



## Kontrak Elektronik Dan Hak Konsumen Dalam Pembelian Barang Virtual Di Game Online

Valevi Nur Shidqi<sup>1</sup>, Muhamad Abdul Aziz Ramadhani<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Singaperbangsa Karawang

---

### Abstract

Received: 20 April 2025

Revised: 27 April 2025

Accepted: 01 Mei 2025

*Electronic contracts in transactions in online games are often considered trivial by players, so that in the future if a loss occurs they cannot be held responsible, due to a lack of understanding regarding the agreed contract. This article aims to analyze and examine electronic contracts and virtual goods ownership rights in online games and the forms of settlement. This article uses normative legal research methods. This article finds that electronic contracts have been legally regulated in Indonesian positive law and in their application are protected by law, ownership of virtual goods in online games is the same as ownership of real goods as regulated in the Consumer Protection Law, namely the status of full ownership of the goods. The dispute resolution process has been stipulated in the Terms and Conditions of a game. The jurisdiction used and which forums are used vary by each game service provider.*

**Keywords:** *Virtual Goods, Online games, Electronic contracts.*

(\*) Corresponding Author:

**How to Cite:** Shidqi, V., & Aziz Ramadhani, M. (2025). Kontrak Elektronik Dan Hak Konsumen Dalam Pembelian Barang Virtual Di Game Online. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(5.A), 264-274. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10414>

---

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah banyak sisi kehidupan umat manusia, termasuk dalam bidang perekonomian dan hiburan. Game online merupakan salah satu bidang hiburan dari kemajuan teknologi saat ini. Meningkatnya popularitas game online dipandang banyak pihak sebagai peluang ekonomi baru selain sebagai sumber hiburan. Dalam dunia game online sekarang, pakaian karakter, persenjataan, dan barang-barang unik lainnya yang meningkatkan pengalaman bermain dapat dengan mudah didapatkan dengan cara pembelian dengan uang sungguhan atau rupiah.

Proses pembelian barang virtual ini dilakukan melalui kontrak elektronik, di mana perikatan terjadi antara pengguna dan penyedia layanan di ranah digital. Kontrak elektronik dalam game online sering kali diatur oleh syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pengembang game, hal ini biasa ditemukan pada awal mula permainan yang disebut *End User License Agreement (EULA)*. Syarat dan ketentuan ini sering kali berbentuk panjang dan kompleks, sehingga tidak jarang pengguna kurang memahami atau bahkan menyepelekan dan tidak mempedulkannya, akibatnya mereka tidak memahami konsekuensi hukum dari perikatan tersebut. Hal ini menimbulkan berbagai pertanyaan terkait perlindungan hukum bagi konsumen, terutama mengingat bahwa barang virtual tidak memiliki bentuk fisik dan nilai ekonomi yang jelas di dunia nyata.

Berbedanya hukum yang berlaku antara negara penyedia layanan game dengan pengguna menyebabkan adanya masalah penentuan yurisdiksi negara mana

yang akan diterapkan jika suatu saat nanti terjadi masalah hukum, mengingat pengguna berasal dari berbagai negara yang berbeda-beda. Walaupun sudah banyak produk hukum namun banyak pemain yang tidak mengetahui secara rinci terkait penggunaan hukum. Transaksi elektronik didefinisikan sebagai pembelian dan penjualan yang dilakukan secara online atau digital oleh seluruh pelaku ekonomi, dalam negeri maupun lintas negara, dan tanpa batasan ruang fisik di antara para pihak. Dalam bukunya, Agus Raharjo menyatakan bahwa konsep *Cyberspace Self-Governance* - yang melihat dunia maya sebagai sebuah realitas “tatanan privat dari bawah ke atas” yang memungkinkan penggantian hukum nasional yang sudah tidak relevan.

Masalah utama yang muncul dalam konteks ini adalah sejauh mana hak-hak konsumen dilindungi dalam transaksi pembelian barang virtual di game online. Konsumen, dalam hal ini ialah para pemain game, sering kali berada pada posisi yang lemah karena ketidaksetaraan informasi dan ketidakjelasan hukum yang mengatur kontrak elektronik tersebut. Selain itu, ketentuan yang ditetapkan oleh pengembang game sering kali bersifat sepihak dan cenderung melindungi kepentingan penyedia layanan, yang dalam hukum positif Indonesia disebut Klausula Baku.

Seiring dengan semakin populernya game online, perlunya regulasi yang lebih jelas dan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen menjadi semakin mendesak. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis aspek hukum perdata perikatan dalam kontrak elektronik yang terjadi pada pembelian barang virtual di game online, serta menelaah hak-hak konsumen dalam konteks tersebut, dan penyelesaian hukum jika adanya sengketa antara pemain dengan penyedia layanan game. Dengan demikian, diharapkan dapat membuka pikiran lebih luas kepada semua pihak terkait pembaharuan hukum yang lebih adil dan seimbang antara penyedia layanan game dan konsumen di era digital ini.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan menelaah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan sekunder. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan konseptual dan undang-undang. Sumber data penelitian mencakup bahan hukum primer, seperti undang-undang dan peraturan, serta bahan hukum sekunder berupa analisis, interpretasi, dan komentar terkait bahan hukum primer tersebut.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Kontrak Elektronik Dalam Hukum Positif Indonesia terkait Pembelian Barang Virtual pada Game Online**

Pada era globalisasi saat ini teknologi merupakan tanda maju nya sebuah negara, teknologi sudah seperti alat penunjang kehidupan umat manusia. Dalam dunia perekonomian teknologi internet dimanfaatkan untuk melakukan perdagangan tanpa harus bertatap muka, melainkan hanya menggunakan media elektronik yaitu *e-commerce*. Selain bidang ekonomi, *Game online* merupakan salah satu bidang hiburan yang tidak luput dari kemajuan teknologi. Game online adalah game yang membutuhkan seperangkat teknologi elektronik dan memerlukan jaringan internet dalam penggunaannya agar terhubung kedalam server.

Berbeda dengan game offline, game online memiliki kelebihan dapat menghubungkan para pemain secara *real time* dan bermain secara bersamaan. Karena dari itu banyak yang menjadikan game online sebagai ajang kompetisi, para pemain berlomba-lomba menjadi pemain yang terbaik, hal tersebut menjadi peluang penyedia layanan game untuk menjadikan ladang uang sehingga mereka menyediakan fitur pembelian barang virtual yang dapat menguntungkan para pemain ataupun hanya sekedar sebagai kepuasan tersendiri. Maka dengan fitur tersebut terdapat adanya kontrak antara pemain dengan penyedia layanan game.

Kontrak elektronik dalam game online merupakan kontrak perjanjian yang dilakukan melalui ranah digital antara pihak pengguna dan penyedia layanan game. Kontrak elektronik telah dinyatakan sah dalam hukum Indonesia, yakni diatur dalam Pasal 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan dalam pembahasan selanjutnya akan disebut UU ITE. Kontrak elektronik diartikan sebagai perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Dalam konteks game online, kontrak ini mencakup pembelian barang virtual seperti *item*, *skin*, atau mata uang dalam game. Perwujudan asas kebebasan pada pasal 1338 KUHPerdara ini dapat diimplementasikan yakni pada dalam game online, sepanjang perjanjian yang dilakukan tetap memenuhi syarat sah perjanjian pada pasal 1320 KUHPerdara.

Lalu bagaimana dengan pemain game online yang belum dikatakan dewasa namun melakukan perjanjian didalam sebuah game? Jawabannya ialah dalam pasal 1320 KUHPerdara dinyatakan 4 syarat sah nya perjanjian diantaranya dua syarat subjektif dan dua syarat objektif. Syarat subjektif ialah sudah cakap atau dewasa dan sepakat kedua pihak. Walaupun syarat subjektif yang dalam hal ini cakap tidak terpenuhi maka perjanjian dapat dibatalkan, yang artinya perjanjian tetap dianggap sah dan tidak dilarang oleh hukum. Lain hal jika syarat objek tidak terpenuhi maka akibatnya batal demi hukum/ perjanjian dianggap tidak pernah terjadi.

Keabsahan jual beli dalam game online telah diatur dalam UU ITE walaupun tidak secara eksplisit, namun penjelasan pada pasal 17 angka (2) ialah bahwa pertukaran informasi merupakan salah satu obyek transaksi online, contohnya pembelian voucher mata uang dalam sebuah game online.

Perikatan dalam pembelian barang virtual dalam game online terjadi ketika pengguna menyetujui seluruh isi dari kontrak yang telah dibuat oleh penyedia layanan game. Kontrak yang dibuat ini merupakan jenis kontrak baku (*standard contract*) yang harus disetujui oleh pengguna sebelum melakukan transaksi maupun pada awal permainan yang biasa disebut *End User License Agreement* (EULA). Kontrak Baku klausula baku diatur dalam Pasal 1 angka (10) UU Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ini merupakan perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh penyedia layanan game yang mengharuskan pemain menyetujui semua klausula tersebut jika ingin memainkan permainannya.

Ketentuan klausula baku dalam UU Perlindungan Konsumen bertujuan agar para pelaku ekonomi setara dimata hukum. Kontrak baku berisi ketentuan - ketentuan yang telah dibuat oleh satu pihak yang dicatat sebelumnya dan dituangkan ke dalam suatu formulir. Karena dibuat oleh sepihak sehingga memungkinkan pihak lain tidak bisa untuk bernegosiasi atau mengubahnya. Namun klausula baku juga tidak boleh bertentangan dengan UU Perlindungan Konsumen

dan jika melanggar, sesuai dalam pasal 18 angka (3) pembuat harus menyesuaikan isi perjanjian tersebut. Berdasarkan Pasal 18 angka (1) UU Perlindungan Konsumen, kontrak baku yang memuat klausul eksonerasi (*exemption clause*) tidak boleh merugikan konsumen. Namun, dalam praktiknya, banyak syarat dan ketentuan dalam game online yang bersifat sepihak dan kurang memberikan perlindungan memadai bagi konsumen. Maka dari itu disarankan kepada pengguna game online untuk membaca seluruh syarat dan ketentuan sebelum memainkan atau melakukan transaksi dalam game online.

Berikut terdapat beberapa syarat dan ketentuan dalam game online populer yang berpotensi merugikan atau menimbulkan masalah hukum:

- **Fortnite:** Syarat dan ketentuan *Fortnite* mencakup klausul yang memberikan hak sepihak kepada *Epic Games* untuk mengubah atau menghentikan layanan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Ini dapat menimbulkan kerugian bagi pengguna yang telah menginvestasikan uang untuk pembelian barang virtual.
- **Mobile Legends: Moonton,** pengembang *Mobile Legends*, memiliki syarat yang membatasi tanggung jawab mereka atas kerugian yang dialami pengguna akibat perubahan dalam game. Klausul ini dapat dianggap merugikan konsumen.
- **PUBG Mobile: Tencent Games,** pengembang *PUBG Mobile*, memiliki ketentuan yang menyatakan bahwa semua barang virtual adalah lisensi terbatas yang dapat dibatalkan kapan saja, yang juga menempatkan konsumen pada posisi yang tidak menguntungkan.

#### **Hak Konsumen atas Kepemilikan Barang Virtual**

Dalam hukum positif Indonesia, hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Beberapa hak yang dijamin bagi konsumen meliputi: hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa; hak untuk memilih serta mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan kesepakatan, nilai tukar, dan jaminan yang diberikan; serta hak atas informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang atau jasa yang ditawarkan. Konsumen juga berhak menyampaikan pendapat serta keluhan terkait barang atau jasa yang digunakan. Selain itu, terdapat hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa yang adil, serta hak atas pendidikan dan pembinaan sebagai konsumen. Perlakuan yang jujur, benar, dan non-diskriminatif juga merupakan hak yang harus diberikan kepada setiap konsumen.

Hak hak yang diatur diatas bertujuan melindungi konsumen dalam sebuah transaksi yang dilakukan melalui tatap muka maupun media online. Mochtar Kusumaatmadja mendefinisikan perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas hukum dan peraturan-peraturan yang mengatur interaksi dan perselisihan antara berbagai pihak yang berkaitan dengan barang atau jasa dalam masyarakat. Terdapat hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Para pihak memiliki hak dan kewajiban berdasarkan hubungan hukum tersebut. Pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban apabila kegagalannya dalam memenuhi kewajiban kepada konsumen mengakibatkan kerugian bagi konsumen dalam hubungan hukum tersebut.

Sesuai dalam hak-hak yang sudah dijabarkan diatas terkait hal kepemilikan

barang virtual game online maka pemain seharusnya mempunyai hak kepemilikan penuh atas barang virtual yang dibelinya. Sebagaimana pada pasal 19 UU Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha (penyedia layanan game) berkewajiban mengganti rugi apabila adanya kerugian yang diderita oleh konsumen (pemain).

Ganti kerugian biasanya berupa pengembalian dana. Namun yang menjadi masalah ialah apakah hukum Indonesia akan berlaku apabila Kontrak elektronik ini dilakukan dengan penyedia layanan game luar negeri. Biasanya hal ini diatur dalam EULA, dan setiap penyedia layanan game berbeda-beda, ada yang mengatur secara jelas tentang penyelesaian sengketa dan ada juga yang tidak mengatur atau bahkan pemain tidak bisa menuntut penyedia layanan game tersebut. Maka kontrak elektronik yang memiliki unsur asing menjadikan problematika dalam menentukan pilihan hukum.

### **Studi Kasus Syarat dan Ketentuan Penyelesaian Sengketa oleh Penyedia Layanan Game *Electronic Arts (EA)***

Untuk mengatasi problematika terkait yurisdiksi, penyedia layanan game juga sudah banyak yang mengatur secara jelas mengenai hukum maupun forum penyelesaian sengketa dalam klausula baku. Dalam penyelesaian jika adanya sengketa antara pemain dengan penyedia layanan game ialah melalui jalur litigasi maupun non-litigasi. Dalam EULA yang disediakan penyedia layanan game biasanya diatur mengenai penyelesaian sengketa dan forum mana yang akan digunakan.

Salah satu contohnya ialah syarat dan ketentuan mengenai penyelesaian sengketa yang telah diatur dalam *User Agreement* oleh penyedia layanan game "EA" (*Electronic Arts*). Yakni pada Bagian 13 tentang *General Terms* :

#### **1. Entire Agreement**

*"This Agreement, along with any other applicable EA terms for your use of EA Services, forms the complete understanding between you and EA. Any changes or modifications to this Agreement must be in writing and signed by EA to be valid. EA's decision not to enforce any provision of this Agreement does not waive its right to do so in the future, nor does it affect any other rights under the Agreement. Should any section of this Agreement be deemed unenforceable, the remaining provisions will remain fully effective."*

Pada poin A diatas, EA mengatur bahwa seluruh perjanjian antara para pengguna dengan pihak EA tidak dapat diubah maupun dimodifikasi, atau yang dikenal dengan klausula baku. Perjanjian hanya bisa diubah jika mengajukan dokumen tertulis dan mendapat persetujuan dari pihak EA. Poin ini menetapkan batasan dan ketentuan yang jelas untuk hubungan antara Pengguna dan EA, serta menjaga agar ketentuan yang ada tetap berlaku meskipun ada perubahan atau masalah dengan bagian tertentu.

#### **B. Governing Law**

*"If you reside in a country other than the United States, (i) this Agreement is between you and EA Swiss Sàrl based in Geneva, Switzerland; (ii) this Agreement and your use of EA Services are governed by the laws of the State of California, excluding its conflict-of-law principles; and (iii) you specifically agree that for any disputes or claims not covered by the arbitration agreement below, the federal or state courts with authority over San Mateo County, California, will have exclusive*

*jurisdiction. Additionally, you expressly consent to the personal jurisdiction of these courts.”*

Pada poin B, diatur mengenai yurisdiksi yang akan digunakan dan Lokasi pengadilan yang digunakan jika terjadi suatu sengketa, yaitu seluruh pengguna yang berada diluar EEA, United Kingdom, Switzerland, Brazil, Hong Kong, Mexico or Russia, Korea, United States, Canada or Japan, maka akan menggunakan pengadilan dan hukum San Mateo County, California.

### **C. Export**

*“You agree to follow U.S. and other export control laws and agree not to transfer an EA Service to a foreign national, or national destination, that is prohibited by such laws. You also acknowledge you are not a person with whom EA is prohibited from doing business under these export control laws.”*

Pada poin C, diatur terkait hukum ekspor pengguna dianggap setuju untuk mematuhi hukum kontrol ekspor AS dan hukum lainnya. Ini berarti pengguna tidak boleh mentransfer layanan EA kepada individu atau negara yang dilarang oleh hukum tersebut. Dan pengguna dianggap bukan merupakan seorang yang dilarang bagi EA untuk berbisnis berdasarkan hukum kontrol ekspor ini. Dengan kata lain, pengguna bertanggung jawab untuk memastikan bahwa tidak melanggar hukum yang mengatur transfer layanan EA kepada pihak-pihak yang dilarang. Para pengguna dianggap menyetujui secara tegas terhadap yurisdiksi yang digunakan yaitu hukum Amerika Serikat.

Selanjutnya dalam Bagian 15 tentang *Dispute Resolutions by Binding Arbitration*:

*“All customers and individuals who have agreed to the terms of this agreement are covered by this section. It does not apply to citizens of the United Kingdom, the Republic of Korea, Quebec, Russia, Switzerland, Brazil, Mexico, or any of the member states of the European Union. You and ea specifically forfeit the right to a jury trial and the right to take part in a class action by agreeing to the terms of this agreement.”*

### **A. Claims Covered by Arbitration**

*“The exclusive method of resolving any disagreements, accusations, or conflicts pertaining to this Agreement, any EA Service and its promotion, or your connection with EA—including the applicability, enforceability, and parameters of this Section 15 (“Disputes”)—shall be binding arbitration. This covers claims that accumulated prior to the execution of this Agreement. The only disputes not covered by this Section 15 are those that are (i) brought in small claims court; (ii) related to the enforcement of a statutory consumer right under Australian consumer law; and (iii) concerning the infringement, protection, or validity of your, EA’s, or EA’s licensors’ trade secrets, copyright, trademark, or patent rights.”*

Pada poin A diatur mengenai Metode Penyelesaian: Semua sengketa yang terkait dengan perjanjian ini, layanan EA, akan diselesaikan melalui arbitrase yang mengikat. Klaim yang akan diselesaikan melalui arbitrase termasuk yang terjadi sebelum perjanjian ini ditandatangani. Ada beberapa pengecualian sengketa yang tidak akan dicakup oleh arbitrase ini, yaitu:

- Sengketa yang diajukan di pengadilan merupakan tuntutan kecil.
- Sengketa yang berkaitan dengan penegakan hak konsumen berdasarkan hukum

konsumen Australia.

- Sengketa yang menyangkut pelanggaran, perlindungan, atau validitas rahasia dagang, hak cipta, merek dagang, atau paten Anda, EA, atau pemegang lisensinya.

Secara keseluruhan, pada poin ini menetapkan bahwa sebagian besar sengketa akan diselesaikan melalui arbitrase mengikat, dengan beberapa pengecualian tertentu.

### **B. Informal Negotiations**

*“Before starting arbitration, you and EA must try to settle any disputes amicably for at least 30 days. After receiving a written notice (“Notice of Dispute”) from one party to the other, the informal negotiations start. The Notice of Dispute must: (a) contain the full name and contact details of the party making the complaint; (b) explain the nature and circumstances giving rise to the claim or dispute; and (c) specify the precise relief that is being sought. The Notice of Dispute from EA will be delivered to your email or billing address. Electronic Arts Inc., 209 Redwood Shores Parkway, Redwood City, CA 94065, ATTENTION: Legal Department is where you should send your Notice of Dispute.”*

Poin B ini menjelaskan prosedur untuk melakukan negosiasi informal sebelum dilakukannya arbitrase, yakni Negosiasi Awal dilakukan Sebelum memulai proses arbitrase, Pengguna dan EA harus berusaha menyelesaikan sengketa secara damai selama minimal 30 hari. Pemberitahuan Sengketa: Negosiasi informal dimulai setelah salah satu pihak mengirimkan "Pemberitahuan Sengketa" secara tertulis kepada pihak lainnya. Pemberitahuan ini harus mencakup:

- Nama lengkap dan informasi kontak pihak yang mengajukan keluhan.
- Penjelasan tentang sifat dan keadaan yang menyebabkan klaim atau sengketa.
- Rincian tentang solusi yang diminta.

Kemudian terdapat pemberitahuan sengketa dari EA yang akan dikirimkan melalui email Pengguna. Jika Pengguna mengajukan pemberitahuan, maka harus mengirimkannya ke alamat yang tercantum untuk Departemen Hukum EA. Secara keseluruhan, poin ini menetapkan prosedur yang harus diikuti sebelum melanjutkan ke arbitrase, yaitu dengan mengutamakan penyelesaian secara damai terlebih dahulu.

### **C. Binding Arbitration**

*“Should an informal resolution prove unattainable, either you or EA may choose to have binding arbitration serve as the final and exclusive means of resolving the dispute. Any decision made by one party to arbitrate will be final and enforceable against the other. With the following modifications, the American Arbitration Association will administer the arbitration in accordance with its Consumer Arbitration Rules (“AAA Consumer Rules”), which can be accessed at [www.adr.org](http://www.adr.org) or by calling 1-800-778-7879.”*

Pada poin C ini menjelaskan langkah-langkah setelah negosiasi informal jika tidak berhasil:

- **Arbitrase Mengikat:** Jika negosiasi informal tidak tercapai, baik Pengguna maupun EA dapat memilih arbitrase sebagai cara terakhir dan eksklusif untuk menyelesaikan sengketa.
- **Keputusan Akhir:** Keputusan yang diambil untuk melakukan arbitrase akan

bersifat final dan dapat ditegakkan oleh kedua belah pihak.

- **Administrasi Arbitrase:** Arbitrase akan dikelola oleh American Arbitration Association (AAA) sesuai dengan Aturan Arbitrase Konsumen dalam EA.

Secara keseluruhan, pada poin ini menetapkan bahwa jika negosiasi informal gagal, arbitrase akan menjadi cara yang sah untuk menyelesaikan sengketa, dengan aturan yang jelas untuk pelaksanaannya.

#### **D. Limitations**

*“You and ea agree that neither party may file a lawsuit against the other except in your or its individual capacity; neither party may file a lawsuit as a plaintiff or class member in any alleged class action or representative action pertaining to any conflicts. The arbitrator will not oversee any kind of representative or class action, nor will they combine the claims of another party with yours. This agreement to arbitrate will be deemed void in its entirety if paragraph D is determined to be unenforceable.”*

Pada poin D, menjelaskan batasan dalam melakukan proses arbitrase dan pengajuan gugatan, yakni: baik Pengguna maupun EA setuju bahwa tidak ada pihak yang boleh mengajukan gugatan satu sama lain kecuali sebagai individu; tidak ada yang boleh mengajukan gugatan kelompok (*class action*) yang berkaitan dengan sengketa. Arbiter tidak akan menangani gugatan kelompok atau menggabungkan klaim dari pihak lain dengan klaim pihak lainnya. Jika poin D ini dianggap tidak dapat diterapkan, maka perjanjian arbitrase ini akan dianggap batal seluruhnya. Secara keseluruhan, ini menegaskan bahwa sengketa harus diselesaikan secara individu dan tidak boleh gugatan kelompok.

#### **E. Location**

*If you live in the United States, arbitration will take place in the county in which you reside. For residents outside the United States, arbitration shall be initiated in the County of San Mateo, State of California, United States of America, so that an arbitrator familiar with California law can be appointed, and if the arbitrator determines that the proceedings will take place in person instead of by electronic or telephonic means, the arbitrator will select a location that is reasonably convenient to both parties with due consideration of their ability to travel and other pertinent circumstances. You and EA agree to submit to the personal jurisdiction of the courts in the County of San Mateo, State of California, United States of America to compel arbitration, to stay the proceeding pending arbitration, or to confirm, modify, vacate or enter judgment on the award entered by the arbitrator.*

Pada poin E ini menjelaskan tentang lokasi arbitrase yang digunakan, yaitu:

1. **Lokasi Arbitrase di AS:** Jika Pengguna tinggal di Amerika Serikat, arbitrase akan dilakukan di daerah tempat tinggal Pengguna.
2. **Lokasi Arbitrase di Luar AS:** Bagi yang tinggal di luar Amerika Serikat, arbitrase akan dilakukan di San Mateo, Negara Bagian California.

Pertimbangan Lokasi Jika arbiter memutuskan bahwa proses akan dilakukan secara langsung (bukan secara elektronik atau telepon), arbiter akan memilih lokasi yang nyaman bagi kedua belah pihak, dengan mempertimbangkan kemampuan masing - masing pihak untuk melakukan perjalanan dan faktor relevan lainnya.

Pengguna dianggap setuju untuk tunduk pada yurisdiksi pengadilan San Mateo, California, untuk memaksa arbitrase, menunda proses sambil menunggu arbitrase, atau untuk mengkonfirmasi, memodifikasi, membatalkan, dan atau memasukkan keputusan yang diberikan oleh arbiter.

**F. Recovery**

*If the arbitrator rules in your favor on the merits of any claim you bring against EA and issues you an award that is greater in monetary value than EA's last written settlement offer made before EA makes its final written submissions to the arbitrator, then EA will: 1. Pay you 150% of your arbitration award, up to \$5,000 USD over and above your arbitration award; and 2. Reimburse the arbitration fees that you paid to the AAA.*

Pada poin F, diatur bahwa jika Pengguna menang dalam sengketa yang diselesaikan melalui arbiter, maka pihak EA akan memberikan insentif pemulihan tambahan beserta mengganti seluruh biaya proses arbitrase.

Dalam syarat dan ketentuan yang dibuat oleh EA diatas telah diatur bahwa Seluruh sengketa, klaim, atau kontroversi yang muncul dari atau berkaitan dengan Perjanjian diatas, layanan EA, pemasarannya, atau hubungan antara pemain dan EA, maka akan diselesaikan terlebih dahulu melalui negosiasi antar pihak selama minimal 30 hari, yang jika dalam negosiasi tidak tercapai maka dilakukan melalui arbitrase yang mengikat. Negosiasi informal dimulai setelah penerimaan pemberitahuan tertulis dari satu pihak ke pihak lain (*Notice of Dispute*). Arbitrase akan dikelola oleh *American Arbitration Association (AAA)* di bawah Aturan Arbitrase Konsumen AAA. Pengguna dan EA menyetujui bahwa klaim hanya dapat diajukan dalam kapasitas individu, bukan sebagai penggugat ataupun perwakilan *class action*. Jika pemain berasal dari Negara Republik Indonesia maka penyelesaian sengketa akan menggunakan hukum San Mateo County, Amerika Serikat dengan mendahulukan penyelesaian sengketa secara non-litigasi yakni negosiasi dan arbitrase, agar kedua belah pihak tidak saling dirugikan.

Syarat dan ketentuan yang dibuat oleh EA diatas, pada intinya proses penyelesaian sengketa telah diatur secara jelas dan mendetail mengenai Lokasi dan yurisdiksi yang akan digunakan, pihak EA juga siap bertanggung jawab apabila pengguna secara sah dirugikan. Proses penyelesaian sengketa EA ini memiliki kesamaan dengan proses penyelesaian sengketa di Indonesia, yakni secara non litigasi mendahulukan negosiasi secara damai, kemudian arbitrase, dan sebisa mungkin untuk menghindari proses penyelesaian sengketa secara litigasi atau melalui pengadilan. Indonesia juga memiliki lembaga yang menangani penyelesaian sengketa melalui arbitrase yakni BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia).

**KESIMPULAN**

Kontrak elektronik dalam hukum positif Indonesia merupakan hal yang sah dan sudah diatur dalam Pasal 17 UU ITE. Umumnya mayoritas perjanjian dalam kontrak elektronik game online adalah Perjanjian Baku, maka dari itu klausula yang dibuat oleh pengembang game harus memperhatikan hak-hak konsumen dan tidak merugikan. Terkait kepemilikan barang virtual hasil pembelian dalam game online, telah diatur dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen yang pada intinya bahwa

konsumen memiliki hak penuh atas kepemilikan barang virtual tersebut. Jika terjadi suatu sengketa, yurisdiksi dan forum yang digunakan berbeda-beda menyesuaikan dengan syarat dan ketentuan yang telah ditentukan oleh penyedia layanan game pada klausula baku.

Regulasi yang jelas dan penegakan hukum yang efektif sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen terlindungi dari praktik yang tidak adil. Penyedia layanan game online juga harus menyediakan syarat ketentuan dan informasi yang transparan serta melindungi data pribadi konsumen. Pemain juga harus memahami dan membaca seluruh ketentuan sebelum memulai permainan atau bertransaksi. Melalui pemahaman yang lebih baik dan regulasi yang tepat, maka industri game online selain sebagai hiburan juga akan menjadi ladang perekonomian yang aman.

### **UCAPAN TERIMAKASIH**

Tidak lupa juga kami selaku penulis untuk berterimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran proses pembuatan artikel ini dan kepada seluruh dosen pengajar Fakultas Hukum Universitas Singaperbangsa Karawang yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama masa studi kami, sehingga kami dapat menyelesaikan artikel ini dengan ilmu-ilmu yang sudah diajarkan dan kepada keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian artikel ini. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penelitian ini.

### **REFERENCES**

#### **Jurnal ilmiah**

- Ali, Moh. (2017). Prinsip Pilihan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa pada Kontrak ECommerce Transnasional. *ADHAPER: Jurnal Hukum Acara Perdata* 2, No. 2
- Cahyadi, Antonius Dwicki. (2019). *Yurisdiksi Transaksi Elektronik Internasional Menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*. *Jurnal Wawasan Yuridika* 3, No.1
- Dahen, Lovelly Dwina, and Afnan Rasyid. (2019). *Perlindungan Hukum Bagi Pemegang Lisensi Hak Cipta Game Online Terhadap Pihak Ketiga SebagaiPembuat Program Modifikasi*. *Eksekusi* 1, No. 2
- Darma Putra, Komang Aditya; Sarjana, Made. (2020). *Pengaturan Konten Games Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Games Developer*. *Kertha Semaya : Journal Ilmu Hukum*, [S.l.], v. 8, n. 8, p. 1148-1158
- Iqbal, Muhammad dan Salam, Abdul. (2015). *Analisis Hukum Jual Beli Virtual Property Pada Permainan Dota 2 Yang Diselenggarakan Oleh Valve Melalui Steam Community Market*. Universitas Indonesia Library The Crystal of Knowledge, S59651.
- Manumpil, Jein Stevany. (2016). *Klausula Eksonerasi dalam Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. *Journal Lex Privatum*, Vol. 4, No. 3
- R. Robby Desya Caesaryo, Immanudin Affandi, (2021). *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMAIN ATAS PEMBELIAN BARANG VIRTUAL DALAM GAME ONLINE JENIS FREEMIUM DI INDONESIA*, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 9 No. 5

- Samuel, J., & Soemartono, R. G. P. (2022). *Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual-Beli Voucher Game Online Menurut Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Transaksi Elektronik*. *Jurnal Hukum Adigama*, 5(2)
- Syamsudin, M. dan Ramadani, Fera Aditias. (2018). *Perlindungan Hukum Konsumen Atas Penerapan Klausula Baku*. *Jurnal Yudisial*, Vol. 11, No. 1

#### **Buku**

- Dewi, Elia Wuri. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen Cetakan 1*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Raharjo, Agus. (2016). *Anarki di Cyberspace Buku Pertama Filosofi dan Pengaturan Cyberspace*, Yogyakarta: Genta Publishing
- Sutedi, Adrian (2008). *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia
- Zein, Yahya Ahmad. (2009). *Kontrak Elektronik & Penyelesaian Sengketa Bisnis E- Commerce*, Bandung: Mandar Maju

#### **Undang – Undang**

- Kitab Undang – undang Hukum Perdata
- Undang – undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

#### **Website**

- <https://www.ea.com/legal/user-agreement> Diakses pada 2 Juni 2024

#### **Artikel lainnya**

- Bhastria, Azra Zahra. (2020). *Transaksi Jual Beli Item Dalam Game Online Perspektif Hukum Islam Dan Perlindungan Konsumen*. (Skripsi Sarjana, Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara).  
<http://repository.umsu.ac.id/bitstream/handle/123456789/14048/SKRIPSI%20AZRHA%20ZHARA%20BHASTIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grasera, Brenda Olivia. (2024). *Perlindungan Hukum Oleh Bpom Terhadap Konsumen Pengguna Kosmetik Palsu Di Kota Semarang*. (Skripsi Sarjana, Universitas Jember).  
[https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/78334/YUGAS%20A.%20-%20100710101035\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/78334/YUGAS%20A.%20-%20100710101035_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saputra, M. R. (2018). *Analisis Hukum Tentang Keabsahan Perjanjian Jual Beli Akun Game Online Berdasarkan Buku Ke Iii Burgerlijk Wetboek Juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik* (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia)