E-ISSN: 3025-0994
Halaman 3717-3727
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Problematika Pemenuhan Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Virtual Account Game Online melalui Media Sosial

Miladiyah A.S Mandang [1], Mutia Cherawaty Thalib[2] , Nurul Fazri Elfikri[3]

[1,2,3] Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Negeri Gorontalo
e-mail: miladiyahmandang1@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong meningkatnya transaksi jual beli akun permainan daring melalui media sosial. Namun, praktik transaksi tersebut menimbulkan berbagai permasalahan hukum yang berpotensi merugikan konsumen, seperti penipuan, ketidaksesuaian akun dengan informasi yang dijanjikan, pemblokiran akun, dan pengambilalihan kembali akun oleh penjual setelah transaksi selesai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen serta mengidentifikasi kendala dalam pemenuhan hak-hak konsumen pada transaksi jual beli akun permainan daring melalui media sosial. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan kajian difokuskan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan terkait transaksi elektronik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen telah memiliki landasan normatif, tetapi penerapannya belum berjalan secara optimal. Kendala yang ditemukan meliputi ketidakjelasan identitas penjual, lemahnya kepastian hukum atas penguasaan akun digital, kesulitan pembuktian ketika terjadi sengketa, keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa, serta rendahnya literasi hukum dan digital konsumen. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum dan praktik transaksi di media sosial. Oleh karena itu, diperlukan penguatan penegakan hukum, pembaruan regulasi yang adaptif terhadap perkembangan transaksi digital, serta peningkatan kesadaran hukum konsumen guna menjamin pemenuhan hak dan kepastian hukum dalam transaksi jual beli akun permainan daring.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Akun Game Online; Media Sosial; Transaksi Digital; Kepastian Hukum.

Abstract

Advances in digital technology have fueled an increase in the buying and selling of online game accounts via social media. However, these transactions raise various legal issues that could potentially harm consumers, such as fraud, accounts that do not match the promised information, account blocking, and the seller reclaiming the account after the transaction is

complete. This study aims to analyze legal protections for consumers and identify obstacles to the fulfillment of consumer rights in the buying and selling of online game accounts via social media. The research method used is normative legal research employing a statutory approach and a conceptual approach. The study focuses on the provisions of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and regulations related to electronic transactions. The results of the study indicate that legal protection for consumers already has a normative foundation, but its implementation has not been optimal. The obstacles identified include unclear seller identities, weak legal certainty regarding ownership of digital accounts, difficulties in providing evidence during disputes, limited dispute resolution mechanisms, and low legal and digital literacy among consumers. These conditions indicate a discrepancy between legal provisions and transaction practices on social media. Therefore, it is necessary to strengthen law enforcement, update regulations to adapt to developments in digital transactions, and increase consumer legal awareness to ensure the fulfillment of rights and legal certainty in transactions involving the sale and purchase of online game accounts.

Keywords : Consumer Protection; Online Gaming Accounts; Social Media; Digital Transactions; Legal Certainty.

LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam lima tahun terakhir telah menciptakan transformasi signifikan dalam ranah sosial dan ekonomi. Salah satu dampak paling nyata terlihat pada aktivitas perdagangan digital yang berkembang sangat pesat.(Kusumadewi Yessy & Grace Sharon, 2022) Meningkatnya penetrasi internet dan kemudahan akses terhadap perangkat digital telah melahirkan berbagai bentuk transaksi elektronik yang mempermudah masyarakat dalam melakukan jual beli, termasuk dalam sektor hiburan digital seperti *game online*. Media sosial menjadi sarana utama yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi virtual, seperti pembelian akun *game*, item dalam *game*, hingga jasa top-up(Rulli Nasrullah, 2015)

Fenomena perdagangan akun game online kini semakin marak, seiring meningkatnya minat masyarakat terhadap dunia game. Game online tidak lagi dipandang sekadar sebagai hiburan, tetapi juga telah menjadi bagian dari gaya hidup digital, bahkan ladang bisnis baru.(Masfi Sya'fiatul Ummah, 2019) Kalangan anak-anak, remaja, hingga orang dewasa banyak yang terlibat dalam ekosistem ini, baik sebagai pemain aktif maupun pelaku usaha. Akun *game* yang memiliki peringkat tinggi, item langka, atau statistik mumpuni sering kali dijual dengan harga yang tinggi di pasar digital. Perdagangan ini sebagian besar dilakukan secara informal melalui *platform* seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp, tanpa regulasi yang ketat(Esther Masri, 2019)

Namun, popularitas media sosial sebagai sarana perdagangan digital menimbulkan tantangan serius berkaitan dengan perlindungan konsumen, karena sifat transaksi *online* yang anonim dan minim pengawasan.(Yuli. Handayani, 2019)Keadaan ini berpotensi menimbulkan banyak kasus penipuan, ketidaksesuaian produk, serta sengketa yang sulit diselesaikan(Tania. A. Putri, 2023)

Perdagangan akun *game online* ini biasanya dilakukan melalui media sosial, yang menjadi pusat aktivitas jual beli barang digital karena tidak memerlukan *platform* khusus serta memudahkan interaksi langsung antara penjual dan pembeli.(Nia. Fadillah, 2022) Namun, perdagangan ini juga rawan penyalahgunaan dan praktik tidak etis seperti penipuan dan *hackback*(Moh Aditya Adjara et al., 2024)

Dalam praktik jual beli *virtual account game online* melalui media sosial sangat sering terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelanggaran tersebut umumnya muncul karena transaksi dilakukan secara digital, informal, dan tanpa pengawasan sehingga posisi konsumen menjadi lemah(Samuel, J & Soemartono, R. G. P., 2022)

Dalam transaksi melalui media sosial penjual kerap memberikan informasi yang menyesatkan, menggunakan testimoni palsu, menghapus jejak transaksi, atau bahkan menyembunyikan identitas aslinya sehingga konsumen kesulitan meminta pertanggungjawaban ketika terjadi kerugian(Nadya Zuleika & Nisa Amelia Juninda, 2025)

Hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya pun sering diabaikan. Setelah transaksi selesai banyak penjual langsung memblokir kontak pembeli, menutup akun media sosial, atau tidak memberikan layanan pengaduan apa pun. Akibatnya konsumen kehilangan akses komunikasi dan tidak memiliki ruang untuk menyampaikan keberatan. Hal ini berhubungan dengan pelanggaran terhadap hak konsumen atas advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa. Karena pelaku usaha bersifat anonim dan tidak memiliki legalitas yang jelas konsumen kesulitan untuk menuntut ganti rugi, membuktikan transaksi, ataupun mengajukan gugatan melalui jalur hukum. Lebih jauh, hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian barang juga sering diabaikan. Ketika akun yang dibeli hilang, tidak sesuai, atau ditarik kembali oleh penjual, konsumen tidak memperoleh pengembalian uang ataupun penggantian akun sebagaimana semestinya(Tri Noviastanti & Munandar, 2024)

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kendala yuridis dalam pemenuhan hak-hak konsumen pada transaksi jual beli virtual account game online melalui media sosial serta mengkaji bentuk perlindungan hukum yang dapat digunakan untuk memberikan kepastian dan pemulihan hak bagi konsumen yang dirugikan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen di era digital, sekaligus menjadi bahan pertimbangan dalam memperkuat penerapan peraturan dan mekanisme penyelesaian sengketa terhadap transaksi jual beli akun permainan daring. Penulis bermaksud untuk meneliti dan mengkaji permasalah terbut menjadi suatu karya ilmiah yang berjudul "**Problematika Pemenuhan Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Virtual Account Game Online melalui Media Sosial"**

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berkaitan dengan

perlindungan hukum bagi konsumen, sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk memahami prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam perkembangan transaksi digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya wanprestasi terhadap konsumen ialah perwujudan dari kegagalan salah satu pihak dalam memenuhi prestasi sebagaimana yang telah disepakati dalam perjanjian, baik secara lisan maupun melalui media elektronik. Dalam konteks transaksi digital, wanprestasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk, seperti tidak dipenuhinya kewajiban hak hak konsumen setelah pembayaran dilakukan, pemberian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian maupun tindakan yang secara sengaja merugikan konsumen. Secara umum wanprestasi dalam transaksi online diartikan sebagai keadaan ketika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya, melaksanakan tetapi tidak sesuai perjanjian terlambat memenuhi prestasi atau melakukan sesuatu yang dilarang dalam perjanjian(Miskawati Suleman, 2024)

Dalam praktik jual beli akun game online bentuk wanprestasi yang paling sering terjadi adalah tidak diserahkannya akun setelah pembayaran dilakukan dimana biasanya berupa penipuan di mana penjual menerima uang dari pembeli tetapi tidak memberikan akses akun sebagaimana dijanjikan. Tindakan ini jelas merupakan pelanggaran terhadap kewajiban utama penjual dalam perjanjian jual beli, yaitu menyerahkan objek yang diperjualbelikan. Selain itu terdapat juga bentuk wanprestasi berupa penyerahan akun yang tidak sesuai dengan spesifikasi, misalnya akun yang dijanjikan memiliki level tinggi, skin langka atau rank tertentu namun pada kenyataannya tidak sesuai. Dalam penelitian ksripi hukum disebutkan bahwa ketidaksesuaian barang dengan perjanjian merupakan salah satu bentuk wanprestasi yang paling umum dalam transaksi online dan sering merugikan konsumen(Ismi Lailatul Maulida & Ahmad Heru Romadhon, 2026)

Selain itu terdapat pula bentuk wanprestasi berupa akun yang diblokir *(banned)* setelah transaksi baik karena pelanggaran terhadap ketentuan pengembang game maupun karena akun tersebut sebelumnya bermasalah (misalnya hasil curian atau penggunaan *cheat*). Dalam hal ini penjual telah melanggar kewajiban untuk memberikan barang yang layak pakai dan aman digunakan. Dalam literatur hukum perlindungan konsumen maka kondisi ini termasuk dalam kategori barang yang cacat tersembunyi *(hidden defect)* yang seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa dalam transaksi Online dimana risiko wanprestasi lebih tinggi karena konsumen tidak dapat memverifikasi kondisi barang secara langsung(Kriffirgy Valian Genias, 2024)

Bentuk pelanggaran lainnya adalah tidak adanya itikad baik dalam memberikan informasi, di mana penjual sengaja menyembunyikan fakta penting terkait akun, seperti riwayat pelanggaran, status kepemilikan, atau potensi risiko banned. Tindakan ini merupakan pelanggaran terhadap kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam praktik jual beli online kurangnya transparansi informasi menjadi salah satu faktor utama terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha(Kriffirgy Valian Genias, 2024)

Di sisi lain wanprestasi juga dapat dilakukan oleh pihak pembeli, meskipun lebih jarang, seperti tidak melakukan pembayaran sesuai kesepakatan atau membatalkan

transaksi secara sepihak setelah akun diserahkan. Dalam jurnal hukum disebutkan bahwa wanprestasi tidak hanya dilakukan oleh penjual, tetapi juga dapat dilakukan oleh pembeli apabila tidak memenuhi kewajibannya dalam perjanjian, seperti tidak membayar atau melanggar kesepakatan transaksi . Namun dalam konteks jual beli akun game online, posisi pembeli umumnya lebih lemah sehingga lebih sering menjadi pihak yang dirugikan(Anggraeni, Y. & Olivia, F., 2020)

Analisis mengenai hambatan penegakan hukum dan penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli virtual *account game online* melalui media sosial menunjukkan adanya persoalan struktural yang kompleks, baik dari aspek normatif maupun empiris. Secara normatif Indonesia telah memiliki perangkat hukum seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) namun dalam praktiknya penegakan hukum terhadap pelanggaran transaksi digital masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu hambatan utama adalah lemahnya implementasi dan pengawasan hukum terhadap transaksi online yang bersifat anonim dan lintas wilayah. Penelitian dalam jurnal hukum menunjukkan bahwa meskipun regulasi telah tersedia penerapannya belum maksimal akibat kurangnya pengawasan terhadap pelaku usaha digital serta meningkatnya kejahatan siber yang sulit dikendalikan. Kondisi ini menyebabkan aparat penegak hukum mengalami kesulitan dalam menindak pelaku penipuan, terutama ketika identitas pelaku tidak jelas atau menggunakan akun palsu di media sosial(Nadlyra Utami Putri et al., 2026)

Hambatan berikutnya terletak pada aspek pembuktian dalam proses penegakan hukum. Transaksi jual beli akun game online umumnya hanya dilakukan melalui komunikasi elektronik tanpa adanya kontrak tertulis yang sah dan kuat, sehingga menyulitkan konsumen dalam membuktikan adanya hubungan hukum maupun wanprestasi. Dalam perspektif hukum acara alat bukti digital seperti tangkapan layar *(screenshot)* seringkali diperdebatkan validitas dan kekuatan pembuktiannya. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian yang menyatakan bahwa karakteristik transaksi online yang tidak mempertemukan para pihak secara langsung menyebabkan lemahnya posisi konsumen dan menyulitkan pembuktian ketika terjadi sengketa. Akibatnya banyak kasus kerugian konsumen tidak dapat diproses lebih lanjut karena keterbatasan alat bukti yang dimiliki(Makasuci, F. C.. & Gultom, E., 2021)

Dari sisi penyelesaian sengketa hambatan juga muncul karena mekanisme yang tersedia belum sepenuhnya adaptif terhadap transaksi digital. Penyelesaian sengketa konsumen pada umumnya masih mengandalkan jalur litigasi melalui pengadilan atau lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dalam praktiknya memerlukan waktu, biaya, dan prosedur yang rumit. Hal ini tidak sebanding dengan karakter transaksi digital yang cepat dan seringkali bernilai kecil, sehingga konsumen cenderung enggan menempuh jalur hukum. Selain itu, belum optimalnya penerapan sistem penyelesaian sengketa berbasis elektronik *(Online Dispute Resolution/ODR)* menjadi kendala serius dalam memberikan akses keadilan bagi konsumen digital(Endro Purnomo et al., 2025)

Selain itu hal ini dikarenakan hambatan penegakan hukum juga dipengaruhi oleh rendahnya kesadaran hukum masyarakat dan literasi digital konsumen. Banyak konsumen yang tidak memahami hak-haknya serta prosedur pengaduan yang tersedia, sehingga tidak

melaporkan kerugian yang dialami. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang menyebutkan bahwa rendahnya kesadaran hukum menjadi salah satu faktor utama yang menghambat efektivitas perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Di sisi lain disini pelaku usaha memanfaatkan kondisi tersebut untuk menghindari tanggung jawab, terutama dalam transaksi yang dilakukan di platform tidak resmi seperti media sosial yang tidak memiliki sistem perlindungan konsumen yang memadai(Halim, N. F. & Lumban Gaol, S., 2025)

Selain itu juga adanya kekosongan norma (*legal gap*) dalam pengaturan objek digital seperti akun game online juga menjadi hambatan serius dalam penegakan hukum. Regulasi yang ada belum secara spesifik mengatur status hukum dan mekanisme perlindungan terhadap barang digital, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum. Penelitian lain menunjukkan bahwa kerangka hukum yang ada belum mampu menjawab kompleksitas transaksi digital termasuk dalam hal perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa. Akibatnya ketika terjadi sengketa aparat penegak hukum maupun lembaga penyelesaian sengketa seringkali tidak memiliki dasar hukum yang jelas untuk menyelesaikan perkara secara efektif(Wulandari, 2025)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hambatan penegakan hukum dan penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli virtual account game online melalui media sosial disebabkan oleh beberapa faktor utama, yaitu lemahnya pengawasan dan identifikasi pelaku, kesulitan pembuktian, keterbatasan mekanisme penyelesaian sengketa, rendahnya literasi hukum konsumen, serta belum adaptifnya regulasi terhadap perkembangan teknologi digital(I Gusti Made Darwin Damareksa Putra & Dewa Gede Pradnya Yustiawan, 2024)

Dalam pandangan peneliti berdasarkan contoh kasus jual beli *virtual account game online* melalui media sosial yang telah dianalisis sebelumnya misalnya kasus yang telah diuraikan pada rumusan masalah diatas di mana setelah transaksi dilakukan penjual kembali mengambil alih akun *(hackback)* menunjukkan adanya kegagalan pemenuhan hak konsumen yang secara langsung bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Secara normatif dimana pada Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan serta berhak mendapatkan barang sesuai dengan kondisi dan jaminan yang dijanjikan. Namun dalam praktiknya kasus tersebut memperlihatkan bahwa objek transaksi berupa akun digital tidak memberikan kepastian penguasaan kepada konsumen sehingga hak tersebut menjadi ilusi semata. Peneliti memandang bahwa kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan realitas empiris dalam transaksi digital(I Gusti Made Darwin Damareksa Putra & Dewa Gede Pradnya Yustiawan, 2024)

Ditinjau dari teori tanggung jawab *(liability theory)* khususnya prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability)* dan tanggung jawab mutlak *(strict liability)* pelaku usaha dalam transaksi jual beli akun game online seharusnya tetap dimintai pertanggungjawaban atas kerugian yang dialami konsumen. Dalam konteks ini tindakan penjual yang mengambil kembali akun setelah transaksi merupakan bentuk wanprestasi sekaligus perbuatan melawan hukum. Berdasarkan Pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang

diperdagangkan. Namun, dalam praktiknya tanggung jawab tersebut sulit ditegakkan karena pelaku usaha seringkali tidak dapat diidentifikasi atau menghindar dari tanggung jawab. Peneliti menilai bahwa hal ini menunjukkan lemahnya penerapan prinsip tanggung jawab dalam transaksi digital, di mana pelaku usaha tidak memiliki itikad baik *(good faith)* sebagaimana diharapkan dalam hubungan hukum perdata(Artha Windari, 2015)

Selanjutnya apabila dianalisis menggunakan teori perundang-undangan, khususnya terkait asas kepastian hukum *(legal certainty)* keadilan *(justice)* dan kemanfaatan (utility) maka dapat dilihat bahwa regulasi yang ada belum mampu memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen dalam transaksi digital. Undang-undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya dirancang untuk mengatur hubungan konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi konvensional, sehingga ketika dihadapkan pada objek digital seperti akun game online, muncul kekosongan norma *(legal gap).* Peneliti berpandangan bahwa ketidakjelasan status hukum akun gameyang seringkali masih dianggap sebagai milik pengembang berdasarkan *terms of service* menyebabkan lemahnya posisi konsumen dalam menuntut haknya. Hal ini berimplikasi pada tidak terpenuhinya asas kepastian hukum, karena konsumen tidak memiliki dasar hukum yang kuat untuk mempertahankan hak kepemilikannya atas akun yang telah dibeli(Niagara, 2020)

Lebih lanjut dalam perspektif keadilan kondisi ini menciptakan ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha memiliki kontrol penuh terhadap akun (misalnya melalui akses email atau data pemulihan), sementara konsumen berada pada posisi yang rentan. Peneliti menilai bahwa hal ini bertentangan dengan semangat Undang-undang Perlindungan Konsumen yang bertujuan menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak. Selain itu, dari aspek kemanfaatan hukum, mekanisme perlindungan yang ada belum memberikan manfaat nyata bagi konsumen karena proses penegakan hukum yang sulit, biaya yang tinggi, serta rendahnya efektivitas penyelesaian sengketa(Amelia et al., 2023)

Dengan demikian berdasarkan analisis kasus dan pendekatan teori tanggung jawab serta teori perundang-undangan, peneliti berpendapat bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *virtual account game online* masih bersifat lemah dan belum efektif. Undang-undang Perlindungan Konsumen secara normatif telah memberikan dasar perlindungan namun belum mampu menjangkau kompleksitas transaksi digital. Oleh karena itu diperlukan pembaruan regulasi yang lebih adaptif serta penguatan mekanisme penegakan hukum agar prinsip tanggung jawab pelaku usaha dapat diterapkan secara efektif dan hak-hak konsumen dapat terlindungi secara optimal.

Kesimpulan dari rumusan masalah ini dalam pandangan penelitian peneliti maka kendala terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli virtual account game online melalui media sosial, sebagaimana dirumuskan dalam penelitian ini, pada dasarnya tidak dapat dilepaskan dari hasil analisis rumusan masalah pertama mengenai efektivitas penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang terbukti belum optimal. Dalam praktiknya kendala utama terletak pada karakteristik transaksi yang bersifat digital, anonim, dan tidak terstruktur sehingga mengakibatkan lemahnya posisi tawar konsumen. Salah satu kendala paling mendasar adalah ketidakjelasan identitas pelaku usaha di mana penjual akun game sering

menggunakan akun media sosial palsu atau identitas yang tidak dapat diverifikasi. Kondisi ini menyebabkan konsumen kesulitan menuntut pertanggungjawaban ketika terjadi kerugian, sehingga hak konsumen atas advokasi dan penyelesaian sengketa sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen menjadi tidak terpenuhi secara efektif(Putu Budi Utama et al., 2026)

Selain itu kendala lain yang sangat signifikan adalah lemahnya jaminan keamanan dan kepastian hukum terhadap objek transaksi berupa akun game online. Berbeda dengan barang berwujud virtual account tidak memiliki kepastian kepemilikan yang kuat karena secara yuridis masih berada dalam wilayah abu-abu dan seringkali bertentangan dengan ketentuan layanan *(terms of service)* dari pengembang game. Hal ini berdampak langsung pada tidak terpenuhinya hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam bertransaksi. Sebagai contoh kasus yang telah diuraikan dalam penelitian praktik jual beli akun game seperti *Mobile Legends* menunjukkan bahwa setelah transaksi dilakukan, penjual masih dapat mengambil kembali akun melalui email pemulihan *(hackback)* sehingga konsumen kehilangan akses atas akun yang telah dibeli tanpa memperoleh ganti rugi. Kondisi ini jelas merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen untuk memperoleh barang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan(Amelia et al., 2023)

Kendala berikutnya adalah kesulitan pembuktian dalam hal terjadi sengketa. Transaksi yang hanya dilakukan melalui percakapan digital tanpa perjanjian tertulis yang kuat menyebabkan konsumen tidak memiliki alat bukti yang memadai untuk menuntut haknya. Hal ini diperparah dengan tidak adanya sistem perlindungan seperti escrow atau rekening bersama dalam transaksi melalui media sosial. Akibatnya ketika terjadi wanprestasi konsumen sulit membuktikan adanya kesepakatan maupun pelanggaran yang dilakukan oleh penjual. Dalam perspektif Undang-undang Perlindungan Konsumen kondisi ini menghambat realisasi hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi, karena mekanisme penegakan hukumnya tidak berjalan efektif.(Aditya Januar et al., 2024)

Selanjutnya yang peneliti analisis ialah pada dari aspek regulasi yang belum adaptif terhadap perkembangan transaksi digital. Undang-undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya masih berorientasi pada transaksi konvensional dan belum secara spesifik mengatur objek digital seperti akun game online . Akibatnya terjadi kekosongan norma *(legal gap)* yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab hukum. Hal ini berkaitan erat dengan hasil rumusan masalah pertama yang menyimpulkan bahwa efektivitas Undang-undang Perlindungan Konsumen masih bersifat normatif dan belum mampu menjangkau praktik transaksi digital non-formal secara optimal. Dalam kasus nyata, konsumen yang dirugikan seringkali tidak mendapatkan perlindungan hukum yang memadai karena tidak adanya aturan teknis yang mengatur mekanisme perlindungan dalam transaksi akun digital(Wedananta et al., 2025)

Di samping itu rendahnya literasi digital dan kesadaran hukum konsumen juga menjadi kendala yang tidak kalah penting. Banyak konsumen yang tergiur harga murah atau iming-iming akun dengan spesifikasi tinggi tanpa mempertimbangkan risiko hukum dan teknis yang mungkin terjadi. Dalam contoh kasus yang dibahas, konsumen tetap melakukan transaksi meskipun mengetahui bahwa jual beli akun game berpotensi melanggar ketentuan pengembang, sehingga secara tidak langsung melemahkan posisi hukumnya sendiri. Hal ini

menunjukkan bahwa perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada tingkat kesadaran dan kehati-hatian konsumen dalam bertransaksi(Putri & Nabila, 2022)

Dengan demikian hasil akhir dari rumusan ini yang peneliti dapat disimpulkan bahwa kendala terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli virtual account game online melalui media sosial bersifat multidimensional, meliputi aspek hukum, teknis, dan sosial. Kendala-kendala tersebut antara lain ketidakjelasan identitas pelaku usaha, lemahnya pengakuan hukum terhadap objek digital, kesulitan pembuktian, keterbatasan regulasi, serta rendahnya literasi konsumen. Keseluruhan kendala ini menunjukkan bahwa meskipun secara normatif Undang-undang Perlindungan Konsumen telah memberikan jaminan hak-hak konsumen, namun dalam praktiknya masih terdapat banyak hambatan yang menyebabkan hak tersebut tidak dapat terpenuhi secara efektif(Putri & Nabila, 2022)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli virtual account game online melalui media sosial pada dasarnya telah memiliki landasan hukum melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan terkait transaksi elektronik. Namun, penerapan perlindungan hukum tersebut belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh karakteristik transaksi yang dilakukan secara digital dan informal, serta belum adanya pengaturan yang secara khusus mengatur jual beli akun game online. Bentuk pelanggaran yang dapat terjadi antara lain penipuan, ketidaksesuaian akun dengan informasi yang dijanjikan, pemblokiran akun, serta pengambilalihan kembali akun oleh penjual (hackback) setelah transaksi selesai. Tindakan tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen dan menjadi dasar untuk menuntut pertanggungjawaban hukum apabila unsur-unsur pelanggarannya terpenuhi. Selanjutnya, kendala dalam pemenuhan hak-hak konsumen pada transaksi jual beli virtual account game online melalui media sosial meliputi ketidakjelasan identitas penjual, lemahnya kepastian hukum atas kepemilikan dan penguasaan akun digital, kesulitan pembuktian ketika terjadi sengketa, serta terbatasnya mekanisme penyelesaian sengketa yang sesuai dengan karakteristik transaksi digital. Selain itu, rendahnya literasi hukum dan kesadaran konsumen terhadap risiko transaksi turut memperbesar kemungkinan terjadinya kerugian. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dan pelaksanaannya dalam praktik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan penerapan peraturan yang telah berlaku, pembaruan regulasi yang lebih adaptif terhadap perkembangan transaksi digital, peningkatan pengawasan terhadap transaksi melalui media sosial, serta peningkatan kesadaran hukum konsumen. Dengan demikian, perlindungan hukum diharapkan dapat memberikan kepastian hukum, menjamin pemenuhan hak konsumen, dan mewujudkan penyelesaian sengketa yang lebih efektif serta berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

Aditya Januar, L. R., L. M. Hayyanul Haq, & Khairus Febryan Fitrahadi. (2024). PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DENGAN MENGGUNAKAN REKENING BERSAMA. *Commerce Law*, *4*(2), 374–383. Https://Doi.Org/10.29303/Commercelaw.V4i2.5554

Amelia, R., Sarbini, I., Adnan, & Sukirman. (2023). Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce Di Indonesia. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, *12*(1), 199–210. Https://Doi.Org/10.34304/Jf.V12i1.92

Anggraeni, Y. & Olivia, F. (2020). *Keabsahan Perjanjian Online Melalui Direct Message Instagram Antara Toko Online Dengan Endorsement Berdasarkan Pasal 1320 Kuhperdata Dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. Vo.1*(2), 305–316.

Artha Windari, R. (2015). PERTANGGUNGJAWABAN MUTLAK (STRICT LIABILITY) DALAM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, *1*(1). Https://Doi.Org/10.23887/Jkh.V1i1.5013

Endro Purnomo, Marven A. Kasenda, & Engeli L. Lumaing. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Penipuan Transaksi Online Di Era Digital. *Jurnal Sosial Humaniora Dan Pendidikan*, *5*(1), 782–797. Https://Doi.Org/10.55606/Inovasi.V5i1.5581

Esther Masri. (2019). *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (Vol. 11). CV. Jakad Media Publishing,.

Halim, N. F. & Lumban Gaol, S. (2025). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Di Indonesia. Vol.4*(3), 1267–1278.

I Gusti Made Darwin Damareksa Putra & Dewa Gede Pradnya Yustiawan. (2024). Tafsiran Transaksi Akun Game Online Serta Aspek Perlindungan Hukum Yang Terkena Scam Dan Penipuan (BEDROG). *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial Dan Politik*, *1*(4), 174–186. Https://Doi.Org/10.62383/Demokrasi.V1i4.522

Ismi Lailatul Maulida & Ahmad Heru Romadhon. (2026). Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Penjual Yang Melakukan Wanprestasi Dalam Jual Beli Online. *Jurnal Hukum, Administrasi Publik Dan Negara*, *3*(1), 81–91. Https://Doi.Org/10.62383/Hukum.V3i1.867

Kriffirgy Valian Genias. (2024). *Wanprestasi Dalam Jual Beli Online: Solusi Hukum Dan Perlindungan Konsumen. 2*, 134–142.

Kusumadewi Yessy & Grace Sharon. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Lembaga Fatimah Azzahrah,.

Makasuci, F. C.. & Gultom, E. (2021). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee. Vol.2*, 2723.

Masfi Sya'fiatul Ummah. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen* (Vol. 11). Penerbit Taman Karya.

Miskawati Suleman. (2024). *Tinjauan Hukum Bagi Pelaku Wanprestasi Pada Transaksi Online. Vol.12*(2–18).

Moh Aditya Adjara, Mutia Cherawaty Thalib, & Dolot Alhasni Bakung. (2024). Tindakan Hukum Yang Di Lakukan Oleh Pelaku Usaha Terkait Kerugian Yang Di Akibatkan

Oleh Orderan Fiktif. *Politika Progresif : Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, *1*(2), 01–13. Https://Doi.Org/10.62383/Progres.V1i2.131

Nadlyra Utami Putri, Sitti Zahra, & Sri Handayani. (2026). *Efektivitasundang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Online Di Indonesia. 3*(3), 1–9.

Nadya Zuleika & Nisa Amelia Juninda. (2025). *Perlindungan Konsumen Terhadap Testimoni Palsu Dalam Bertransaksi Di E-Commerce Consumer Protection Against Fake Testimonials In E-Commerce Transactions*.

Nia. Fadillah,. (2022). *Perdagangan Akun Game Melalui Media Sosial. 5*(3).

Niagara, S. G. (2020). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT WANPRESTASI PENJUAL DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK. *Pamulang Law Review*, *2*(1), 55. Https://Doi.Org/10.32493/Palrev.V2i1.5338

Putri, S. N., & Nabila, C. F. (2022). PROBLEMATIKA BUDAYA HUKUM KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ONLINE. *Mu'amalah : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, *1*(2), 109. Https://Doi.Org/10.32332/Muamalah.V1i2.5111

Putu Budi Utama, Ratna Artha Windari, & Si Ngurah Ardhya. (2026). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Jual Beli Akun Mobile Legends Online Menurut UU No. 11 Tahun 2008 Dan UU No. 8 Tahun 1999. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, *5*(1), 759–771. Https://Doi.Org/10.55606/Jurrish.V5i1.7951

Rulli Nasrullah. (2015). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, Dan Sosioteknologi*. Simbiosa Rekatama Media,.

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. 5*(2).

Tania. A. Putri,. (2023). *Tantangan Perlindungan Konsumen Di Era Digital*. *7*(1).

Tri Noviastanti, S., & Munandar, A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa PT. Telkom. *Private Law*, *4*(1), 210–218. Https://Doi.Org/10.29303/Prlw.V4i1.3938

Wedananta, P. R., Ardhya, S. N., & Hadi, I. G. A. A. (2025). ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT GAME YANG DI BELI MELALUI APLIKASI DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Jurnal Pacta Sunt Servanda*, *6*(2), 173–187. Https://Doi.Org/10.23887/Jpss.V6i2.6070

Wulandari, B. T. (2025). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Toko Online Di Indonesia. *Mandalika Law Journal*, *3*(1), 12–22. Https://Doi.Org/10.59613/Mlj.V3i1.5452

Yuli. Handayani. (2019). *Risiko Konsumen Di Platform Media Sosial*. *3*(2).