

ABSTRAK

Transformasi teknologi yang berkembang dengan sangat cepat dalam era globalisasi ini memungkinkan segala bentuk aktivitas manusia meninggalkan cara konvensional sehingga dapat membantu pekerjaan manusia secara lebih efektif dan efisien. Hal ini tidak terkecuali merambah pada dunia *game*, dengan lahirnya *game online*. Berbagai produk dalam dunia *game online* disediakan oleh situs layanan *game online* dengan memanfaatkan jenis transaksi *e-commerce*. Dalam transaksi jual-beli tersebut, timbul hubungan hukum antara situs layanan *game online* sebagai pelaku usaha dan pengguna *game online* sebagai konsumen. Namun, tidak jarang konsumen mendapatkan kerugian dalam menggunakan layanan tersebut. Kerugian yang dimaksud dalam hal ini dapat berupa kerugian akibat perbuatan melawan hukum maupun kerugian akibat wanprestasi. Kerugian konsumen tersebut diantaranya dapat terjadi karena adanya *error* saat pembelian *voucher game*, *software game* yang mengalami *maintenance*, adanya *cheater*, hingga tidak dapat digunakannya *game online* yang berbayar. Selain itu, dampak negatif juga dapat terjadi pada anak di bawah umur yang belum memenuhi batas ketentuan dalam *game online* tersebut sehingga menyebabkan transaksi yang dilakukan adalah tidak sah.

Metode pendekatan yang diaplikasikan dalam penelitian ini ialah metode yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang pembahasannya didasarkan pada perundang-undangan atau hukum positif di Indonesia dan prinsip hukum yang berlaku dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder belaka.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa situs layanan *game online* berkewajiban menyelenggarakan sistem elektronik yang andal dan aman serta bertanggung jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 15 UU No. 19 Tahun 2016. Terhadap timbulnya hubungan hukum antara situs layanan *game online* sebagai pelaku usaha dan pengguna *game online* sebagai konsumen dalam rangka melindungi konsumen selanjutnya diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999, khususnya dalam Pasal 4 yang mengatur mengenai hak-hak konsumen. Bahwa kerugian yang dialami konsumen *game online* menghadirkan tanggung jawab kepada pelaku usaha, yaitu sebagai penyedia barang (*product liability*) dan sebagai penyelenggara sistem elektronik.

Penyelesaian sengketa antara situs layanan *game online* dan pengguna *game online* dapat dilakukan secara non-litigasi dan litigasi. Penyelesaian secara non litigasi dapat dilakukan dengan konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli. Sedangkan secara litigasi, dapat ditempuh melalui gugatan ke Pengadilan Negeri maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Bahwa putusan terhadap penyelesaian secara litigasi bersifat final dan mengikat para pihak.

Kata Kunci: *game online*, *perlindungan konsumen*, *informasi dan transaksi elektronik*, *e-commerce*.