



**PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT KETIDAKSESUAIAN JANJI
PELAKU USAHA *VOUCHER GAME ONLINE* MELALUI *MARKETPLACE*
ITEMKU**

SKRIPSI

PRABANARAWATA ARFANZA

1910611076

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

2023



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI S1-ILMU HUKUM

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL :
PERLINDUNGAN KONSUMEN AKIBAT KETIDAKSESUAIAN JANJI
PELAKU USAHA VOUCHER *GAME ONLINE* MELALUI
MARKETPLACE ITEMKU

PRABANARAWATA ARFANZA
1910611076

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Program
Studi S1- Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Jakarta, 27 Juni 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Abdul Kholiq, S.H.,M.H.

NIP. 199110132022031006

Menyetujui,

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Sylvana Murni Deborah Hutabarat,S.H.,M.H.

NIP. 484121310771



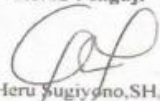
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI SI-ILMU HUKUM
PENGESAHAN

Skripsi Hukum diajukan oleh :

Nama : Prabanarawata Arfanza
NPM : 1910611076
Program Studi : SI Ilmu Hukum
Judul : Perlindungan Konsumen Akibat Ketidaksiwaan Janji Pelaku Usaha *Voucher Game Online Melalui Marketplace* itemku

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi SI Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Ketua Penguji


Dr. Heru Sugiyono,SH,MH

Anggota 1



Anwarul Uddin, S.H.,MH

Dr. Suherman, S.H.,LLM

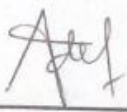
Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 14 Juli 2023

Anggota 2


Sylvana Murni Deborah H.S.H.,M.H

Ketua Program Studi


Abdul Kholiq. SH.,MH.

BIODATA PENULIS



Nama : Prabanarawata Arfanza

Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 6 Maret 2000

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Alamat : Pesona Gintung Residence Blok F No 12,
Tangerang Selatan, Banten

Nomor Telepon : 081210283074

Email : prabanarawataarfanza@upnvj.ac.id

Nama Orang Tua

 a. Ayah : Minardo (Alm)

 b. Ibu : Evi Lindawati Siregar

Pendidikan Formal

 a. SD : SDN Pondok Pinang 10 Pagi

 b. SMP : SMP 19 Jakarta

 c. SMA : SMA 70 Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/ Tesis/ Disertasi ini adalah benar hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti terjadi plagiarisme dalam penulisan skripsi ini, maka saya bersedia untuk dituntut berdasarkan hukum yang berlaku.

Nama : Prabanarawata Arfanza

NPM : 1910611076

Tanggal : 27 Juni 2023

Tanda Tangan :



Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi Untuk Kepentingan Akademik

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prabanarawata Arfanza

NIM/NPM : 1910611076

Fakultas : Hukum

Program Studi : S1- Ilmu Hukum

Jenis Karya : Skripsi

Judul : Perlindungan konsumen akibat ketidaksesuaian janji pelaku usaha voucher *game online* melalui *marketplace* itemku

1. Untuk kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan karya ilmiah skripsi dengan judul tersebut diatas kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty Rights*).
2. Menyatakan SETUJU untuk melanjutkan pengolahan data skripsi menjadi artikel ilmiah yang dipublikasikan bersama Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
3. Menyatakan BERSEDIA mengirimkan (*submit*) naskah artikel yang merupakan bagian dari skripsi untuk dipublikasikan pada jurnal internasional bereputasi/jurnal nasional terakreditasi/jurnal ber-ISSN bersama dengan Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Jakarta, 27 Juni 2023



MATERAI
10000
72079AK05Z7564496

Prabanarawata Arfanza

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Veteran Jakarta. Adapun judul dari penelitian skripsi ini yaitu: "Perlindungan konsumen akibat ketidaksesuaian janji pelaku usaha *voucher game online* melalui *marketplace* itemku" Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu saya yang saya kasihi yaitu Evy Lindawati Siregar, yang selama ini selalu mendoakan dan berjuang mencari nafkah demi mendapatkan gelar Sarjana Hukum untuk putranya tercinta. Skripsi ini sekaligus menjadi bukti bahwa penulis sudah menyelesaikan pendidikan S1-nya dengan baik.
2. Kepada diri sendiri, yaitu saya Prabanarawata Arfanza karena sampai saat ini masih bertahan dalam proses menyelesaikan penelitian ini sehingga mendapatkan gelar Sarjana Hukum.
3. Dr. Anter Venus, MA, Comm, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. Suherman, S.H.,LLM selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta beserta jajarannya.
5. Ibu Sylvana Murni Deborah H, S.H., M.H., selaku Pembimbing tugas akhir saya yang sangat membantu dan selalu siap memberikan saya saran serta masukan.
6. Bapak Abdul Kholiq, S.H.,MH. selaku Kaprodi Sarjana Ilmu Hukum yang juga telah memberikan tenaga dan pikirannya untuk bekerja dan membangun lebih baik lagi bagi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan telah menyetujui skripsi

untuk diujikan dihadapan tim penguji Program Studi S1- Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

7. Seluruh dosen yang terdapat di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta yang tidak dapat satu persatu Penulis sebutkan, terima kasih telah mengajarkan, membagikan ilmu dan pengetahuan kepada Penulis selama mengikuti perkuliahan.
8. Dan tentunya kepada orang terdekat saya yaitu Anggi Patresia Damanik dan juga teman-teman sekolah saya yang senantiasa mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
9. Seluruh teman-teman dari komunitas *game online* dan juga responden yang telah membantu mengisi kuisisioner sehingga memudahkan penulis untuk membuat data yang kuat

Pada kesempatan saat ini, penulis juga menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam proses pelaksanaan penyusunan skripsi ini. Maka dari itu, dengan kerendahan hati untuk meminta maaf dan berterimakasih yang sebesar-besarnya. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan penelitian ini di masa yang akan datang. Saya berharap penelitian yang di buat ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat luas terutama dalam bidang Hukum.

Jakarta, 25 Juni 2023



Prabanarawata Arfanza

ABSTRAK

Selama perkembangan zaman, internet mulai menjadi hal yang sering digunakan oleh masyarakat seluruh dunia. Berkenaan dalam penggunaan internet dalam segala hal, 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 dan membuka fitur terbatas. Tetapi dengan banyaknya minat terhadap *voucher game online* nyatanya dalam transaksi jual beli *voucher game online* masih banyak terjadi ketidaksesuaian janji pelaku usaha *voucher game online* dalam menjual produknya sehingga hal tersebut jelas merugikan konsumen. Penelitian ini mengangkat rumusan masalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen akibat ketidaksesuaian jual beli *voucher game online* dan apa saja bentuk tanggung jawab dari pelaku usaha dan pihak ketiga akibat dari ketidaksesuaian tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen atas hak-haknya yang dilanggar oleh pelaku usaha dan menganalisis bentuk tanggung jawab pelaku usaha dan pihak ketiga. 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 melakukan apapun 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. Selain itu pelaku usaha yang melakukan ketidaksesuaian janji terhadap produk yang di jual wajib bertanggung jawab penuh atas segala kerugian yang dialami konsumen sesuai dengan yang diatur dalam UUPK agar mengurangi tingkat kerugian bagi konsumen yang akan melakukan pembelian *voucher game online* di marketplace itemku.

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

ABSTRACT

During the times, the internet began to become something that is often used by people around the world. With regard to the use of the internet in all things, many people are now starting to play online games. This makes people more competitive and buy game vouchers online to support the playing experience and unlock limited features. 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 promises made by online game voucher business actors in selling their products, so this is clearly detrimental to consumers. This study raises the formulation of the problem of legal protection for consumers due to discrepancies in buying and selling online game vouchers and what forms of responsibility of business actors and third parties result from these discrepancies. This study aims to analyze consumer protection for their rights that are violated by business actors and analyze the forms of responsibility of business actors and third parties. 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 nothing 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. In addition, business actors who do not comply with their promises regarding the products sold must be fully responsible for all losses suffered by consumers in accordance with those regulated in the UUPK in order to reduce the level of losses for consumers who will purchase online game vouchers on the Itemku marketplace.

Keyword : discrepancies, game vouchers, consumer protection

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN	ii
BIODATA PENULIS	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi Skripsi Untuk Kepentingan Akademik	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Ruang lingkup Penelitian.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu (Literature Review)	13
B. Tinjauan Teori	16
1. Teori Perlindungan Hukum	16
2. Teori Tanggung Jawab Hukum.....	18
C. Tinjauan Umum	20
1. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	20
2. Tinjauan Umum Pelaku Usaha	23
3. Tinjauan Umum <i>Voucher Game Online</i>	28
4. Tinjauan Umum Jual Beli <i>Online</i>	29
BAB III DESKRIPSI HASIL TEMUAN	32
A. Gambaran Umum <i>Marketplace</i> itemku.....	32
B. Keabsahan Jual Beli <i>Voucher Game Online</i>	44
C. Minat Masyarakat Terhadap Pembelian <i>Voucher Game Online</i>	47
D. D. Ketidakesuaian Dalam Transaksi <i>Voucher Game online</i> Di <i>Marketplace</i> Itemku.....	50

BAB IV PEMBAHASAN.....	60
A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Akibat Ketidaksiuaian Dalam Melakukan Pembelian <i>Voucher Game online</i> Melalui Marketplace Itemku.....	60
B. Bentuk Tanggung Jawab dari Pelaku Usaha dan Pihak Ketiga Atas Kerugian yang Dialami oleh Konsumen Dalam Transaksi Pembelian <i>Voucher Game</i> <i>online</i> di Marketplace Itemku.....	70
1. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha <i>Voucher Game online</i> Pada Marketplace Itemku	72
2. Bentuk Tanggung Jawab Pihak ketiga dalam jual beli <i>Voucher Game</i> <i>online</i> Pada Marketplace Itemku	75
BAB V PENUTUP.....	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah transaksi <i>voucher game online</i> di <i>marketplace</i> itemku	49
Tabel 2. Ketidaksesuaian dalam jual beli <i>voucher game</i> di <i>marketplace</i> itemku .	51
Tabel 3 Nama responden.....	55
Tabel 4. Jawaban responden	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Toko <i>Mobile legends</i>	29
Gambar 2. Toko Valorant	29
Gambar 3. Diagram hasil jawaban pertanyaan 2.....	56
Gambar 4. Diagram hasil jawaban pertanyaan 3	56
Gambar 5. Diagram hasil jawaban pertanyaan 4	57
Gambar 6. Diagram hasil jawaban pertanyaan 5.....	57
Gambar 7. Diagram hasil jawaban pertanyaan 7.....	59
Gambar 8. Ulasan konsumen itemku	64
Gambar 9. Judul iklan	68
Gambar 10 .Gambar iklan toko.....	69
Gambar 11. Deskripsi produk	69
Gambar 12. Ulasan toko VSGamming	70