

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PEMBLOKIRAN PEMAIN
OLEH DEVELOPER GAME PUBG (PLAYER UNKNOWN'S BATTLEGROUNDS)
DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Legal Protection against Player Blocking by PUBG (Player Unknown's Battlegrounds) Game Developers in the Perspective of Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection

Deny Rhomadhon¹⁾, Dyah Silvana Amalia²⁾, Winasis Yulianto³⁾

¹denyrhomadhon07@gmail.com

¹Ilmu Hukum, Fakultas hukum, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

²Ilmu Hukum, Fakultas hukum, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

³Ilmu Hukum, Fakultas hukum, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo

ABSTRAK

Perlindungan Hukum Terhadap Pemblokiran Pemain Oleh Developer Game PUBG (Player Unknown's Battlegrounds) Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Deny Rhomadhon, denyrhomadhon07@gmail.com, Fakultas ilmu hukum, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo. Penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap pemblokiran akun pemain secara sepahak oleh developer game PUBG (Player Unknown's Battlegrounds) tanpa mekanisme pembuktian yang adil, yang berpotensi melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf a, c, d, dan e (UUPK). Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual untuk menganalisis kedudukan pemain sebagai konsumen digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemblokiran akun tanpa prosedur pembelaan diri yang transparan dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hak konsumen dan wanprestasi dalam konteks hukum perdata. Selain itu, diperlukan penguatan regulasi serta tanggung jawab developer dalam menyediakan prosedur penyelesaian yang akuntabel guna mencegah penyalahgunaan kewenangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen di era digital dan menjadi rujukan dalam penyusunan kebijakan di industri game online.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Game Online, PUBG, Pemblokiran Akun, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

ABSTRACT

Legal Protection Against Player Blocking By Pubg (Player Unknown's Battlegrounds) Game Developers In The Perspective Of Law Number 8 Of 1999 Concerning Consumer Protection, Deny Rhomadhon, denyrhomadhon07@gmail.com, Fakultas ilmu hukum, Universitas Abdurachman Saleh Situbondo. This Study Analyzes Legal Protection against Player Blocking by PUBG (Player Unknown's Battlegrounds) Game Developers in the Perspective of Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer Protection is motivated by the unilateral blocking of player accounts by PUBG game developers without fair evidence. This study aims to analyze the legal protection for PUBG players who experience account blocking and examine violations of consumer rights based on Article 4 letters a, c, d, and e (UUPK). The method used is normative legal research with a statutory and conceptual approach, examining all relevant laws and regulations. The results show that online game players are digital consumers entitled to comfort, security, correct information, and fair dispute resolution. Unilateral blocking without a self-defense mechanism violates consumer rights and may constitute a breach of contract in civil law. The study emphasizes the need to strengthen regulations and developer responsibilities in providing transparent and accountable procedures. It is expected to contribute to consumer protection law development in the digital era and serve as a reference for policy formulation in the online game industry.

Keywords: Consumer Protection, Online Games, PUBG, Account Blocking, Law Number 8 of 1999.

PENDAHULUAN

Permasalahan perlindungan hukum bagi pemain *game online*, khususnya *Player Unknown's Battlegrounds (PUBG)*, yang mengalami pemblokiran akun secara sepihak oleh developer. Dalam ekosistem ekonomi digital, pemain tidak hanya menjadi pengguna jasa hiburan, tetapi juga konsumen yang melakukan transaksi finansial melalui pembelian item virtual dan pengembangan akun bernilai ekonomis. Pemblokiran tanpa prosedur pembuktian yang jelas menimbulkan kerugian material maupun immaterial, serta berpotensi melanggar hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Urgensi penelitian ini terletak pada semakin kompleksnya hubungan hukum antara konsumen digital dan pelaku usaha berbasis platform, yang sering diperkuat oleh klausula baku dalam perjanjian pengguna. Rasionalisasi dilakukan dengan meninjau kesenjangan antara ketentuan normatif yang melindungi konsumen dan praktik lapangan yang cenderung memihak pelaku usaha. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena fokus pada studi kasus pemblokiran akun *game online* di Indonesia, dengan analisis mendalam terhadap peran dan kewajiban pelaku usaha digital dalam menjamin hak konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis bentuk pelanggaran hak konsumen dalam kasus tersebut, menilai kesesuaiannya dengan ketentuan UUPK, dan merumuskan rekomendasi untuk memperkuat perlindungan konsumen di era digital.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan desain penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual. Subjek penelitian berupa ketentuan hukum yang berlaku terkait perlindungan konsumen, khususnya dalam konteks pemblokiran akun *game online PUBG* secara sepihak. Data diperoleh melalui studi kepustakaan yang melibatkan pengumpulan bahan hukum primer seperti undang-undang dan peraturan, bahan hukum sekunder berupa literatur, jurnal, serta dokumen relevan, dan bahan hukum tersier sebagai penunjang. Proses pengumpulan data

dilakukan dengan mengidentifikasi, membaca, dan mencatat ketentuan hukum yang relevan, kemudian mengklasifikasikannya sesuai fokus penelitian. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menafsirkan ketentuan hukum untuk menjawab permasalahan penelitian dan menarik kesimpulan yang dapat digunakan sebagai dasar rekomendasi hukum.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perlindungan hukum bagi pemain *PUBG* yang mengalami pemblokiran akun sepihak oleh developer *game* berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pemain *PUBG* termasuk kategori konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), karena mereka memanfaatkan jasa digital untuk kepentingan pribadi dan melakukan transaksi ekonomi dalam bentuk pembelian item virtual. Hubungan antara pemain dan developer bersifat transaksional, sehingga hak-hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UUPK seperti hak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, serta kompensasi juga berlaku. Developer sebagai pelaku usaha (Pasal 1 angka 3 UUPK) memiliki kewajiban dalam Pasal 7 UUPK untuk beritikad baik, memberikan informasi yang jujur, dan memperlakukan konsumen secara adil. Pemblokiran akun sepihak tanpa alasan yang jelas atau tanpa mekanisme pembelaan diri dianggap melanggar kewajiban tersebut dan dapat dikategorikan sebagai tindakan merugikan konsumen, bahkan wanprestasi. Praktik ini sering diperkuat melalui klausula baku dalam *EULA/TOS*, yang menurut Pasal 18 UUPK dilarang jika membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha secara sepihak. Permasalahan makin kompleks karena rendahnya literasi hukum konsumen, lemahnya pengawasan, klausula dalam bahasa asing, serta keterbatasan yurisdiksi ketika developer beroperasi di luar negeri. Jalur penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 45 dan 46 UUPK, baik melalui litigasi maupun non-litigasi. Litigasi bersifat terakhir karena mahal dan memakan waktu, sementara non-litigasi mencakup konsultasi, negosiasi, mediasi, dan konsiliasi. Lembaga terkait antara lain

BPKN, LPKSM, dan BPSK. Pentingnya regulasi yang lebih tegas dan mekanisme yang transparan untuk melindungi hak konsumen *game online* dari praktik sepihak *developer*, terutama terkait pemblokiran akun dan kehilangan aset digital.

Akun *game online* merupakan salah satu jenis akun digital yang berfungsi sebagai identitas pengguna untuk dapat mengakses suatu permainan tertentu. Biasanya, pembuatan akun ini diwajibkan agar data pengguna, seperti progres permainan dan informasi pribadi lainnya, dapat tersimpan dengan aman. Keberadaan akun *game online* memiliki karakteristik khusus karena pengaturannya bergantung pada perjanjian yang ditetapkan oleh penyedia layanan tempat akun tersebut dibuat. Dalam dunia *game*, mata uang virtual digunakan sebagai sarana untuk membeli maupun menjual barang virtual. Mata uang ini dapat diperoleh dengan menukarkannya menggunakan uang asli, lalu digunakan untuk membeli berbagai barang virtual seperti skin (pakaian), item, dan sebagainya. Umumnya, mata uang virtual bersifat tertutup sehingga hanya dapat digunakan di dalam permainan, dan pemain bisa mendapatkannya melalui penyelesaian tugas atau misi. Selain itu, dalam *game online*, pemain juga dapat memperoleh uang nyata dari hasil penjualan skin, item, maupun mata uang virtual yang berlaku di dalam permainan.

Menurut A.Z. Nasution, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang berisi prinsip-prinsip atau aturan-aturan yang bersifat mengatur dan bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen. Sementara itu, hukum konsumen sendiri adalah hukum yang mengatur hubungan serta permasalahan antara berbagai pihak yang terlibat dalam transaksi barang atau jasa dalam kehidupan masyarakat. Pemain *PUBG* tergolong konsumen dalam konteks Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), karena mereka memanfaatkan jasa digital untuk kepentingan pribadi dan terlibat dalam transaksi ekonomi seperti pembelian item virtual . Temuan penelitian menunjukkan bahwa tindakan pemblokiran akun secara sepihak oleh *developer* tanpa prosedur pembuktian yang jelas bertentangan dengan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, serta kesempatan menyampaikan keluhan (Pasal 4 huruf a, c, d,

e UUPK). Interpretasi hukum memperlihatkan bahwa praktik ini sering diperkuat oleh klausula baku yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha, padahal Pasal 18 ayat (1) UUPK milarang klausula yang memberi kewenangan sepihak mengurangi manfaat atau mengalihkan tanggung jawab tanpa persetujuan konsumen. Hal ini mengindikasikan ketidakseimbangan posisi tawar yang signifikan antara konsumen dan pelaku usaha, yang berpotensi menghilangkan asas *fairness* dan *due process of law* dalam hubungan digital. Hasil penelitian ini selaras dengan struktur pengetahuan hukum perlindungan konsumen yang menempatkan *due process* sebagai prinsip fundamental dalam penyelesaian sengketa. Dalam konteks digital, penerapan *due process* mencakup pemberian bukti pelanggaran, pemberitahuan tertulis, dan mekanisme banding yang transparan. Penelitian juga memunculkan kebutuhan akan modifikasi teori perlindungan konsumen, yaitu memperluas perlindungan dari risiko teknis ke risiko administratif dan kebijakan internal algoritmik yang berpotensi merugikan pengguna. pembahasan ini menegaskan bahwa penyelesaian sengketa antara konsumen *game online* dan developer harus mengedepankan prosedur yang adil, akuntabel, serta diawasi secara eksternal, untuk menjaga kepercayaan publik dan melindungi hak-hak konsumen di ekosistem digital .

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa pemain *PUBG* sebagai konsumen jasa digital memiliki perlindungan hukum penuh berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga tindakan pemblokiran akun secara sepihak tanpa prosedur yang adil bertentangan dengan prinsip *due process of law* dan asas keadilan kontraktual. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis komprehensif hubungan hukum antara konsumen digital dan pelaku usaha *game online* dalam perspektif perlindungan konsumen, serta usulan modifikasi teori perlindungan konsumen untuk mengakomodasi risiko kebijakan internal dan algoritmik dalam layanan digital. Penelitian ini memberikan kontribusi pada penguatan literatur hukum perlindungan konsumen di ranah ekonomi digital dan

mendorong perlunya regulasi adaptif, mekanisme penyelesaian sengketa yang transparan, serta pengawasan lintas batas yang efektif guna menjamin hak konsumen. Temuan ini diharapkan menjadi acuan praktis bagi regulator, pelaku usaha, dan lembaga penyelesaian sengketa dalam merumuskan kebijakan dan prosedur yang lebih adil di era ekonomi digital.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hulman, P. (2021). Hukum perlindungan konsumen: Reposisi dan penguatan kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam memberikan perlindungan dan menjamin keseimbangan dengan pelaku usaha. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Marzuki, P. (2019). Penelitian hukum. Jakarta Timur: Prenadamedia Grub.
- Nasution, A. Z. (2001). Hukum perlindungan konsumen suatu pengantar. Jakarta: Diadit Media.
- Susanto, H. (2008). Hak-hak konsumen. Jakarta: Visimedia.
- Zulham. (2013). Hukum perlindungan konsumen (Edisi pertama). Jakarta: Kencana.

Perundang-undangan

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jurnal

- Ananda, I. G. A. K. A., Sarjana, I. M., & Sutama, I. B. P. (2018). Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen selaku player game online atas terinstalnya keylogger pada komputer warnet. *Jurnal Kertha Semaya*, 2(4), 11.
- Anom, S. (2025). Peran hakim dalam mewujudkan due process of law pada sistem peradilan tata usaha negara di Indonesia. *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum*, 5(1), 20.

- Badriyah, S. M., & Fisilmi, K. A. (2024). Aspek hukum dalam perlindungan bisnis era digital di Indonesia. *Lex Renaissance*, 9(1), 220–224.
- Caesaryo, R. R. D., & Affandi, I. (2021). Perlindungan hukum terhadap pemain atas pembelian barang virtual dalam game online jenis freemium di Indonesia. *Jurnal*, 9(5), 848–863.
- Irianto, K. D., & Mairul. (2018). Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi. *Pagaruyuang Law Journal*, 1(2), 260.
- Kapindha, R. A. A., M, S. D., & Febrina, W. R. (2014). Efektivitas dan efisiensi alternative dispute resolution (ADR) sebagai salah satu penyelesaian sengketa bisnis di Indonesia. *Privat Law*, 2(4), 7–8.
- Laksmi, A. A. S., & Ujanti, N. M. P. (2022). Perlindungan konsumen terhadap pembelian item digital dalam aplikasi game online di Indonesia. *Jurnal* ..., 3(1), 213.
- Lumenta, M. A. N. (2021). Tanggung jawab perusahaan Tencent Games sebagai penyelenggara sistem elektronik dalam perlindungan data pribadi pengguna aplikasi Player Unknown's Battle Grounds Mobile di Indonesia. *Lex Privatum*, 9(9), 7–9.
- Manumpil, J. S. (2016). Klausula eksonerasi dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia. *Lex Privatum*, 4(3), 37.
- Melissa Walukow, J. (2013). Perwujudan prinsip equality before the law bagi narapidana di dalam lembaga pemasyarakatan di Indonesia. *Lex et Societatis*, 1(1), 164.
- Moudianto Yunior, M. A., Ibrahim, M. Y., & Nurman, M. (2021). Perlindungan hukum terhadap korban penipuan transaksi penjualan akun dan mata uang game online. *CERMIN: Jurnal Penelitian*, 5(2), 432.
- Njatrijani, R. (2017). Posisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dalam upaya perlindungan terhadap konsumen. *Diponegoro Private Law Review*, 1(1), 27.

- Pemayun, A. A. G. B. A., & Indrawati, A. A. S. (2022). Perlindungan hukum terhadap konsumen atas pemberlakuan gacha pada game online. *Jurnal ...*, 11(5), 10.
- Prayuti, Y. (2024). Dinamika perlindungan hukum konsumen di era digital: Analisis hukum terhadap praktik e-commerce dan perlindungan data konsumen di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 907.
- Rompas, Y. F., Zakarias, J. D., & Kawung, E. J. R. (2023). Pengaruh game online terhadap interaksi sosial di kalangan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi. *Jurnal Ilmiah Society*, 3(1), 3.
- Sihombing, R. E., & Resen, M. G. S. K. (2024). Perlindungan konsumen dalam e-commerce di Indonesia (Hambatan penerapan regulasi antara penerapan dan pengawasan). *Aliansi Jurnal Hukum Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 1(6), 58–70.
- Siregar, A. M. (2023). Penyelesaian hukum klausula baku dalam perjanjian electronic commerce ditinjau dari aspek hukum perlindungan konsumen. *UNES Law Review*, 6(1), 2574.
- Sutrsino, A. (2025). Peran hakim dalam mewujudkan due process of law pada sistem peradilan tata usaha negara di Indonesia. *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum*, 5(1), 20.
- Syamsudin, M., & Ramadani, F. A. (2018). Perlindungan hukum konsumen atas penerapan klausula baku. *Jurnal Yudisial*, 11(1), 94.
- Victorious, Y., Ermanto, & Wahyuningsih, Y. (2022). Analisis kemenangan pemain pada permainan Player Unknown Battle Grounds (PUBG) menggunakan metode CRISP-DM. *Seminar Nasional Ilmu Terapan*, 6(1), 1–2.
- Wisnu, K. A., & Rusdiana, E. (2024). Perlindungan hukum bagi pengguna game online terhadap cheating atau kecurangan dalam kejuaraan. *Jurnal*, 11(1), 53–54.

- Kadavi, A. (2024). Perlindungan hukum terhadap pemain game online atas pembelian barang virtual dalam game jenis freemium menurut hukum di Indonesia (Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Carnika, Y. A. (2016). Perlindungan hukum bagi konsumen sebagai pengguna jasa game online terhadap kerugian akibat layanan penyedia jasa game online (Skripsi, Universitas Jember).
- Fauzan, M. L. (2020). Perlindungan konsumen dalam jual beli akun game online Mobile Legend (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta).

Internet

<https://www.pubgmobile.com/terms/INA/> Di Akses Pada Tanggal 7 Juni 2025.