

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN ITEM DIGITAL DALAM  
APLIKASI DAN GAME DI INDONESIA**

**JURNAL ILMIAH**



**Oleh :**

**ARDI KRISNA WARDHANA  
D1A014035**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MATARAM  
MATARAM  
2018**

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA DAN DISAHKAN OLEH FAKULTAS  
HUKUM UNIVERSITAS MATARAM

PADA TANGGAL : 09 NOV 2018



Dekan,  
Dr.H.Lalu Parman, SH., M.Hum.

NIP. 195804081986021001

**ABSTRAK**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PEMBELIAN ITEM DIGITAL DALAM  
APLIKASI DAN GAME DI INDONESIA**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui prosedur dalam melakukan pembelian item digital serta membahas mengenai permasalahan-permasalahan yang dapat menimbulkan kerugian material kepada konsumen sebagai pembeli dan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pembeli maupun pelaku usaha yang menjadi para pihak di dalam kegiatan jual beli ini kemudian menemukan upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan dalam pembelian item digital ini. Hasil penelitian ini menemukan bahwa prosedur dalam melakukan pembelian item digital berbeda tergantung aplikasi dan game yang digunakan, kemudian Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan dasar dari aturan yang berkaitan dengan pembelian item digital, serta upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yaitu ada dua, litigasi dan non litigasi.

**Kata Kunci: Perlindungan, Konsumen, Pembelian, Item, Digital.**

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to find out the procedure in purchasing digital items and discuss issues that can cause material loss to consumers as buyers and to find out the legal protection of buyers and business actors/seller who are parties in these buying and selling activities then to find an legal effort that can be done by consumers who have been harmed in purchasing this digital item. The results of this study found that the procedures for purchasing digital items differ depending on the applications and games used, then the Consumer Protection Act is the basis of the rules relating to the purchase of digital items, as well as the efforts that can be done by consumers, there are two, litigation and non litigation.*

**Keywords: Consumer, Protection, Purchase, Digital, Item**

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin maju membuat manusia menjadi lebih mudah bekerja, mencari ilmu hingga untuk memenuhi kebutuhan sehari – hari seperti membayar tagihan listrik, air dan lain lain. Internet merupakan salah satu hasil dari perkembangan teknologi yang sangat pesat dapat dikatakan bahwa internet menjadi kebutuhan yang primer bagi orang – orang di kota, tidak hanya di kota bahkan di daerah yang terpencil pun dapat menggunakan internet selama masih ada jaringan telekomunikasi seluler yang digunakan. Dengan adanya internet itu sendiri ada banyak dampak positif dan negatif seperti yang telah di jelaskan tadi dampak positif dari internet itu sendiri mempermudah kehidupan manusia dan salah satu dampak negatifnya itu adalah semakin terbukanya peluang untuk melaukan tindak kejahatan mulai dari penipuan, pengintaian (*spying*), penjualan barang *illegal*, pornografi, pembajakan dan lain – lain.

Selain internet perkembangan teknologi juga memberikan manusia salah satu alat komunikasi yang sangat populer di kalangan masyarakat. *Handphone* merupakan hasil dari perkembangan teknologi, dahulu kala *handphone* hanya biasa digunakan untuk sms dan melakukan panggilan ke pengguna *handphone* lainya namun sekarang *handphone* dapat digunakan untuk berbagai macam hal seperti mengambil gambar, mendengarkan musik, menonton *film* dan banyak hal lain dari penggunaan *handphone* canggih saat ini. Jika dilihat dari berbagai kelebihan *handphone* pada jaman modern ini salah satu keunggulan yang sangat menjadi prioritas penggunaan *handphone* yaitu dapat terhubung ke jaringan internet apabila telah membeli paket

internet yang telah di sediakan oleh operator telekomunikasi. Dengan terhubung di internet para pengguna *handphone* dapat mendownload berbagai macam aplikasi maupun *game* melalui aplikasi bawaan dari *android* ada *playstore* dan dari iOS ada *app store*, disana telah disediakan berbagai macam kategori aplikasi yang dapat di *download* pengguna *handphone* itu sendiri setelah registrasi akun menggunakan email. pengguna *handphone* juga dapat men-*download* aplikasi melalui *website* luar namun tidak disarankan karena bisa jadi terdapat *malware* yang dapat merusak *handphone* ataupun mengambil data pengguna secara diam – diam.

Selain *handphone* hasil dari teknologi itu sendiri adalah komputer dan laptop, keduanya merupakan alat yang biasa digunakan untuk bekerja ataupun multimedia sebagai hiburan. Hampir sama dengan *handphone* tadi komputer ataupun laptop juga memiliki sistem operasi sendiri yang terpasang tergantung merek maupun spesifikasinya yang dimiliki. Komputer yang berbasis sistem operasi *windows* lebih *compatible* dengan beberapa aplikasi di banding sistem operasi linux maupun mac. Dalam komputer juga terdapat bermacam – macam aplikasi yang dapat di *install* oleh pengguna ada yang gratis maupun berbayar.

Mengacu kepada aplikasi maupun *game* yang telah di jelaskan tadi ada yang dinamakan *in-app purchase* : *in-app purchase* (atau *in-app billing* untuk di *Android*) singkatnya adalah di mana sebuah aplikasi menjual produk digital baik itu barang

ataupun layanan ke pengguna aplikasinya. *In-app purchase* di dunia aplikasi *mobile* pertama kali diperkenalkan oleh Apple di *platform* iOS mereka.<sup>1</sup>

Saat ini, *in-app purchase* sangat populer di kalangan pengembang aplikasi karena pengembang aplikasi dapat mengembangkan aplikasi dengan model *freemium* di mana pengguna dapat mengunduh dan menggunakan aplikasinya secara gratis namun disediakan fitur premium yang mana pengguna harus membayar untuk memanfaatkan fitur tersebut.<sup>2</sup>

Bagi pengembang aplikasi, *in-app purchase* menawarkan potensi keuntungan yang besar karena dari satu aplikasi dan satu pengguna, pengembang aplikasi dapat mendapatkan pemasukan berkali-kali. Beda dengan aplikasi berbayar yang mana biasanya pengembang aplikasi hanya mendapatkan satu pemasukan dari satu pengguna dan satu aplikasi.<sup>3</sup>

disebut sebagai "*freemium*". "*Pay-to-win*" terkadang juga digunakan sebagai istilah yang merendahkan yang mengacu kepada permainan dengan model membayar untuk barang dalam-permainan (*in-game items*) dapat memberikan pemain keuntungan lebih dari pemain lain, terutama jika barang tersebut tidak dapat diperoleh dengan cara gratis. Tujuan model transaksi mikro pada permainan gratis adalah untuk mendapatkan lebih banyak pemain ke dalam permainan dan menyediakan barang-

---

<sup>1</sup> Putra Setia Utama. "Memahami *In-App Purchase*." *teknojurnal.com*. 10 Desember 2013. 29 November 2017. <<https://teknojurnal.com/apa-itu-in-app-purchase/>>

<sup>2</sup> *Ibid*

<sup>3</sup> *Ibid*

barang yang diinginkan atau fitur yang dapat dibeli pemain jika mereka tertarik, dengan harapan keuntungan jangka panjang dari sistem.

Berdasarkan beberapa pemaparan diatas maka penyusun dapat merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan dibahas pada skripsi ini, yaitu bagaimanakah prosedur pembelian *item* digital di dalam aplikasi dan *game* menurut tahapan pembelian di *playstore*.bagaimanakah perlindungan hukum terhadap pembelian *item* digital dalam aplikasi dan *game* menurut hukum Indonesia dan bagaimanakah upaya hukum yang dapat dilakukan terhadap kerugian yang di derita oleh konsumen dalam pembelian *item* digital menurut hukum Indonesia. Kemudian tujuan yang ingin dicapai dari pembahasan permasalahan yang telah dijelaskanantara lain untuk mengetahui prosedur pembelian *item* digital di dalam aplikasi dan *game*, untuk mengetahui tentang perlindungan hukum terhadap pembelian *item* digital dalam aplikasi dan *game* lalu untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan akibat kerugian yang diderita oleh konsumen dalam pembelian *item* digital.

Manfaat yang ingin dicapai dalam skripsi ini yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis. Ruang lingkup penelitian dilakukan berfokus kepada beberapa variable permasalahan agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan penyusun maka ruang lingkup penelitian ini meliputi prosedur pembelian *item* digital dan perlindungan konsumen terhadap pembelian *item* digital serta upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen akibat kerugian yang diderita.

Jenis penelitian yang digunakan pada penulisan skripsi ini adalah penelitian normatif, dengan menggunakan metode pendekatan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*). Sumber bahan hukum pada penyusunan skripsi ini yaitu bahan hukum primer, sekunder dan non hukum. Analisis bahan hukum yang digunakan yaitu melalui analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.



## PEMBAHASAN

### A. Prosedur Pembelian Item Digital Dalam Aplikasi Dan Game

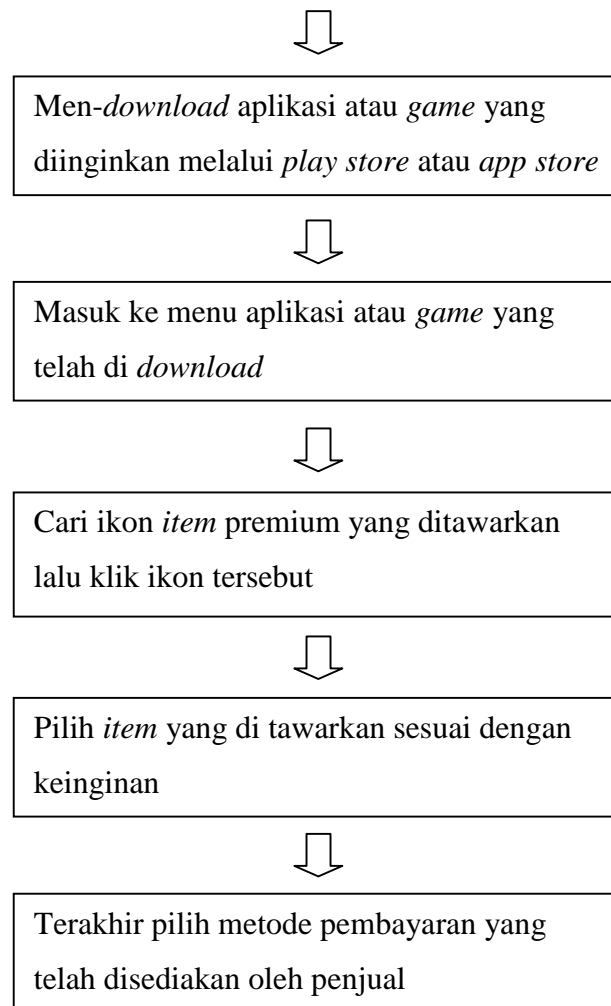
Dalam pembelian *item* digital terdapat beberapa perusahaan yang memberikan jasa distribusi digital yaitu penjualan konten-konten secara *online* mulai dari, musik, film, buku, aplikasi hingga *game* dimana para penjual dapat menjual barang dagangan tanpa perlu mempunyai bentuk fisik dari barang yang diperjual-belikan seperti film dalam *CD* atau musik didalam *MP3*. Perusahaan distribusi digital memberikan kesempatan kepada penjual atau *developer* aplikasi dan *game* untuk menjualkan barang/benda digital yang diperdagangkan pada halaman penjual di masing-masing perusahaan distribusi digital itu sendiri.

Para penjual atau *developer* aplikasi dan *game* yang ingin menjual barang dagangannya dapat menkontak pihak distribusi digital agar dapat memasang serta menjual barang/benda digital berupa buku, film, aplikasi dan *game*. Setelah semua perjanjian terpenuhi kemudian barang/benda dapat muncul di halaman-halaman penjualan distribusi digital sesuai dengan kategori-kategori barang/benda digital yang di perjual belikan, contoh : *games, movies, books, software, apps* dan lain-lain.

Menurut ilmu pengetahuan hukum, benda itu dapat diartikan dalam arti luas dan sempit. Benda dalam arti luas adalah segala sesuatu yang dapat dimiliki oleh orang. Pengertian ini meliputi benda-benda yang dapat dilihat, seperti meja,

kursi, jam tangan, motor, komputer, mobil, dan sebagainya, dan benda-benda yang tidak dapat dilihat, yaitu berbagai hak seperti hak tagihan, hak cipta, dan lain-lain.<sup>4</sup>

pendaftaran di perusahaan jasa distribusi digital. Secara umum tahapan pembelian *item* digital yaitu:



---

<sup>4</sup> Ishaq, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm. 73

## B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Item Digital

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah sebagai keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan berbagai masalahnya dengan para penyedia barang dan / atau jasa (produsen). Hubungan hukum antara produsen penyedia barang dan / atau jasa dengan konsumen melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terdptnya suatu tanggung jawab. Pada prinsipnya, pelaku usaha dapat dimintai pertanggung jawaban bila timbul suatu. kerugian konsumen akibat perbuatan wanprestasi pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*, misalnya pelaku usaha/ *merchant* sama sekali tidak memenuhi perjanjian, melaksanakan prestasi tetapi terlambat memenuhi perjanjian, kekeliruan dalam pemenuhan prestasi, sehingga perbuatan wanprestasi tersebut mengakibatkan tidak terlaksananya suatu kewajiban hukum pada jenis transaksi dengan berbagai medium, dalam hal ini transaksi yang menggunakan media internet (*e-commerce*).

Perlindungan hukum bagi para pihak pada intinya adanya peranan pemerintah untuk melindungi kepentingan produsen dan konsumen dalam lingkup perniagaan, adapun peranan pemerintah yang dimaksud meliputi tuntutan kepastian hukum pada aspek hukum nasional melalui regulasi peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan aspek hukum internasional yaitu melalui perjanjian internasional, atau harmonisasi hukum

Konsumen dalam pembelian *item* digital juga dirugikan oleh banyak hal mulai dari kesalahan sistem, kelalaian *developer*, ataupun juga taktik dari penjual itu sendiri. Jadi pada dasarnya penjual itu mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan minim kerugian atau minim *effort* atau usaha, semakin banyak keuntungan yang di dapat semakin besar pula keinginan para penjual untuk membuat bermacam-macam fitur yang dapat dibeli oleh konsumen atau penjual semakin meningkatkan mutu aplikasi dan *game* yang di jual pada *platform* dirilisnya aplikasi maupun *game* tersebut, begitulah fakta yang ada di zaman modern ini.

Dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 terdapat banyak aturan yang memang khusus dibuat agar konsumen tidak di perlakukan sewenang-wenang oleh produsen sedangkan pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 lebih mencangkup pada tata cara penggunaan teknologi infomasi dan komunikasi diselingi dengan aturan-aturan mengenai transaksi *online* antara beberapa pihak lalu bukti-bukti pembelian maupun pembayaran yang dapat di gunakan pada persidangan serta aturan bagi para pelaku usaha yang ingin menjual suatu produk secara *online*. Maka penyusun hanya mengambil beberapa aturan yang memang dekat kaitanya dengan pembelian *item* digital.

### C. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Akibat Kerugian Konsumen Dalam Pembelian Item Digital

## 1. Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sebelum membahas beberapa upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen maka terlebih dahulu badan atau Lembaga yang mempunyai kewenangan dalam hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.

### a. Badan Perlindungan Konsumen Nasional ( BPKN )

Badan perlindungan konsumen nasional dibentuk dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen yang berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada presiden BPKN mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

### b. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat ( LPKSM )

Pengakuan pemerintah terhadap LPKSM bukanlah tanpa syarat, LPKSM harus terdaftar pada pemerintah kabupaten/ kota dan bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasar. Pendaftaran tersebut hanya dimaksudkan sebagai pencatatan dan bukan perizinan. Demikian Pula, bagi LPKSM yang membuka kantor perwakilan atau cabang di daerah lain, cukup melaporkan kantor perwakilan atau cabang tersebut kepada pemerintah kabupaten/ kota setempat dan tidak

perlu melakukan pendaftaran di tempat kedudukan kantor perwakilan atau cabang tersebut.

c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Perkembangan masyarakat secara dinamis di bidang bisnis dan ekonomi ternyata telah membawa implikasi yang cukup mendasar terhadap pranata dan Lembaga hukum di Indonesia. Implikasi terhadap pranata hukum disebabkan kurang memadainya perangkat norma untuk mendukung kegiatan bisnis dan ekonomi yang sedemikian pesatnya, kondisi tersebut kemudian diupayakan dengan melakukan reformasi hukum. Adapun implikasi dari kegiatan bisnis terhadap Lembaga hukum, juga berakibat terhadap Lembaga pengadilan yang dianggap tidak profesional dalam menangani sengketa bisnis bahkan tidak independent. Akibatnya Lembaga pengadilan dianggap tidak efektif dan efisien dalam memeriksa, mengadili, serta menyelesaikan sengketa bisnis yang diajukan.<sup>5</sup>

## **2. Penyelesaian Sengketa Pembelian Item Digital**

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 penyelesaian sengketa perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan dan diluar pengadilan. Aturan ini juga berlaku bagi para konsumen pembelian *item* digital karena pada dasarnya konsumen disini sama-sama melakukan transaksi jual-beli barang atau benda namun sifat benda tersebut yang berbeda karena hanya dapat

---

<sup>5</sup> Eman Suparman, *Pilihan Forum Arbitase dalam Sengketa Komersial untuk Penegakan Keadilan*, Tatanusa, Jakarta, 2004, hlm. 3

dilihat di dalam sebuah aplikasi atau pun *game* dimana konsumen melakukan pembelian tersebut. Ketentuan umum penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen Pasal 45-46.

### **PENUTUP**

Berdasarkan pembahasan rumusan masalah pada BAB IV maka secara keseluruhan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut prosedur pembelian *item* digital berbeda di tiap-tiap aplikasi dan *game* tergantung dari jenis barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual atau *developer* seperti *premium currency* pada *game* atau sistem langganan (*subscribe*) pada kebanyakan aplikasi. perlindungan konsumen pembelian *item* digital sudah diatur di beberapa Pasal Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seperti hak-hak konsumen dan kewajiban perusahaan atau pelaku usaha dalam melakukan kegiatan jual beli, selain itu pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik juga telah diatur beberapa aturan transaksi elektronik yang berhubungan dengan pembelian *item* digital. upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen berkaitan dengan pembelian *item* digital berdasar Pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pada Pasal 45 sampai dengan Pasal 48 diatur mengenai ketentuan-ketentuan umum bagi para konsumen yang menderita kerugian akibat dilakukanya transaksi jual beli. Konsumen dapat menempuh dua jalur penyelesaian sengketa yang pertama yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan yang kedua penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Badan dan Lembaga

perlindungan konsumen juga telah diatur pada undang-undang perlindungan konsumen seperti BANI dan BPSK. Konsumen dapat memilih salah satu upaya penyelesaian sengketa yang dirasa sesuai dalam menyelesaikan persengketaan pelaku usaha yang menjual *item* digital, Melalui jalur hukum, mediasi, negoisasi dan sebagainya.

Berdasarkan kesimpulan yang telah penyusun uraikan berdasarkan pembahasan pada BAB IV maka beberapa saran dari penyusun yaitu : Saran penyusun mengenai prosedur dan tahapan pembelian *item* digital agar konsumen lebih berhati-hati sebelum melakukan pembelian seperti melihat *privacy policy*, atau membaca serta memahami *terms of service* agar nantinya ketika terjadi permasalahan mengakibatkan kerugian, konsumen dapat mengerti apa yang harus dilakukan contohnya meminta permohonan refund pada costumer service penjual atau pelaku usaha yang bersangkutan. Perlindungan konsumen di Indonesia baiknya lebih di tingkatkan dengan beberapa aturan khususnya pada pembelian *item* digital ini karena peluang konsumen mengalami kerugian sangatlah besar dan beberapa negara juga telah membuat aturan mengenai salah satu sistem pembelian *item* digital yaitu sistem *lootbox* sehingga dampak negatifnya bisa diminimalisir. Upaya hukum terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen akibat pembelian *item* digital itu lebih banyak disosialisasikan agar konsumen sadar bahwa memiliki hak-hak yang dapat dituntut apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibanya dan juga upaya hukum dalam melakukan penyelesaian sengketa baiknya dipermudah agar diharapkan konsumen tidak bersifat pasif didalam menuntut hak-haknya terhadap pelaku usaha.



## Daftar Pustaka

### A. Sumber Buku

Ishaq. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.

Suparman, Eman. *Pilihan Forum Aarbitase dalam Sengketa Komersial untuk Penegakan Keadilan*, Tatanusa, Jakarta, 2004.

### B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 No. 42  
Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952

### C. Sumber Lain

Utama, Putra Setia. “*Memahami In-App Purchase.*” *teknojurnal.com*. 10 Desember 2013. 29 November 2017. <<https://teknojurnal.com/apa-itu-in-app-purchase/>>