

ABSTRAK

Perlindungan konsumen dalam transaksi digital, khususnya pada pembelian *in-game item* berupa *Valorant Point* melalui *marketplace* Itemku, menjadi isu penting seiring meningkatnya tren *game online* dan maraknya transaksi melalui platform pihak ketiga. Hal ini telah dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum dalam transaksi jual beli *Valorant Point* melalui *marketplace* Itemku serta mengkaji jenis penyelesaian yang tersedia bagi konsumen ketika terjadi sengketa.

Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian deskriptif analitis. Data yang digunakan terdiri atas data sekunder berupa bahan hukum primer dan sekunder yang diperkuat dengan hasil wawancara terhadap sejumlah konsumen. Selanjutnya, data dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui penguraian data dalam bentuk kalimat yang efektif, sistematis, dan terstruktur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang melakukan transaksi pembelian *Valorant Point* melalui Itemku masih berpotensi mengalami kerugian, baik berupa keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian jumlah, maupun kegagalan pengiriman barang. Pihak Itemku telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa internal berupa layanan pengaduan dan pengembalian dana sebagai upaya perlindungan terhadap konsumen. Namun demikian, sebagian konsumen menilai bahwa mekanisme tersebut belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan yang efektif dan komprehensif terhadap hak-hak konsumen.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi jual beli *Valorant Point* melalui *marketplace* Itemku telah diatur secara normatif, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme perlindungan hukum, peningkatan tanggung jawab penyelenggara *marketplace*, serta pengawasan yang lebih intensif dari pemerintah agar hak-hak konsumen dapat terlindungi secara efektif dalam praktik transaksi digital.

Kata Kunci: Transaksi Digital, *Valorant Point*, *Marketplace* Itemku