

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Game Online Melalui Platform Steam Menurut Hukum Positif Indonesia

Legal Protection for Consumers in Contracts for the Sale of Online Games Through the Steam Platform Under Indonesian Positive Law

Fariz Hakim Taufiqurrahman Zain, Diman Ade Mulada

Universitas Mataram

Corresponding E-mail: farizhakim@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji keabsahan perjanjian jual beli *game online* melalui platform *Steam* menurut hukum positif Indonesia serta perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia dalam transaksi apabila wanprestasi atau terjadi sengketa. Metode penelitian dalam skripsi ini adalah yuridis normatif. Untuk menjamin keabsahan perjanjian jual beli *game online* melalui platform *Steam*, seluruh syarat harus dipenuhi (kesepakatan, kecakapan, hal tertentu, dan sebab yang halal). Syarat sahnya perjanjian ini bersifat kumulatif, artinya seluruh persyaratan tersebut harus dipenuhi, tidak dipenuhinya salah satu atau lebih syarat dimaksud akan menyebabkan perjanjian tersebut dapat dibatalkan (*vernietigbaar*) karena tidak memenuhi syarat subjektif maupun batal demi hukum (*nietig*) karena tidak memenuhi syarat objektif. Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia dalam transaksi apabila wanprestasi atau terjadi sengketa di platform *Steam* telah diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia berupa jalur internal, non-litigasi dan litigasi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa perjanjian jual beli di *Steam* memenuhi syarat sahnya perjanjian. Perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia dalam transaksi apabila wanprestasi atau terjadi sengketa dapat diselesaikan melalui jalur internal berupa bantuan *Steam* dan kebijakan pengembalian dana *Steam*, jalur non-litigasi berupa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif atau melalui jalur litigasi merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku di Indonesia.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Jual Beli, Game Online*.

Abstract

This study aims to identify and examine the validity of sales agreements for online games through the Steam platform under Indonesian positive law, as well as legal protections for consumers in Indonesia in such transactions in the event of a breach of contract or a dispute. The research method used in this thesis is normative legal analysis. To ensure the validity of sales agreements for online games via the Steam platform, all requirements must be met (consent, legal capacity, specific subject matter, and lawful cause). The validity requirements for this agreement are cumulative, meaning that all of these requirements must be met; failure to meet one or more of these requirements will result in the agreement being voidable (vernietigbaar) due to failure to meet subjective requirements or null and void (nietig) due to failure to meet objective requirements. Legal protection for consumers in Indonesia regarding transactions in the event of a breach of contract or a dispute on the Steam platform is governed by the Consumer Protection Law (UUPK) and the Law on Information and Electronic Transactions (UU ITE), as well as through available dispute resolution mechanisms, including internal, non-litigation, and litigation channels. Based on the research findings, it was concluded that sales

agreements on Steam meet the requirements for a valid contract. Legal protection for consumers in Indonesia regarding transactions—in the event of a breach of contract or a dispute—can be resolved through internal channels, such as assistance from Steam and Steam’s refund policy, non-litigation channels such as the Consumer Dispute Resolution Agency as an alternative dispute resolution body, or through litigation in accordance with the provisions of the general court system applicable in Indonesia.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Sales Transactions, Online Games.*

A. PENDAHULUAN

Game online merupakan salah satu bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi saat ini. Dalam pengembangannya, *game online* tidak hanya sebatas untuk memenuhi kebutuhan hiburan semata, tetapi juga sebagai sumber atau lahan bisnis dan sumber penghasilan bagi pemain (*gamers*) dan pengembang (*developers*).¹ *Game online* selain dapat digunakan sebagai media informasi dan hiburan juga menjadi wadah perjanjian jual beli baik antar pemain maupun dengan pengembang *game online* itu sendiri.

Menurut Salim HS, bahwa kontrak atau perjanjian merupakan: “hubungan hukum antara subjek yang satu dengan subjek yang lain dalam bidang harta kekayaan, dimana subjek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subjek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakatinya.”² Dalam konteks hukum perjanjian, salah satu jenis perjanjian yang termasuk di dalamnya adalah perjanjian jual beli. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian jual beli adalah perjanjian yang melibatkan dua pihak, yaitu penjual yang berjanji untuk menyerahkan hak milik atas barang, dan pembeli yang berjanji untuk membayar sejumlah barang sebagai imbalan atas hak milik tersebut.

Perjanjian jual beli *game online* melalui platform seperti *Steam*, telah menjadi bagian integral dari industri *game*. *Steam*, yang dikelola oleh *Valve Corporation*, adalah salah satu platform distribusi permainan digital terbesar di dunia. *Steam* menyediakan beragam permainan digital yang dapat diunduh dan dimainkan oleh jutaan pengguna di seluruh dunia. Pengguna *Steam* dapat membeli, menjual, dan menukarkan *game*, perangkat lunak, serta *item* virtual dalam *game*. Bagi para pengembang permainan, *Steam* juga menjadi wadah untuk menjual dan mendistribusikan karya mereka. *Steam* memberikan platform yang kuat untuk mendistribusikan *game* secara global tanpa perlu merilis fisik, yang lebih mahal dan rumit. Sedangkan bagi pemain, *Steam* menawarkan kemudahan akses ke ribuan *game* dari seluruh dunia, pembaruan otomatis, serta komunitas yang aktif. Mereka juga diuntungkan dengan sistem pengembalian uang (*refund*) yang memungkinkan pengguna mengembalikan *game* yang tidak sesuai ekspektasi dalam jangka waktu tertentu.³

Proses perjanjian jual beli di *Steam* adalah contoh dari perjanjian elektronik. Dengan tindakan seperti mengklik “Saya setuju” atau melanjutkan proses pembelian setelah membaca syarat dan ketentuan, pengguna memberikan persetujuan mereka terhadap ketentuan yang ditetapkan oleh *Steam*. *Steam* memiliki *Steam Subscriber Agreement (SSA)* yang mengatur pembelian *game* dan penggunaan platformnya. Ketentuan ini

1 Riyeke Ustadiyanto, *Framework e-Commerce*, Andi, Yogyakarta, 2001, hlm. 1

2 Salim HS, *Hukum Kontrak, Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Cet. 13, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hlm. 27

3 Dwi Masrudi, “*Steam: Platform Distribusi Game Digital Terbesar di Dunia*”, <https://www.rri.co.id/hiburan/1054848/steam-platform-distribusi-game-digital-terbesar-di-dunia>, (diakses pada tanggal 5 Juni 2025)

ditetapkan secara sepihak oleh *Steam*, dan pengguna setuju untuk mengikuti ketentuan tersebut saat membeli *game* atau menggunakan layanan mereka.⁴ Perjanjian elektronik, seperti yang terjadi saat membeli *game* di *Steam*, diakui secara hukum, terutama dengan adanya hukum mengenai tanda tangan digital dan perjanjian elektronik. Keabsahan perjanjian elektronik diatur oleh Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). Syarat sahnya kontrak elektronik, seperti dalam Pasal 1320 KUHPerdata dan Pasal 46 ayat (2) PP PSTE, mencakup kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perjanjian, adanya objek tertentu, dan sebab yang halal. Peraturan-peraturan tersebut telah memberikan pengakuan dan kekuatan hukum pada perjanjian elektronik yang memenuhi syarat sahnya. Namun, perjanjian jual beli *game online* melalui platform *Steam* masih menimbulkan berbagai isu hukum yang kompleks.

Beberapa isu yang muncul di antaranya adalah tentang keabsahan perjanjian jual beli *game online* melalui platform *Steam* di mana apabila pengguna yang melakukan transaksi belum dewasa atau melanggar ketentuan *Steam Subscriber Agreement (SSA)* serta bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia dalam transaksi apabila wanprestasi atau terjadi sengketa.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah bagaimana keabsahan perjanjian jual beli game online melalui platform Steam menurut hukum positif Indonesia dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia dalam transaksi apabila wanprestasi atau terjadi sengketa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji keabsahan perjanjian jual beli game online melalui platform Steam menurut hukum positif Indonesia serta untuk mengetahui dan mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia dalam transaksi apabila wanprestasi atau terjadi sengketa.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif yang sumber informasinya berupa bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Pendekatan masalah menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan terdiri dari bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan seperti UU No. 8 Tahun 1999, UU No. 11 Tahun 2008, UU No. 19 Tahun 2016, UU No. 1 Tahun 2024, PP No. 71 Tahun 2019 dan PP No. 80 Tahun 2019; bahan hukum sekunder berupa literatur hukum, jurnal, dan pendapat para ahli; serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi dokumen.⁵ Untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul dipergunakan metode analisa bahan hukum deduktif, yaitu suatu metode penelitian berdasarkan konsep atau teori yang bersifat umum diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat data dengan seperangkat data yang lain dengan

⁴ Steam, “Perjanjian Pelanggan Steam”, https://store.steampowered.com/subscriber_agreement/, (diakses pada tanggal 5 Juni 2025)

⁵ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, 2020, hlm. 65

sistematis berdasarkan kumpulan bahan hukum yang diperoleh, ditambahkan pendapat para sarjana yang mempunyai hubungan dengan bahan kajian sebagai bahan komparatif.⁶

C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Keabsahan Perjanjian Jual Beli Game Online melalui Platform Steam menurut Hukum Positif Indonesia.

a. Karakteristik Perjanjian Jual Beli Game Online Yang Berbentuk Perjanjian Baku.

Secara umum, karakteristik perjanjian jual beli *game online* yang berbentuk perjanjian baku (biasa disebut *End User License Agreement* atau *EULA*) dapat dirangkum sebagai berikut:

- 1) Dibuat Sepihak Oleh Penyedia Game: Pengembang adalah penentu; Tanpa negosiasi; Digunakan secara massal; Bentuknya standar;⁷
- 2) Isi Perjanjian Yang Rinci dan Kompleks: Aturan penggunaan; Pembatasan kepemilikan; Pembaruan sewaktu-waktu;⁸
- 3) Persetujuan Secara Elektronik: *Clickwrap agreement*; Pengikatan otomatis;⁹
- 4) Perlindungan Hukum Yang Timbang: Pelaku usaha kuat, konsumen lemah; Potensi klausula ilegal; Asas iktikad baik.¹⁰
- 5) Pengakuan Legalitas: Diakui UU ITE; Bisa dibatalkan jika melanggar;

b. Keabsahan *Steam Subscriber Agreement (SSA)* dan *End User License Agreement (EULA)* sebagai Perjanjian menurut Hukum di Indonesia.

Steam Subscriber Agreement (SSA) pada dasarnya adalah bentuk *Terms of Service* yang khusus dibuat untuk platform *Steam*. Istilah *Term of Service (ToS)* adalah istilah umum yang sering digunakan untuk merujuk pada perjanjian antara penyedia layanan dan penggunanya. Secara ringkas, *Steam Subscriber Agreement (SSA)* adalah perjanjian utama yang mengikat pengguna dengan platform *Steam* secara keseluruhan, sementara *End User License Agreement (EULA)* adalah perjanjian tambahan dengan cakupan yang lebih spesifik dengan penerbit atau pengembang perangkat lunak (misalnya, pengembang *game*) yang memberi pengguna lisensi untuk memainkan *game* tersebut.¹¹

Secara umum, *Steam Subscriber Agreement (SSA)* dan *End User License Agreement (EULA)* yang berbentuk perjanjian baku dapat dianggap sah sebagai perjanjian menurut hukum di Indonesia, namun validitasnya memiliki nuansa dan potensi untuk diperdebatkan, terutama terkait klausula yang tidak adil bagi konsumen. Pengakuan ini didasarkan pada dua landasan hukum utama: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

c. Keabsahan Dokumen Elektronik sebagai Alat Bukti menurut UU ITE.

6 Johny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, Bayumedia, Surabaya, 2008, hlm. 171

7 Joy Cunanan, "How to Use Standard Form Contracts to Streamline Your Business", <https://www.lexagle.com/blog-en-sg/how-to-use-standard-form-contracts-to-streamline-your-business>, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

8 Lenovo, "What is the end-user license agreement (EULA)?", <https://www.lenovo.com/ca/en/glossary/end-user-license-agreement/>, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

9 Steam, "Perjanjian Pelanggan Steam", https://store.steampowered.com/subscriber_agreement/, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

10 Bambang Sugeng Ariadi S., "Apa Perbedaan Perjanjian Baku dengan Klausula Baku?", <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apa-perbedaan-perjanjian-baku-dengan-klausula-baku-cl2546/>, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

11 The Icertis Team, "The Importance of the End User License Agreement (EULA)", <https://www.icertis.com/contracting-basics/the-importance-of-the-end-user-license-agreement/>, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

Secara hukum di Indonesia, keabsahan dokumen elektronik sebagai alat bukti diakui dan diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), sebagaimana telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. UU ITE mengakui informasi elektronik, dokumen elektronik, dan hasil cetaknya sebagai alat bukti yang sah dalam proses hukum.¹²

Adapun mengenai kekuatan pembuktian dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah di pengadilan, hakim memiliki kebebasan untuk menilai kekuatan pembuktian dokumen elektronik, sama seperti alat bukti lainnya. Dokumen elektronik yang diperoleh secara ilegal (misalnya, melalui penyadapan tanpa perintah pengadilan) dapat dianggap sebagai bukti yang tidak sah dan ditolak oleh hakim. Keterangan saksi ahli di bidang forensik digital sering diperlukan untuk meyakinkan hakim mengenai keaslian dan keutuhan dokumen elektronik. Jika dokumen elektronik memenuhi semua persyaratan dan tidak dibantah secara sah oleh pihak lawan, maka kekuatan pembuktiannya dapat dianggap sempurna.¹³ Meskipun berlaku luas, pengakuan dokumen elektronik tidak berlaku untuk semua jenis dokumen. Pasal 5 ayat (4) UU ITE mengecualikan dokumen yang menurut undang-undang harus dalam bentuk tertulis dan asli, seperti akta notaris dan surat berharga. Namun, pengecualian ini semakin dipersempit dengan perkembangan teknologi dan regulasi terkait sertifikasi elektronik.

d. Syarat Sahnya Perjanjian dalam Konteks *Steam*.

Perjanjian yang dibuat melalui *Steam*, yaitu *Steam Subscriber Agreement (SSA)* dan *End User License Agreement (EULA)*, sesuai Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dapat dikaji berdasarkan empat syarat sahnya perjanjian dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Dalam Pasal 1320 KUH Perdata telah diatur syarat sahnya perjanjian di mana secara umum terdapat 2 (dua) syarat utama sebagai elemen atau unsur pembentukan kontrak yaitu syarat subjektif (kesepakatan dan kecakapan para pihak) serta syarat objektif (hal tertentu dan sebab yang halal).¹⁴ Untuk menjamin kepastian hukum di dalam kontrak jual beli elektronik ini, seluruh syarat harus dipenuhi (kesepakatan, kecakapan, hal tertentu, dan sebab atau kausa yang halal). Syarat sahnya kontrak ini bersifat kumulatif, artinya seluruh persyaratan tersebut harus dipenuhi, tidak dipenuhinya salah satu atau lebih syarat dimaksud akan menyebabkan kontrak tersebut dapat dibatalkan (*vernietigbaar*) karena tidak memenuhi syarat subjektif maupun batal demi hukum (*nietig*) karena tidak memenuhi syarat objektif.

e. Analisis Pemenuhan Syarat Sahnya Perjanjian melalui *Steam*.

Analisis pemenuhan syarat sahnya perjanjian melalui platform *Steam* dapat dilihat dari empat syarat sahnya perjanjian menurut Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), yang kemudian disandingkan dengan karakteristik transaksi jual beli di platform tersebut, seperti berikut:¹⁵

1) Kesepakatan para pihak. Syarat ini terpenuhi ketika pengguna *Steam* membuat akun dan/atau melakukan transaksi dengan mengklik tombol “setuju” atau “beli”.

12 Azmi Fahri, *Kedudukan Electronic Documents Sebagai Alat Bukti dalam Sengketa Kepabeanaan di Pengadilan Pajak*, Jurnal Jus Civile, Vol. 6, No. 2, 2022, hlm. 307

13 I Nengah Ariana, *Tinjauan Yuridis Terhadap Kedudukan Alat Bukti Elektronik Berdasarkan Putusan MK Nomor 20/PUU-XIV/2016*, UNES Law Review, Vol. 5, No. 1, September 2022, hlm. 7

14 R.M. Panggabean, *Keabsahan Perjanjian dengan Klausul Baku*, Jurnal Hukum, Vol. 17, No. 4, Oktober 2010, hlm. 654

15 Bernadetha Aurelia Oktavira, “4 Syarat Sah Perjanjian dan Akibatnya Jika Tak Terpenuhi”, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/4-syarat-sah-perjanjian-dan-akibatnya-jika-tak-dipenuhi-cl4141/>, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

Tindakan ini dianggap sebagai ungkapan kehendak yang bebas dan kesepakatan untuk terikat pada *Steam Subscriber Agreement (SSA)*. Meskipun kesepakatan ini terjadi tanpa tatap muka, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) mengakui validitas perjanjian elektronik yang dibuat secara daring.

- 2) Kecakapan para pihak. *Valve Corporation* dianggap sebagai badan hukum yang cakap untuk bertindak sebagai pihak dalam perjanjian. Pengguna juga dianggap cakap jika telah memenuhi persyaratan usia minimal yang ditetapkan oleh *Steam* (biasanya 13 tahun, dengan persetujuan orang tua untuk di bawah umur). Namun, terkadang anonimitas dan kurangnya verifikasi identitas yang ketat di platform *online* dapat menimbulkan risiko. Sulit untuk memastikan secara absolut bahwa pengguna yang bertransaksi benar-benar cakap secara hukum, terutama dalam transaksi antar-pengguna (*Peer-to-Peer*).¹⁶
- 3) Suatu hal tertentu. Objek transaksi di *Steam*, baik itu lisensi *game* digital maupun *item* virtual di *Community Market*, adalah jelas dan dapat ditentukan. Meskipun berbentuk digital dan tidak berwujud fisik, objek ini memiliki nilai ekonomis, sehingga dianggap sebagai “suatu hal tertentu” yang dapat diperjanjikan.
- 4) Suatu sebab yang halal. Transaksi jual beli *game* dan *item* virtual yang dilakukan melalui jalur resmi *Steam* (seperti *Steam Store* dan *Community Market*) umumnya dianggap memiliki sebab yang halal. Transaksi ini tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, atau ketertiban umum. Akan tetapi, jual beli akun atau *item* di luar platform resmi (*Real Money Trading* atau *RMT*) adalah pelanggaran terhadap *SSA* dan dapat dianggap memiliki sebab yang terlarang dalam konteks kontrak antara pengguna dan *Valve*. Transaksi ini dapat berakibat pada sanksi pemblokiran akun. Disisilain, meskipun suatu *item* dianggap legal di *Community Market*, praktik-praktik seperti penipuan (*scam*) dan penggunaan *software ilegal* untuk mendapatkan *item* dapat memengaruhi kehalalan sebab transaksi.¹⁷

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara umum, perjanjian jual beli di *Steam* memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata dan UU ITE, terutama terkait kesepakatan dan objek transaksi. Kontrak elektronik ini sah dan mengikat. Namun, karakteristiknya sebagai perjanjian baku menimbulkan ketidakseimbangan yang dapat merugikan konsumen, sehingga perlu diimbangi dengan regulasi perlindungan konsumen. Lebih lanjut, transaksi yang melanggar *Steam Subscriber Agreement* seperti jual beli *item* di luar platform resmi (*Real Money Trading* atau *RMT*) serta jual beli akun, dapat dianggap tidak sah dalam konteks perjanjian antara pengguna dan *Valve*.

2. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen di Indonesia dalam Transaksi apabila Wanprestasi atau terjadi Sengketa

- a. Posisi Hukum *Steam* Sebagai Pelaku Usaha Internasional Dalam Perspektif Hukum Indonesia.

Berdasarkan perspektif hukum Indonesia, posisi *Steam* sebagai pelaku usaha internasional yang menyediakan layanan melalui sistem elektronik, diatur oleh berbagai undang-undang dan peraturan. Keberadaan *Valve Corporation*, sebagai pengelola *Steam*

¹⁶ Muhammad Ilham Rangga P., *Keabsahan Perjanjian Jual Beli Virtual Property Dalam Game Online Dan Akibat Hukum Dari Anonimitas Dalam Perjanjian Jual Beli Virtual Property Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jurnal Ilmiah Galuh Justisi, Vol. 11, No. 1, Maret 2023, hlm. 46

¹⁷ Steam, “Perjanjian Pelanggan Steam”, https://store.steampowered.com/subscriber_agreement/, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

yang berdomisili di luar negeri, menimbulkan konsekuensi hukum khusus terkait yurisdiksi dan perlindungan konsumen di Indonesia antara lain:

- 1) Kepatuhan Terhadap Aturan Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE). *Steam* beroperasi di Indonesia sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) Lingkup Privat. Posisi ini menempatkannya di bawah kewajiban hukum yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika tentang PSE.¹⁸
 - 2) Tanggung Jawab Sebagai Pelaku Usaha. Dalam konteks transaksi elektronik, *Steam* dianggap sebagai pelaku usaha yang menyediakan jasa kepada konsumen di Indonesia. Hal ini membuat *Steam* terikat pada sejumlah ketentuan hukum nasional, terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen antara lain:¹⁹ Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Tanggung jawab hukum, Klausula baku yang merugikan.
 - 3) Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Indonesia. Konsumen Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat untuk menuntut haknya, meskipun bertransaksi dengan pelaku usaha di luar negeri. Adapun perlindungan hukum bagi konsumen Indonesia antara lain: Kekuatan hukum kontrak elektronik; UU ITE mengakui kekuatan hukum dari perjanjian elektronik, seperti Perjanjian Pelanggan *Steam* (*Steam Subscriber Agreement*). Hal ini berarti kontrak yang disepakati secara digital, misalnya melalui mekanisme *clickwrap agreement*, tetap mengikat secara hukum. Mekanisme penyelesaian sengketa; Apabila terjadi perselisihan, konsumen dapat memilih untuk menempuh jalur hukum di Indonesia. Meskipun *Valve* mengarahkan pengguna untuk membawa sengketa ke pengadilan, khususnya di Pengadilan *King County, Washington, Amerika Serikat*, jika penyelesaian melalui *Steam Support* gagal (sebagaimana tercantum dalam *EULA*), konsumen Indonesia tetap memiliki opsi untuk mengajukan gugatan ke pengadilan atau lembaga perlindungan konsumen di Indonesia, terutama jika klaimnya berkaitan dengan pelanggaran hukum Indonesia yang bersifat publik.²⁰
 - 4) Kepemilikan Akun Sebagai Aset Virtual. Secara hukum, akun *Steam* dan *item* virtual yang ada di dalamnya diakui sebagai aset virtual yang dapat dilindungi secara hukum yaitu dianggap sebagai objek hukum dan Perlindungan hak milik.²¹ Dengan demikian, meskipun *Steam* adalah pelaku usaha internasional, ia tetap tunduk pada yurisdiksi hukum Indonesia dalam hal perlindungan konsumen, kepatuhan terhadap regulasi PSE, dan penegakan hukum terkait transaksi elektronik di dalam negeri.
- b. Bentuk Wanprestasi Dalam Jual Beli *Game Online* melalui Platform *Steam*.
Wanprestasi, atau tidak dilaksanakannya prestasi dalam suatu perjanjian, dapat terjadi dalam transaksi jual beli *game online*, baik yang dilakukan oleh penjual maupun pembeli. Wanprestasi dalam jual beli *game online* di platform *Steam* dapat terjadi baik dalam transaksi dengan *Valve Corporation* maupun dalam transaksi

18 Hukum Online, "3 Kewajiban Pelaku Usaha dalam PP Perdagangan Melalui Sistem Elektronik", <https://www.hukumonline.com/berita/a/3-kewajiban-pelaku-usaha-dalam-pp-perdagangan-melalui-sistem-elektronik-lt-5de741a9cba55/?page=all>, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

19 Hukum Online, "3 Kewajiban Pelaku Usaha dalam PP Perdagangan Melalui Sistem Elektronik", <https://www.hukumonline.com/berita/a/3-kewajiban-pelaku-usaha-dalam-pp-perdagangan-melalui-sistem-elektronik-lt-5de741a9cba55/?page=all>, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

20 Valevi Nur Shidqi, Muhamad Abdul Aziz Ramadhani, *Kontrak Elektronik Dan Hak Konsumen Dalam Pembelian Barang Virtual Di Game Online*, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Mei 2025, hlm. 272-273

21 Valevi Nur Shidqi, hlm 267-268

antar-pengguna.²² Bentuk-bentuk wanprestasi tersebut dapat diuraikan berdasarkan pihak yang melakukan ingkar janji seperti berikut:

- 1) Wanprestasi oleh *Steam*. Sebagai pihak penjual utama, Valve dapat melakukan wanprestasi terhadap pengguna, meskipun perjanjiannya bersifat baku (*Steam Subscriber Agreement*). Bentuk-bentuknya dapat berupa:²³ Gagal menyediakan akses game, Pengembalian dana (*refund*) yang bermasalah, Penyerahan yang tidak sempurna.
- 2) Wanprestasi dalam Transaksi Antar-Pengguna. Praktik jual beli antar-pengguna, yang sering terjadi di grup atau forum media sosial (seperti jual beli *skin* atau akun), sangat rentan terhadap wanprestasi karena tidak difasilitasi oleh sistem keamanan *Steam*. Bentuk-bentuk wanprestasi yang bisa terjadi antara lain:²⁴ Penipuan, Penjualan akun yang diblokir, Keterlambatan penyerahan, Pengambilan kembali akun, Pembeli tidak membayar.
- 3) Wanprestasi Terkait Perjanjian dengan Pengembang *Game*. Dalam beberapa kasus, perjanjian antara penjual dan pembeli dapat bertentangan dengan *End User License Agreement (EULA)* yang dibuat oleh pengembang game, seperti transaksi *RMT* ilegal dan perjanjian yang tidak mengikat secara hukum;²⁵

c. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Melalui *Steam*.

Terdapat beberapa mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat digunakan oleh konsumen di Indonesia terkait transaksi *game online* di platform *Steam*. Mekanisme ini mencakup jalur internal berupa bantuan *Steam (Steam Support)* dan kebijakan pengembalian dana *Steam (Steam Refund Policy)*, jalur non-litigasi atau penyelesaian sengketa alternatif (*Alternative Dispute Resolution*), serta jalur litigasi (pengadilan). Berikut perbandingan ketiganya dalam bentuk tabel:

Mekanisme	Keunggulan	Kelemahan	Waktu Penyelesaian	Biaya
<i>Steam Support</i> dan <i>Steam Refund Policy</i>	Cepat dan mudah.	Persyaratan ketat; hanya berlaku untuk pembelian langsung.	Beberapa hari kerja.	Gratis.
Non-Litigasi (<i>ADR</i>)	Cepat, murah, fleksibel.	Bergantung pada kesediaan para pihak.	Relatif cepat.	Relatif murah.
Litigasi (Pengadilan)	Memiliki kekuatan hukum mengikat.	Lama, mahal, rumit.	Bisa sangat lama.	Mahal.

d. Analisis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen di Indonesia dalam transaksi apabila Wanprestasi atau terjadi Sengketa.

²² M. Rizqa Anas Fawzi, *Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8, No. 4, Tahun 2020, hlm. 647

²³ Steam, "Perjanjian Pelanggan Steam", https://store.steampowered.com/subscriber_agreement/, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

²⁴ Bantuan Steam, "FAQ Penipuan (*Penipuan Bermodus Kepercayaan dan Penipuan Pertukaran*)", <https://help.steampowered.com/id/faqs/view/70E6-991B-233B-A37B>, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

²⁵ Steam, "*End User Licence Agreement*", https://store.steampowered.com/eula/242050_eula_0, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

Berdasarkan analisis penulis, perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia dalam transaksi apabila wanprestasi atau terjadi sengketa di platform *Steam* menunjukkan bahwa meskipun ada kerangka hukum di Indonesia, penerapannya masih menghadapi banyak tantangan. Perlindungan hukum bagi konsumen diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), namun mekanisme yang tersedia di *Steam* dan kompleksitas transaksi internasional seringkali membatasi efektivitasnya. Berikut akan penulis uraikan poin-poin penting terkait perlindungan hukum terhadap konsumen di platform *Steam*:

- 1) Perlindungan Berdasarkan Hukum Nasional yaitu perjanjian elektronik yang sah, hak konsumen yang dilindungi dan perlindungan data pribadi.²⁶
- 2) Tantangan Perlindungan Hukum dalam Transaksi di *Steam* yaitu ketidakseimbangan posisi tawar, yurisdiksi hukum internasional, tantangan pembuktian, risiko transaksi antar-pengguna, kekosongan regulasi spesifik.
- 3) Mekanisme Penyelesaian Sengketa yang Tersedia yaitu mekanisme Jalur Internal, mekanisme Jalur Non-Litigasi (*ADR*), dan mekanisme Jalur Litigasi (Pengadilan).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia dalam transaksi apabila wanprestasi atau terjadi sengketa dapat diselesaikan melalui jalur internal berupa bantuan *Steam* (*Steam Support*) dan kebijakan pengembalian dana *Steam* (*Steam Refund Policy*), jalur non-litigasi berupa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif atau melalui jalur litigasi merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku di Indonesia.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut: Pertama, secara umum perjanjian jual beli *game online* melalui platform *Steam* memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata dan UU ITE, terutama terkait kesepakatan dan objek transaksi. Kontrak elektronik ini sah dan mengikat. Namun, karakteristiknya sebagai perjanjian baku menimbulkan ketidakseimbangan yang dapat merugikan konsumen, sehingga perlu diimbangi dengan regulasi perlindungan konsumen. Lebih lanjut, transaksi yang melanggar *Steam Subscriber Agreement* seperti jual beli *item* di luar platform resmi (*Real Money Trading* atau *RMT*) serta jual beli akun, dapat dianggap tidak sah dalam konteks perjanjian antara pengguna dan *Valve*. Kedua, perlindungan hukum terhadap konsumen di Indonesia dalam transaksi apabila wanprestasi atau terjadi sengketa dapat diselesaikan melalui jalur internal berupa bantuan *Steam* (*Steam Support*) dan kebijakan pengembalian dana *Steam* (*Steam Refund Policy*), jalur non-litigasi berupa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif atau melalui jalur litigasi merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku di Indonesia.

Pemerintah diharapkan dapat segera membuat peraturan pemerintah yang secara spesifik dan khusus mengatur keabsahan *game online* secara keseluruhan di Indonesia sehingga akan membawa berbagai manfaat yang signifikan bagi banyak pihak, mulai dari

²⁶ Steam, “Perjanjian Pelanggan *Steam*”, https://store.steampowered.com/subscriber_agreement/, (diakses pada tanggal 8 September 2025)

industri *game*, konsumen, hingga pemerintah itu sendiri. Sedangkan untuk konsumen, pastikan semua syarat sah perjanjian dalam Pasal 1320 KUHPerdara terpenuhi dan tidak melanggar *Steam Subscriber Agreement* maupun *End User License Agreement* agar perjanjian jual beli *game online* memiliki kekuatan hukum. Untuk meningkatkan perlindungan konsumen, perlu adanya langkah-langkah sebagai berikut: Pertama, edukasi konsumen; Pemerintah Indonesia perlu meningkatkan edukasi konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi digital dan risiko yang terkait dengan transaksi di platform internasional. Kedua, kerja sama internasional; Pemerintah Indonesia perlu menjalin kerja sama internasional dengan platform digital seperti *Steam* untuk memastikan perlindungan hukum yang lebih kuat bagi konsumen Indonesia. Ketiga, penguatan regulasi; Dibutuhkan regulasi yang lebih spesifik yang secara efektif mengatur transaksi mikro dan melindungi konsumen dalam ekosistem *game online*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku, Makalah dan Artikel

- Azmi Fahri. “Kedudukan *Electronic Documents* Sebagai Alat Bukti dalam Sengketa Kepabeanan di Pengadilan Pajak”. *JurnalIusCivile*. 6 (2). 2022.
- I Nengah Ariana. “Tinjauan Yuridis Terhadap Kedudukan Alat Bukti Elektronik Berdasarkan Putusan MK Nomor 20/PUU-XIV/2016”. *UNES Law Review*. 5 (1). 2022.
- Johny Ibrahim. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Surabaya: Bayumedia. 2008.
- M. Rizqa Anas Fawzi. “Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.” *Jurnal Kertha Semaya*. 8 (4). 2020.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press. 2020.
- Muhammad Ilham Rangga P. “Keabsahan Perjanjian Jual Beli *Virtual Property* Dalam *Game Online* Dan Akibat Hukum Dari Anonimitas Dalam Perjanjian Jual Beli *Virtual Property* Berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”. *Jurnal Ilmiah Galuh Justisi*. 11 (1). 2023.
- R.M. Panggabean. “Keabsahan Perjanjian dengan Klausul Baku”. *Jurnal Hukum*. 17 (4). 2010.
- Riyeke Ustadiyanto. *Framework e-Commerce*. Yogyakarta: Andi. 2001.
- Salim HS. *Hukum Kontrak, Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika. 2003.
- Valevi Nur Shidqi, Muhamad Abdul Aziz Ramadhani. “Kontrak Elektronik Dan Hak Konsumen Dalam Pembelian Barang *Virtual* Di *Game Online*”. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. 11 (5). 2025.

Peraturan Perundang-Undangan

- Buku III Kitab Undang-undang Hukum Perdata (BW).
- Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Indonesia, Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Indonesia, Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Indonesia, Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Indonesia, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Sumber Lain (Kamus, Media Masa, Website, dll.)

Bambang Sugeng Ariadi S. 2025. *Apa Perbedaan Perjanjian Baku dengan Klausula Baku?* Februari 27. Diakses pada September 8, 2025. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/apa-perbedaan-perjanjian-baku-dengan-klausula-baku-cl2546/>.

Bantuan Steam. *FAQ Penipuan (Penipuan Bermodus Kepercayaan dan Penipuan Pertukaran)*. Diakses pada September 8, 2025. <https://help.steampowered.com/id/faqs/view/70E6-991B-233B-A37B>.

Bernadetha Aurelia Oktavira. 2025. *4 Syarat Sah Perjanjian dan Akibatnya Jika Tak Terpenuhi*. Mei 30. Diakses pada September 2025, 2025. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/4-syarat-sah-perjanjian-dan-akibatnya-jika-tak-dipenuhi-cl4141/>.

Dwi Masrudi. 2024. *Steam: Platform Distribusi Game Digital Terbesar di Dunia*. Oktober 18. Diakses pada Juni 5, 2025. <https://www.rri.co.id/hiburan/1054848/steam-platform-distribusi-game-digital-terbesar-di-dunia>.

Hukum Online. 2019. *3 Kewajiban Pelaku Usaha dalam PP Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*. Desember 4. Diakses pada September 8, 2025. <https://www.hukumonline.com/berita/a/3-kewajiban-pelaku-usaha-dalam-pp-perdagangan-melalui-sistem-elektronik-lt5de741a9cba55/?page=all>.

Joy Cunanan. 2025. *How to Use Standard Form Contracts to Streamline Your Business*. Mei 28. Diakses pada September 8, 2025. <https://www.lexagle.com/blog-en-sg/how-to-use-standard-form-contracts-to-streamline-your-business>.

Lenovo. *What is the end-user license agreement (EULA)?* Diakses pada September 8, 2025. <https://www.lenovo.com/ca/en/glossary/end-user-license-agreement/>.

Steam. *End User Licence Agreement*. Diakses pada September 8 , 2025. https://store.steampowered.com/eula/242050_eula_0.

——. *Perjanjian Pelanggan Steam*. Diakses pada Juni 5, 2025. https://store.steampowered.com/subscriber_agreement/.

The Icertis Team. 2025. *The Importance of the End User License Agreement (EULA)*. Januari 7. Diakses pada September 8, 2025. <https://www.icertis.com/contracting-basics/the-importance-of-the-end-user-license-agreement/>.