.
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian atas transaksi jual beli benda *virtual game online* pada media sosial X adalah dengan menempuh jalur pengadilan dengan menggugat pelaku usaha atau dengan penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Berhubungan dengan beberapa kesimpulan di atas, adapun saran yang dapat peneliti berikan sebagai masukan,

1. Bagi konsumen jual beli benda *virtual game online* pada media sosial X, untuk selalu berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli *online* pada media sosial.
2. Bagi pelaku usaha benda *virtual game online* pada media sosial X, untuk lebih memperhatikan lagi terkait hak-hak konsumen dan memberikan pertanggungjawaban jika terjadi wanprestasi, perbuatan melawan hukum, ataupun perbuatan lainnya yang disebabkan oleh pelaku usaha dan mengakibatkan kerugian kepada konsumen.
3. Bagi Kementerian Perdagangan, untuk lebih memperhatikan lagi dalam melaksanakan pengawasan terkait sengketa atas kerugian dalam transaksi jual beli benda *virtual game online* pada media sosial.

4. Bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), untuk memaksimalkan perannya dalam menangani dan menyelesaikan sengketa atas kerugian dalam transaksi jual beli benda *virtual game online* pada media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, S. 2012. "Pengantar Hukum Indonesia". Medan: Medan Area University Press.
- Dewi, E. W. 2015. "Hukum Perlindungan Konsumen". Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Erickson, D. 2009. "*Writing for Video Game Genres : From FPS to RPG (Writing for Role-Playing Games)*". Boca Raton: A K Peters/CRC Press.
- Fairfield, J. A. 2005. "Virtual Property". (Boston University Law Review) Vol.85-1047, 148.
- Hermawan, C. A. 2013. "*E-Bussiness dan E-Commerce*". Yogyakarta: ANDI.
- Kansil, C. 1989. "Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia". Jakarta: Balai Pustaka.
- Meilarati, M. d. 2017. "Aspek Hukum Penipuan Berbasis Internet". Bandung: Keni Media.
- Meliala, A. 1993. "Praktik Bisnis Curang". Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Muhammad, A. K. 1990. "Hukum Perdata Indonesia". Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution, A. 2000. "Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar". Jakarta: Daya Widya.
- Patrik, P. 1994. "Dasar-Dasar Hukum Perikatan (Perikatan yang Lahir dari Perjanjian dan dari Undang-Undang)". Bandung: Mandar Maju.
- Rahardjo, S. 2000. "Ilmu Hukum". Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Subekti. 1985. "Hukum Aneka Perjanjian". Bandung: Alumni.
- Suparni, N. 2001. "Masalah *Cyberspace* Problematika Hukum dan Antisipasi Pengaturannya". Jakarta: Fortun Mandiri Karya.