

Perlindungan Konsumen Atas Ketidaksesuaian Voucher Game Online Pada Itemku

Prabanarawata Arfanza¹, Sylvana Murni Deborah Hutabarat²

¹ Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

² Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Corresponding email: prabanarawataarfanza@upnvj.ac.id

Abstrak : Berkenaan dalam perkembangan internet yang sangat pesat, orang-orang kini mulai banyak yang bermain *game online*. Hal tersebut membuat orang-orang semakin kompetitif dan melakukan pembelian *voucher game online* untuk menunjang pengalaman bermain bersama pemain di seluruh dunia. Tetapi dengan banyaknya minat terhadap *voucher game online* nyatanya dalam transaksi jual beli *voucher game online* masih banyak terjadi ketidaksesuaian pengiriman produk *voucher game online* oleh pelaku usaha dalam menjual produknya sehingga hal tersebut jelas merugikan konsumen. Penelitian ini mengangkat rumusan masalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen akibat ketidaksesuaian pengiriman produk voucher game online di marketplace itemku. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen atas hak-haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha. Penelitian ini merupakan jenis penelitian normatif yang disajikan dalam bentuk analisis kualitatif, yang bersumber dari studi kepustakaan dan studi kasus atas bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Hasil penelitian menemukan bahwa masih banyak konsumen yang dirugikan tetapi tidak mendapatkan perlindungan karena ketidaktahuannya atas perlindungan dari hak-hak mereka sehingga pada penulisan ini penulis menjelaskan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan agar para konsumen tersebut sadar bahwa haknya sebagai konsumen dilindungi oleh hukum.

Kata Kunci: *ketidaksesuaian, perlindungan konsumen, voucher game*

Abstract : *With regard to the rapid development of the internet, many people are now starting to play online games. This makes people more competitive and buy game vouchers online to support the experience of playing with players around the world. But with so much interest in online game vouchers, in fact, in online game voucher buying and selling transactions, there are still many discrepancies in the delivery of online*

game voucher products by business actors in selling their products, so this is clearly detrimental to consumers. This research raises the formulation of the problem of legal protection for consumers due to inappropriate delivery of online game voucher products in the Itemku marketplace. This study aims to analyze consumer protection for their rights that are violated by business actors. This research is a type of normative research presented in the form of qualitative analysis, which originates from literature studies and case studies on primary, secondary and tertiary legal materials. The results of the study found that there were still many consumers who were harmed but did not receive protection because of their ignorance of the protection of their rights so that in this writing the authors explain legal protection for consumers who are harmed so that these consumers are aware that their rights as consumers are protected by law.

Keywords: *non-conformity, consumer protection, game vouchers*

A. Pendahuluan

Berkenaan dalam perkembangan internet yang sangat pesat orang-orang kini mulai banyak yang bermain permainan berbasis internet atau juga yang akrab disebut dengan *game online*.¹¹¹³ Definisi *game online* sering mengacu pada video *game* yang hanya bisa dimainkan secara *online*.¹¹¹⁴ Permainan ini memungkinkan pemain bermain *game* dengan orang-orang di seluruh dunia. Permainan ini dapat dilakukan ratusan bahkan ribuan orang di seluruh dunia. Hal inilah yang menjadikan *game online* banyak diminati masyarakat, sebab *game online* tidak hanya dimainkan oleh anak-anak tetapi juga orang dewasa. Alasan orang memilih *game online* tentunya karena *game online* dinilai lebih kompetitif karena kita bisa saling bersaing melawan orang-orang di seluruh dunia untuk beradu kemampuan di dalam *game*. Selain itu *game online* pun mudah diakses dapat dimainkan dimana saja menggunakan handphone dan laptop sehingga memudahkan para pemain untuk bermain *game online*

1113 Yolanda, N. S., Marzona, Y., Husna, L., & Azmir, S. (2021). The Effect of Addiction *Online Game* Factor by Private High School Students in Padang City. *International Journal of Global Operations Research*, 2(1), 25–36. h. 24.

1114 Darihastining, S., Sholihah, I., Putri, F. N. A., & Hidayah, A. W. (2019). *Online Game* As A Media To Improve Students' Speaking Skill. *ISLLAC : Journal of Intensive Studies on Language, Literature, Art, and Culture*, 3(2), 156–168. h. 157.

tersebut. Berdasarkan laporan *We Are Social*, Indonesia menjadi negara dengan jumlah pemain video *game* terbanyak ketiga di dunia. Laporan tersebut mencatat ada 94,5% pengguna internet berusia 16-64 tahun di Indonesia yang memainkan *game online* per Januari 2022.

Besarnya jumlah pemain dan juga semakin kompetitif pemain dalam bermain *game online* membuat para developer *game* juga bersaing secara ketat dalam pembuatan *game online*. Kebanyakan *game online* tersebut memang gratis untuk dimainkan tetapi untuk menambah pengalaman bermain dan menambah kekuatan si pemain, *game* tersebut menawarkan penjualan berupa item, skin, *diamond* dan lain-lain yang dapat diperoleh dengan melakukan pembelian *voucher game online*.¹¹¹⁵ Besarnya jumlah transaksi dan pemain *game online* yang melakukan pembelian *voucher game* ini maka menjadi banyak peluang untuk terjadinya kejahatan. Konsumen yang melakukan transaksi *game online* ini tidak jarang dirugikan oleh penjual penyedia *voucher* di *marketplace* Itemku. *Marketplace* Itemku sendiri adalah situs belanja daring berjenis pelanggan untuk pelanggan yang berfokus pada transaksi produk virtual seperti item, akun, dan mata uang permainan video serta berbagai jenis *voucher game*. *Marketplace* Itemku pertama diperkenalkan di Indonesia pada Juli 2014 dan bergerak dibidang website khususnya dalam hal jual beli *voucher game*. *Marketplace* Itemku berdiri dibawah perusahaan resmi PT. Five Jack yang berada dibawah naungan hukum Negara Republik Indonesia. Dibalik semakin banyaknya peminat jual beli *voucher* tersebut, timbul beberapa permasalahan yang mana salah satunya yaitu perihal sering ditemukan ketidaksesuaian dalam pengiriman produk oleh si penjual *voucher online* tersebut. Tentu hal ini membuat banyaknya konsumen yang akan dirugikan.

Penelitian selalu terjadi apabila terus dibangun dari pengetahuan dan penelitian terdahulu maka dari itu disini penulis akan mengembangkan penelitian dari sumber-sumber terdahulu yang menjadi acuan dan sumber pengetahuan secara umum yang mana penelitian tersebut adalah penelitian berjudul “Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Akun *Game online Mobile legends*” oleh

1115 Bimantara, M. P., Njatrijani, R., & Mahmudah, S. (2022). Hukum Konsumen dalam Melakukan Top Up *Diamond* pada *Game online Mobile Legends*: Bang Bang Melalui Sistem In-App Purchase. *Diponegoro Law Journal*, 11(2). h. 1.

Muhammad Luqman Fauzan. Dalam penelitiannya ia menjelaskan bahwa dalam praktek transaksi jual beli akun *game online Mobile legends* banyak konsumen yang merasa ditipu oleh para pelaku usaha karena tidak bersikap jujur dalam memberikan informasi mengenai spesifikasi produk yang di iklankan. Dalam hasil akhir penelitiannya ia menyimpulkan bahwa menurut hukum, jual beli akun *game online Mobile legends* telah memenuhi unsur jual beli dan dikatakan sah menurut hukum positif. Dalam Perlindungan Hukum bagi Konsumen jual beli akun *game online Mobile legends* konsumen memiliki hak untuk meminta ganti kerugian ataupun memiliki hak untuk melaporkan pelaku usaha yang melakukan kecurangan dalam transaksi jual beli akun *game online Mobile legends*. Adapun pembeda penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu dapat dilihat dari fokus penelitiannya, dimana peneliti tersebut lebih memfokuskan objek penelitiannya pada aplikasi *game mobile legends* serta lebih memfokuskan pada bagaimana keabsahan transaksi jual beli akun *game online mobile legends*. Selain itu pembeda yang lain terletak pada metode penelitiannya, dimana penelitian ini menggunakan pendekatan empiris sementara penulis menggunakan normatif.¹¹¹⁶

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat ketidaksesuaian dalam pengiriman produk *voucher game online* oleh pelaku usaha di *marketplace* Itemku dan diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan di bidang hukum terutama di dalam penerapan persaingan usaha secara sehat. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran atau informasi awal bagi penelitian selanjutnya dan diharapkan dapat memberikan peningkatan kesadaran hukum bagi masyarakat umum sehingga terciptanya pelaku usaha yang jujur dalam memasarkan dan menjual usahanya terkhususnya transaksi jual beli produk digital melalui *online*.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian mempunyai kegunaan agar suatu kebenaran ilmiah dapat terjaga, hal ini membuat suatu penulisan harus

1116 Muhammad Luqman Fauzan, 2020, " PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI AKUN *GAME ONLINE MOBILE LEGEND*", Skripsi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, hlm.72

menggunakan metode penulisan yang tepat karena hal tersebut sangat di perlukan dan merupakan sebuah pedoman dalam pembuatan suatu penelitian. Adapun metode penelitian dalam penulisan ini yaitu :

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan untuk penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Menurut Johnny I Penelitian normatif akan mempergunakan bahan hukum primer, sekunder, tersier dan bahan hukum lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Sedangkan menurut Ahmad Mukti Fajar D dan Yulianto bahwa penelitian yuridis normatif merupakan suatu penelitian hukum yang mana hukum tersebut ditempatkan sebagai suatu sistem norma. Sistem norma tersebut tentunya suatu sistem yang berkaitan dengan peraturan-peraturan hukum, doktrin-doktrin, maupun norma dan kaidah.¹¹¹⁷ Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Sehingga penelitian yuridis normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematika hukum, taraf sinkronisasi hukum, perbandingan hukum, dan sejarah hukum.¹¹¹⁸ Maka dari itu dalam penulisan ini penulis memilih jenis penelitian hukum normatif.

2. Pendekatan Masalah

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam skripsi ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statutory approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan (*statutory approach*) merupakan pendekatan yang dilakukan dengan menelaah Undang-Undang dan regulasi yang mengenai dengan isu hukum yang akan diteliti. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani yang kemudian dapat menghasilkan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.¹¹¹⁹

1117 Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, NTB, hlm 113.

1118 Suteki dan Galang Taufani, 2020, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Depok, hlm. 174.

1119 Peter Mahmud Marzuki, 2019, *Penelitian Hukum*, Prenadamedia Group, Jakarta,

Sementara itu Pendekatan kasus (case approach) adalah pendekatan yang dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan materi penelitian .

3. Sumber Data

Sumber data adalah tempat dari mana data itu diperoleh. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum primer meliputi perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan, dan putusan-putusan hakim. Dalam penelitian ini bahan hukum primer yang di gunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang terdiri atas buku atau jurnal hukum yang berisi mengenai prinsip-prinsip dasar (asas hukum), pandangan para ahli hukum dan hasil penelitian hukum. Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini merupakan semua publikasi yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer.¹¹²⁰

4. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian ini adalah studi kepustakaan (Library research). Studi kepustakaan merupakan suatu studi yang digunakan dalam mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada di perpustakaan seperti dokumen, buku, majalah, kisah-kisah sejarah dan sebagainya. Pada penelitian hukum untuk keperluan akademik, bahan hukum primer, sekunder ataupun bahan non hukum yang ada akan dikumpulkan berdasarkan topik permasalahan yang telah ditentukan menurut sumbernya untuk dianalisis secara komprehensif.

5. Teknik Analisa Data

Penelitian ini menggunakan deskriptif analisis yaitu dengan cara peneliti dalam menganalisis berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian sebagaimana hasil penelitiannya tersebut. Tata cara penelitian yang

hlm. 133.

1120 Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2015, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 13.

menghasilkan data deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan secara tertulis. Kemudian, penulis akan menarik kesimpulan secara induktif, yaitu menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum. Bogdan dan Taylor mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.¹¹²¹ Pengumpulan data kualitatif menurut Lincoln dan Guba menggunakan wawancara, observasi dan dokumen (catatan atau arsip). Wawancara, observasi berperan serta dan kajian dokumen saling mendukung dan melengkapi dalam memenuhi data yang diperlukan sebagaimana fokus penelitian.¹¹²²

C. Hasil dan Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Akibat Ketidaksesuaian Pengiriman Produk Voucher Game Online Oleh Pelaku Usaha

Dalam konteks kasus ketidaksesuaian dalam jual beli *voucher game online*, perlindungan hukum memainkan peran penting dalam memastikan bahwa konsumen yang mengalami ketidaksesuaian dapat memperoleh kompensasi yang adil, mendorong penjual dan platform marketplace untuk bertanggung jawab, menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, dan membangun kepercayaan konsumen dalam transaksi *online*. Sesuai penelitian ini khususnya dalam kasus ketidaksesuaian *voucher game online*, perlindungan hukum memastikan bahwa penjual dan platform marketplace bertanggung jawab untuk menyelesaikan sengketa dan memberikan solusi yang memadai kepada konsumen yang dirugikan. Dengan adanya perlindungan hukum yang efektif, konsumen merasa lebih percaya dan aman dalam bertransaksi *online*. Mereka tahu bahwa jika terjadi ketidaksesuaian atau kerugian, mereka memiliki dasar hukum yang kuat untuk melindungi hak-hak mereka. Hal ini meningkatkan kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi *online*, termasuk dalam pembelian *voucher game*, dan mendorong pertumbuhan sehat

1121 Eko Murdiyanto, 2020, Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal), Yogyakarta Press, Yogyakarta, hlm. 19.

1122 Salim dan Syahrur, 2012, Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep Dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial, Keagamaan Dan Pendidikan, Citapustaka, Bandung, hlm. 114.

industri *e-commerce*.

Dalam kasus ketidaksesuaian pembelian *voucher game online*, UUPK memberikan dasar hukum yang kuat untuk menuntut hak konsumen yang dirugikan. Contohnya seperti konsumen yang mengalami mendapatkan isi *voucher game online* yang tidak sesuai. Tentu dalam hal tersebut konsumen sangat dirugikan sehingga dapat menuntut hak yang seharusnya didapatkan konsumen. Dalam kasus ketidaksesuaian *voucher game online*, undang-undang ini menekankan tanggung jawab penjual dan platform marketplace untuk menyediakan informasi yang benar mengenai produk atau layanan yang ditawarkan. Namun pada faktanya masih sering ditemukan toko yang tidak memuat informasi yang benar perihal barang yang mereka jual contohnya seperti mencantumkan nominal *voucher game online* yang tidak sesuai dengan apa yang mereka kirimkan kepada konsumen sehingga konsumen sangatlah dirugikan. Dengan memuat informasi yang tidak benar tersebut maka akan semakin banyak konsumen lainnya yang akan dirugikan.

Dalam kasus mengenai ketidaksesuaian janji pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli *voucher game online* tersebut penulis menguraikan permasalahan-permasalahan yang terjadi sehingga menyebabkan kerugian konsumen menjadi beberapa bagian yang mana adalah sebagai berikut :

a. Ketidaksesuaian Nominal Jumlah Pengiriman Produk

Dalam hal transaksi jual beli *voucher game online*, nominal jumlah produk adalah hal utama dalam melakukan transaksi. Penjual harus mengirimkan jumlah produk yang sesuai dengan yang dibayarkan oleh konsumen dan hal tersebut bersifat mutlak. Nominal jumlah produk tersebut tertera pada judul iklan beserta dengan harga yang harus dibayarkan sehingga konsumen bebas memilih untuk melakukan pembelian dengan jumlah yang disediakan dengan harga yang tertera. Namun permasalahan terjadi ketika jumlah produk yang dikirimkan tidak sesuai dengan yang tertera pada judul iklan dan yang dibayarkan tersebut sehingga terjadinya kerugian terhadap konsumen yang sudah memilih dan membayar produk yang tertera pada iklan tersebut. Hal ini sangat merugikan konsumen karena apa yang mereka bayarkan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan, maka disini UUPK harus turut serta

dalam melindungi hak-hak konsumen atas produk yang mereka bayarkan.

Ketidaksesuaian janji pelaku usaha *voucher game online* terjadi kepada salah satu konsumen yang berinisial F***H, dalam kolom komentar di salah satu toko di *marketplace* itemku pada 21 April 2023. Dalam kasus ini F***H melakukan pembelian terhadap *diamond* di *game mobile legends*. *Game Mobile Legends* disempurnakan oleh *Shanghai Moonton Technology* dan dirilis di Indonesia pada tanggal 11 Juli 2016. *Game mobile legends* adalah *game* yang memiliki genre *multiplayer online battle arena* atau biasa disebut dengan MOBA. Dalam *mobile legends* pemain dapat bermain bersama dalam tim yang berisi 5 orang dan akan melawan tim lainnya yang juga berisi 5 orang dengan objektif kemenangannya yaitu adalah menghancurkan pertahanan lawan dengan berbagai strategi dan taktik sehingga *game* ini sangat diminati oleh masyarakat. Dalam *game mobile legends* ini terdapat mata uang berupa battle point atau biasa disebut dengan BP yang dapat didapatkan dengan cara bermain dan juga berupa *diamond* yang dapat didapatkan dengan melakukan top-up atau pembelian *voucher game* berupa *diamond mobile legends*. *Diamond* tersebut dapat digunakan untuk membeli hero, skin dan item-item lainnya dalam *game* tersebut untuk menambah pengalaman dan kepuasan pemain. Adapun mekanisme pembelian *diamond mobile legends* di *marketplace* itemku adalah konsumen dapat menuju ke kategori *mobile legends* lalu memilih toko atau iklan yang menjual *diamond* lalu terdapat banyak nominal jumlah produk yang ditawarkan beserta harganya, lalu setelah memilih yang ingin dibeli, konsumen wajib memasukkan id pengguna lalu setelah itu konsumen memilih cara pembayaran yang ditawarkan oleh *marketplace* itemku lalu setelah melakukan pembayaran maka konsumen menunggu beberapa saat sampai *diamond*nya masuk kedalam akun pengguna.

Dalam hal tersebut yang dilakukan oleh konsumen F***H menceritakan bahwa ia telah membeli *diamond mobile legends* di toko tersebut sebesar 568 *diamond* yang berharga Rp134.600. Setelah menyelesaikan pembayaran dan menunggu beberapa waktu, saat diterima ternyata *diamond* yang masuk kedalam akunnya hanya sebanyak 57 yang mana ia mendapat ketidaksesuaian nominal jumlah produk yang mana berupa

kurangnya diamond sebanyak 511 diamond. Tentu dengan melihat kasus tersebut perbandingan diamond yang didapatkan dengan yang dijanjikan oleh toko sangatlah jauh dan merugikan konsumen. Hal serupa juga terjadi kepada salah satu konsumen berinisial C***A dalam unggahannya di kolom ulasan marketplace itemku. Dalam komentarnya ia menjelaskan bahwa melakukan pembelian diamond *mobile legends* sebesar 1050 diamond yang berharga Rp336.000 yang mana dalam pembelian tersebut, ia hanya mendapatkan diamond sekitar 70 diamond yang mana ditaksir hanya memiliki harga sekitar Rp22.400. Dari kasus tersebut, konsumen dirugikan sebanyak Rp313.600 akibat ketidaksesuaian pengiriman nominal jumlah produk yang

Dari beberapa kasus diatas kita dapat melihat bahwa masih sering ditemukan ketidaksesuaian barang yang dikirim oleh penjual *voucher game online* kepada konsumen berupa nominal jumlah produk sehingga menyebabkan kerugian terhadap konsumen. Dalam hal ini UUPK mengatur perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan mengenai permasalahan ketidaksesuaian nominal jumlah produk yang dikirimkan tersebut. Adapun dalam UUPK perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian nominal jumlah produk terdapat pada pasal-pasal berikut ini :

1. Pasal 4 UUPK huruf b yang mengatur hak konsumen yaitu berupa hak untuk memilih barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan yang mana pada kasus-kasus diatas konsumen mendapatkan barang tersebut tidak sesuai dengan nilai tukar dan juga kondisi yang dijanjikan oleh pelaku usaha tersebut. Kondisi yang dijanjikan tersebut terdapat pada judul iklan toko beserta harga yang ditawarkan kepada konsumen.

Gambar Iklan Marketplace Itemku

1650 UC

PUBG Mobile Indonesia

Rp280.800 per 1 Top Up**568 Diamonds**

Mobile Legends

Rp137.100 per 1 Top Up

Sumber : itemku

2. Pasal 4 UUPK huruf c yang berisi hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang. Pada pasal ini mengatur mengenai informasi yang benar dan jelas terhadap kondisi dan jaminan suatu produk yang mana dalam kasus ketidaksesuaian nominal jumlah produk diatas belum adanya informasi yang benar dan jelas terhadap suatu produk yang dijual.
3. Pasal 8 UUPK huruf f yang mengatur mengenai pelaku usaha tidak diperbolehkan untuk memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam keterangan ataupun iklan pada promosi penjualan barang tersebut. Pada kasus-diatas pelaku usaha jelas melanggar janji yang dinyatakan dalam judul iklan yang berisi nominal jumlah produk.

b. Ketidaksesuaian Janji Waktu Pengiriman

Dalam hal transaksi jual beli *voucher game online* kecepatan waktu pengiriman juga menjadi hal yang dicari oleh konsumen. Hal ini dikarenakan setelah melakukan pembelian, konsumen ingin membeli atau menukar mata uang dalam *game* tersebut dengan item-item yang mereka inginkan. Tidak jarang juga *game* yang memberikan promosi atau event terbatas waktu sehingga pemain dapat mendapatkan keuntungan ketika melakukan pembelian pada promosi atau event-event diskon tersebut sehingga apabila waktu tersebut sudah berakhir maka konsumen tidak lagi bisa membelinya. Maka dari itu para pelaku usaha berlomba-lomba untuk menawarkan kecepatan pengiriman terhadap produk *voucher game online* mereka sehingga menarik konsumen untuk melakukan pembelian di toko mereka. Janji terhadap waktu pengiriman biasanya dituliskan pada gambar ataupun deskripsi iklan tersebut.

Namun permasalahan kembali terjadi ketika pelaku usaha yang menawarkan kecepatan pengiriman terhadap suatu produknya tersebut tidak melakukan sesuai dengan yang diperjanjikannya.

Hal tersebut jelas merugikan konsumen yang sudah melakukan pembelian dengan harapan pengiriman akan masuk sesuai dengan yang diperjanjinkannya. Seperti yang terjadi pada komentar di bagian ulasan toko marketplace itemku yang berjudul 366 Mobile legends – *Mobile Legends* yang ditulis pada 24 Desember 2022 oleh konsumen yang bernama G***G. Pada komentarnya ia menuliskan bahwa dalam ia tidak mendapatkan diamond setelah lebih dari 10 menit. Padahal pada gambar di atas jelas toko memberikan janji pengiriman yaitu selama 1-5 menit. Lalu komentar selanjutnya ditulis oleh konsumen bernama M***A yang menceritakan bahwa pengiriman terhadap diamond yang dibeli baru dikirim setelah 24 jam lamanya setelah pembelian. Tentunya hal tersebut sangat merugikan konsumen yang membutuhkan diamond tersebut secara cepat sehingga memilih toko yang menjanjikan kecepatan pengiriman produk tersebut.

Dari kasus-kasus di atas perlindungan hukum berkenaan dengan janji waktu pengiriman yang menyebabkan kerugian konsumen diatur pada-pasal berikut:

1. Pasal 4 UUPK huruf c yang berisi hak konsumen atas informasi yang benar dan jelas terhadap suatu barang yang diperdagangkan, termasuk informasi yang benar terhadap waktu pengiriman. Pada kasus ini pelaku usaha tidak memberikan informasi yang benar mengenai produk terkait dengan waktu pengiriman yang dijanjikan oleh pelaku usaha yang tertera pada iklan tersebut.
2. Pasal 8 UUPK huruf f yang berisi mengatur tentang pelaku usaha tidak diperbolehkan untuk menjual barang yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam keterangan ataupun iklan pada promosi penjualan barang tersebut. Dalam hal ini pelaku usaha tidak melaksanakan janji yang ditulis pada gambar dan deskripsi produk pada iklan terkait dengan kecepatan waktu pengiriman seperti yang dialami oleh konsumen Bernama G***G yang mendapatkan produknya setelah lebih dari yang dijanjikan oleh toko yaitu 10 menit.
3. Pasal 16 UUPK huruf a yang mengatur tentang pelaku usaha dalam menawarkan suatu produk dilarang untuk tidak menepati pesanan sesuai dengan kesepakatan waktu yang diperjanjikan. Pada kasus kasus konsumen di atas, pelaku usaha tidak menepati

kesepakatan waktu sesuai dengan yang dijanjikan sehingga merugikan konsumen.

D. Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat ketidaksesuaian dalam pengiriman produk *voucher game online* oleh pelaku usaha marketplace itemku masih belum terpenuhi. Terbukti dari masih banyaknya pelaku usaha *voucher game online* yang melanggar ketentuan yang dapat dilihat dari masih sering ditemukan beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam jual beli *voucher game online*, seperti ketidaksesuaian barang yang dikirimkan dan ketidaksesuaian waktu pengiriman. Hal ini mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Ketidaksesuaian barang atau ketidaksesuaian waktu pengiriman merupakan pelanggaran terhadap pasal 4 huruf a,b,c, pasal 8 huruf f, dan pasal 16 huruf a UUPK. Dengan adanya perlindungan hukum diharapkan konsumen dapat terhindar dari kerugian dalam transaksi jual beli *voucher game online*, dan pelaku usaha akan mematuhi aturan yang telah ditetapkan untuk melindungi kepentingan konsumen.

E. Daftar Pustaka

1. Buku

- Marzuki, Peter Mahmud. (2019). *Penelitian Hukum*. Prenadamedia Group. Jakarta.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. NTB: Mataram University Press.
- Murdiyanto, Eko. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal)* Yogyakarta: Yogyakarta Press.
- Salim dan Syahrudin, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif Konsep Dan Aplikasi Dalam Ilmu Sosial, Keagamaan Dan Pendidikan*, Citapustaka, Bandung.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. (2015). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suteki dan Galang Taufani. (2020). *Metodologi Penelitian Hukum*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

2. Jurnal

- Bimantara, M. P., Njatrijani, R., dan Mahmudah, S., (2022), *Hukum Konsumen dalam Melakukan Top Up Diamond pada Game online Mobile legends: Bang Bang Melalui Sistem In-App Purchase*. Diponegoro Law Journal, Vol. 11 No. 2, hlm, 1.
- Darihastining, S., Sholihah, I., Putri, F. N. A., dan Hidayah, A. W., (2019), *Online Game As A Media To Improve Students' Speaking Skill*. ISLLAC : Journal of Intensive Studies on Language, Literature, Art, and Culture, Vol. 3 No. 2, hlm. 156–168.
- Yolanda, N. S., Marzona, Y., Husna, L., dan Azmir, S., (2021), *The Effect of Addiction Online Game Factor by Private High School Students in Padang City*. International Journal of Global Operations Research, Vol. 2 No. 1, hlm. 25–36.

3. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

4. Sumber Internet

Vika A. D. (2022). Jumlah Gamers Indonesia Terbanyak Ketiga di Dunia. *databoks.katadata.co.id*
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/02/16/jumlah-gamers-indonesia-terbanyak-ketiga-di-dunia>