



Perlindungan Hukum Terkait Pembelian Game Di Steam Yang Diretas

Ahmad Fadli Hanafi ^{1*}, Deni Setiyawan ²

¹ Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Gresik, Jawa Timur, Indonesia

² Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Gresik, Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding Author: ahmadfadli@umg.ac.id

Artikel Histori

Direvisi: 24-10-2025

Diterima: 28-11-2025

Diterbitkan: 27-12-2025

Abstrak: Perkembangan platform distribusi digital seperti Steam telah mengubah pola konsumsi permainan video namun menimbulkan permasalahan hukum terkait peretasan akun. Pada tahun 2024, 5,7 juta akun Steam global diretas oleh malware infostealer, termasuk 69.909 akun Indonesia. Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen Indonesia yang mengalami peretasan akun Steam, tanggung jawab hukum Valve Corporation, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Penelitian yuridis normatif ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan kasus, menganalisis bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), sekunder (buku, jurnal), dan tersier (kamus hukum). Hasil penelitian menunjukkan konsumen Indonesia memiliki perlindungan hukum komprehensif berdasarkan UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan UU Pelindungan Data Pribadi, mencakup aspek preventif (kewajiban sistem keamanan, transparansi informasi) dan represif (hak ganti rugi, tanggung jawab produk). Valve Corporation bertanggung jawab berdasarkan prinsip product liability, tanggung jawab profesional, dan wanprestasi, serta tunduk pada yurisdiksi Indonesia meskipun berkedudukan di luar negeri. Klausula pembatasan tanggung jawab dalam Terms of Service Steam dapat batal demi hukum jika merugikan konsumen. Konsumen dapat menempuh jalur non-litigasi (Steam Support, mediasi BPSK, arbitrase internasional) dan litigasi (gugatan perdata, class action). Namun, efektivitas menghadapi tantangan yurisdiksi lintas negara, ketidakseimbangan posisi tawar, dan literasi hukum konsumen.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Platform Steam, Peretasan Akun, Transaksi Digital, Tanggung Jawab Platform

Abstract: The development of digital distribution platforms such as Steam has transformed video game consumption patterns but has raised legal issues regarding account hacking. In 2024, 5.7 million Steam accounts globally were compromised by infostealer malware, including 69,909 Indonesian accounts. This research aims to analyze the forms of legal protection for Indonesian consumers experiencing Steam account hacking, Valve Corporation's legal responsibilities, and available dispute resolution mechanisms. This normative juridical research employs statute and case approaches, analyzing primary legal materials (legislation), secondary materials (books, journals), and tertiary materials (legal dictionaries). The findings indicate that Indonesian consumers have comprehensive legal protection under Consumer Protection Law, ITE Law, and Personal Data Protection Law, encompassing both preventive (security system obligations, information transparency) and repressive measures (compensation rights, product liability). Valve Corporation bears legal responsibility based on product liability principles, professional responsibility, and breach of contract, remaining subject to Indonesian jurisdiction despite foreign domicile. Limitation of liability clauses in Steam's Terms of Service may be void if detrimental to consumers. Consumers can pursue both non-litigation (Steam Support, BPSK mediation, international arbitration) and litigation (civil lawsuits, class actions) dispute resolution. However, effectiveness faces

challenges regarding cross-border jurisdiction, bargaining power imbalances, and consumer legal literacy.

Keywords: *Consumer Protection, Steam Platform, Account Hacking, Digital Transactions, Platform Liability*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah lanskap industri permainan video game secara fundamental. Platform distribusi digital seperti Steam, yang diluncurkan oleh Valve Corporation pada tahun 2003, telah menjadi salah satu marketplace terbesar untuk permainan komputer di dunia dengan lebih dari 120 juta pengguna aktif bulanan Steam menawarkan kemudahan akses bagi konsumen untuk membeli, mengunduh, dan memainkan ribuan judul permainan secara legal melalui sistem lisensi digital. Steam menawarkan kemudahan akses bagi konsumen untuk membeli, mengunduh, dan memainkan ribuan judul permainan secara legal melalui sistem lisensi digital. Namun di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai permasalahan hukum yang kompleks, salah satunya Adalah fenomena peretasan (*Hacking*) terhadap akun Steam pengguna. Peretasan akun Steam dapat mengakibatkan kerugian materiil yang signifikan bagi konsumen, mengingat nilai investasi yang telah dikeluarkan untuk membeli game-game berlisensi, item dalam game, serta data pribadi yang tersimpan dalam akun tersebut.¹ Kasus peretasan akun gaming bukan merupakan fenomena baru, namun intensitasnya terus meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi digital dan nilai transaksi yang terjadi di platform-platform gaming.

Dari perspektif hukum Indonesia, permasalahan ini menyentuh beberapa ranah regulasi. Pertama, aspek perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang memberikan hak-hak dasar kepada konsumen termasuk hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kedua,² aspek transaksi elektronik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang mengatur tentang keabsahan transaksi digital dan perlindungan data pribadi³ Ketiga, Aspek tindak Pidana siber yang diatur dalam UU ITE serta Undang-Undang 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.⁴ Permasalahan menjadi lebih kompleks Ketika mempertimbangkan sifat transaksi digital yang melibatkan pihak asing (Valve Corporation berkedudukan di Amerika Serikat), sehingga menimbulkan pertanyaan tentang yuridiksi hukum yang berlaku, mekanisme penyelesaian sengketa, serta efektivitas penegakan hukum Indonesia dalam memberikan perlindungan kepada konsumen domestic. Selain itu, terdapat ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dengan platform digital yang umumnya menggunakan perjanjian standar (Standar Contract) dalam bentuk Terms of Service dan End User License Agreement (EULA) yang seringkali lebih menguntungkan pihak penyedia layanan.⁵

¹ Nurkhalisah Seri Mughni Sulubara, virdyra tasril, *PERLINDUNGAN HUKUM TINDAK PIDANA CYBERCRIME*, Tahta Media Group (MEDAN: TAHTA MEDIA GROUP, 2025), <https://doi.org/file:///D:/pes%20donlot/OJS+PERLINDUNGAN+HUKUM+TINDAK+PIDANA+CYBERCRIME.pdf>.

² 1999 UU RI NO.8, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen," *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, no. 8 (1999): 1–19, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

³ Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, "Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," n.d.

⁴ UU RI NO.27.2022, "Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Diri," *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Diri*, 2022.

⁵ Sahat Maruli T. Situmeang, *Cyber Laws, Digital Freedom*, Cetakan Pe (Bandung: Cakra, 2023).

Steam telah menyediakan berbagai fitur keamanan seperti Steam Guard Authenticator, Verifikasi dua faktor, dan sistem pemulihan akun, namun sepanjang tahun 2024 terdapat 5,7 juta akun Steam yang berhasil dibobol oleh malware infostealer dan akun steam Indonesia 69.909 akun yang dibobol.⁶ Hal ini menimbulkan urgensi untuk mengkaji secara mendalam mengenai bagaimana hukum Indonesia memberikan perlindungan kepada konsumen dalam konteks pembelian game di steam yang mengalami peretasan, tanggung jawab platform, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini Adalah:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami peretasan akun Steam dalam Perspektif hukum perlindungan konsumen di Indonesia?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum Valve Corporation sebagai penyelenggara platform Steam terhadap kerugian konsumen akibat peretasan akun?
3. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen Indonesia yang mengalami kerugian akibat peretasan akun Steam?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (yuridis normatif), yaitu penelitian yang difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma hukum positif yang berlaku. Dengan pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach) dan pendekatan kasus (Case Approach). Adapun bahan hukum yang digunakan terdiri atas tidak jenis, yaitu: (1) bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan; (2) bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, artikel, dan karya ilmiah yang relevan; (3) bahan hukum tersier berupa kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia.

PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Digital Game di Platform Steam

1. Kedudukan Hukum Konsumen dalam Transaksi Digital

Transaksi pembelian game di platform Steam merupakan bentuk transaksi elektronik yang melibatkan konsumen dan pelaku usaha dalam ruang digital. Menurut Pasal 1 angka 2 UU ITE, transaksi elektronik Adalah Perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan computer, jaringan computer, dan/atau media elektronik lainnya.⁷ Dalam konteks ini konsumen yang membeli game di Steam memiliki kedudukan yang dilindungi oleh berbagai peraturan perundang-undangan Indonesia. Berdasarkan UUPK, konsumen didefinisikan sebagai setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam Masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, oranglain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁸

Dalam transaksi digital game, konsumen tidak membeli barang fisik, melainkan membeli lisensi digital untuk mengakses dan memainkan game tertentu. Meskipun berbentuk lisensi digital, produk tersebut tetap dapat dikategorikan sebagai objek transaksi yang dilindungi oleh hukum perlindungan konsumen Indonesia.⁹ Pasal 4 UUPK mengatur hak-hak konsumen, yang meliputi: (a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan

⁶ Fahrul Razi Uni Nurullah, "5 Fakta Mengerikan tentang Kebocoran Akun Game, Menurut Kaspersky," Duniaku.com, 2025, <https://duniaku.idntimes.com/tekn0/tren/fakta-mengerikan-tentang-kebocoran-akun-game-menurut-kaspersky-00-rgfzd-sf37g0>.

⁷ Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, "Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik."

⁸ UU RI NO.8, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen."

⁹ Kusumadewi Yessy dan dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2022.

dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa; (b) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; (c) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; (d) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; (e) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; (f) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; (g) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; (h) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian; dan (i) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁰

2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum terhadap Peretasan Akun Steam

sepanjang tahun 2024 terdapat 5,7 juta akun Steam yang berhasil dibobol oleh malware infostealer dan akun steam Indonesia 69.909 akun yang dibobol. Perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami peretasan akun Steam dapat dikategorikan menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif:¹¹

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum merupakan perlindungan yang diberikan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran atau kerugian. Dalam konteks peretasan akun Steam, Perlindungan preventif berupa:

1) Kewajiban Pelaku Usaha menyediakan Sistem Keamanan

Pasal 7 huruf (d) UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan mutu barang dan jasa yang berlaku.¹² Dalam konteks platform digital, mutu layanan mencakup juga aspek keamanan sistem. Valve Corporation sebagai penyelenggara Steam memiliki kewajiban untuk menyediakan sistem keamanan yang memadai, seperti enkripsi data, sistem autentikasi berlapis, dan mekanisme deteksi aktivitas mencurigakan. UU PDP juga memperkuat perlindungan ini melalui pasal 10 yang mewajibkan pengendali data pribadi untuk melindungi data pribadi yang dikelolanya dengan Langkah-langkah teknis dan organisator yang tepat.¹³ Kegagalan dalam menyediakan sistem keamanan yang memadai dapat menjadi dasar pertanggungjawaban hukum pelaku usaha.

2) Kewajiban Memberikan Informasi Yang Jelas Dan Benar

Pasal 7 huruf (b) UUPK mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.¹⁴ Platform Steam wajib memberikan informasi yang transparan mengenai risiko keamanan, Langkah-langkah pengamanan yang perlu dilakukan konsumen, serta prosedur jika terjadi peretasan.

3) Edukasi dan Sosialisasi Keamanan Digital

Berdasarkan Pasal 29 Ayat (1) huruf b UU ITE, pemerintah memfasilitasi pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk memberikan edukasi kepada Masyarakat.¹⁵

¹⁰ UU RI NO.8, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.”

¹¹ Romli SA dan Dkk, *Perlindungan Hukum, Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, vol. 7, 2014.

¹² UU RI NO.8, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.”

¹³ NO.27.2022, “Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Diri.”

¹⁴ UU RI NO.8, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.”

¹⁵ Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, “Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.”

Hal ini sejalan dengan hak konsumen untuk mendapatkan pembinaan dan Pendidikan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf (f) UUPK.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif Adalah perlindungan yang diberikan setelah terjadinya pelanggaran atau kerugian, bertujuan untuk menyelesaikan sengketa dan memberikan sanksi kepada pelanggar.

1) Hak atas Ganti Rugi dan Kompensasi

Pasal 4 huruf (h) UUPK memberikan hak kepada konsuen untuk mendapatkan kompensasi, Ganti rugi dan penggantian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.¹⁶ Dalam kasus peretasan akun Steam, konsumen berhak menuntut Ganti rugi atas: a.kehilangan akses terhadap game-game yang telah dibeli. b. kehilangan item dalam game yang memiliki nilai ekonomi. c. kerugian materiil lain akibat penyalahgunaan akun. d. kerugian immateriil berupa gangguan psikologis dan hilangnya waktu

2) Tanggung Jawab Produk

Pasal 19 UUPK mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan Ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.¹⁷ Tanggung jawab ini bersifat strict liability dalam kondisi, artinya pelaku usaha tetap bertanggung jawab meskipun tidak ada unsur kesalahan, sepanjang kerugian terjadi akibat penggunaan produk atau jasa yang disediakan. Dalam konteks peretasan, jika dapat dibuktikan bahwa peretasan terjadi karena kelemahan sistem keamanan yang disediakan oleh Steam, maka Valve Corporation dapat dimintai pertanggungjawaban berdasarkan prinsip ini.

3) Pertanggungjawaban Berdasarkan Wanprestasi

Hubungan hukum antar Konsumen dan Steam didasarkan pada perjanjian lisensi yang tertuang dalam Subsciber Agreement dan End User License Agreement (EULA). Jika Steam gagal memenuhi kewajiban untuk menyediakan layanan yang aman dan melindungi akun konsumen, maka hal tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi (Footnonte hukum perikatan). Berdasarkan pasal 1243 KUH Perdata, penggantian biaya, rugi, dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.¹⁸ konsumen dapat menuntut Ganti rugi berdasarkan ketentuan ini.

3. Perlindungan Data Pribadi Dalam Konteks Peretasan Akun

UU PDP memberikan perlindungan komprehensif terhadap data pribadi yang tersimpan dalam akun Steam. Pasal 1 angka 1 UU PDP mendefinisikan data pribadi sebagai data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasikan dengan infromasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau non elektronik. Akun Steam menyimpan berbagai data pribadi Konsumen, Termasuk: a.Data Identitas (nama, email, tanggal lahir) b. Data Finansial (Kartu Kredit, Riwayat transaksi), c, Data Prilaku (history permainan, prefensi), d. Data komunikasi (chat, forum).

Pasal 65 UU PDP mengatur sanksi pidana bagi setiap orang yang dengan sengaja dan melawan hukum memperoleh atau mengumpulkan data pribadi yang bukan miliknya

¹⁶ UU RI NO.8, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.”

¹⁷ UU RI NO.8.

¹⁸ Pemerintah Indonesia, “Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata),” *Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23*, 1847, 11–28.

dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain yang dapat mengakibatkan kerugian subjek data pribadi. Ketentuan ini dapat diterapkan terhadap pelaku peretasan akun Steam. Lebih lanjut, Pasal 67 UU PDP mengatur sanksi pidana bagi pengendali data pribadi atau prosesor data pribadi yang dengan sengaja dan melawan hukum mengungkapkan data pribadi yang bukan miliknya. Jika kebocoran data terjadi karena kelalaian Steam dalam melindungi data konsumen, maka ketentuan ini dapat diberlakukan.

Tanggung Jawab Hukum Valve Corporation sebagai Penyelenggara Platform Steam

1. Status Hukum Valve Corporation dalam Sistem Hukum Indonesia

Valve Corporation Adalah Perusahaan yang berkedudukan di Bellevue, Washington, Amerika Serikat. Meskipun tidak memiliki kantor fisik di Indonesia, Valve menyediakan layanan Steam kepada konsumen Indonesia melalui internet. Berdasarkan Pasal 2 UU ITE, undang-undang ini berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam undang-undang ini, baik yang berada di wilayah hukum Indonesia maupun di luar wilayah hukum Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah hukum Indonesia dan/atau di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia.¹⁹ Dengan demikian, meskipun Valve Corporation berkedudukan di luar Indonesia, sepanjang layanannya digunakan oleh konsumen Indonesia dan menimbulkan akibat hukum di Indonesia, maka Valve tunduk pada yurisdiksi hukum Indonesia.²⁰

Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Hukum Valve Corporation

a. Tanggung Jawab Berdasarkan UUPK

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, Pasal 19 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.²¹ Dalam praktik perlindungan konsumen modern, tanggung jawab produk tidak hanya terbatas pada produk fisik, tetapi juga mencakup layanan digital dan platform elektronik.²² Valve Corporation sebagai penyedia layanan platform Steam memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa sistem keamanan yang disediakan memadai untuk melindungi konsumen dari ancaman peretasan. Jika terbukti bahwa peretasan terjadi karena kelemahan sistem keamanan yang disediakan oleh Steam, maka Valve bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan.

b. Tanggung Jawab Profesional

Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha, yang meliputi kewajiban beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya (huruf a), memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur (huruf b), memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif (huruf c), menjamin mutu barang dan/atau jasa (huruf d), dan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan (huruf e dan f).²³ Sebagai penyelenggara platform digital

¹⁹ Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, “Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.”

²⁰ S.H., M.H. Ahmad Syofyan, *Hukum Internasional*, 2022.

²¹ UU RI NO.8, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.” Pasal 19 Ayat (1).

²² Dr. Muhaimin SH. M.Hum, *Hukum Perlindungan Hukum*, Udayana University Press, vol. 11 (Jember, 2019).

²³ UU RI NO.8, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.” Pasal 7

profesional, Steam memiliki standar layanan yang harus dipenuhi, termasuk menyediakan sistem pemulihan akun yang efektif, mekanisme verifikasi kepemilikan yang jelas, dan customer service yang responsif dalam menangani kasus peretasan.

Limitasi Tanggung Jawab Dalam Terms of Service dan End User License Agreement (EULA) Steam

Perjanjian pelanggan Steam adalah Kontrak standar dimana kontrak elektronik yang dibuat secara sepihak oleh pihak yang lebih kuat, yaitu Steam (Penyedia Layanan). Pengguna sebagai konsumen dalam melakukan aktivitas menggunakan produk atau layanan yang disediakan atau dibuat Steam tidak memiliki kekuatan yang sama dalam kontrak.²⁴ Valve Corporation mencantumkan berbagai klausula pembatasan tanggung jawab (limitation of liability) dan penafian jaminan (disclaimer of warranties) dalam Subscriber Agreement dan EULA Steam.²⁵ Klausula-klausula ini umumnya mencakup: a. Pembatasan tanggung jawab hanya sebatas nilai transaksi tertentu. b. Persyaratan bahwa konsumen bertanggung jawab atas keamanan akun mereka sendiri c. Pengecualian tanggung jawab atas kerugian tidak langsung atau konsekuensial.

Namun, berdasarkan sistem hukum Indonesia, klausula-klausula baku yang merugikan konsumen dapat dinyatakan batal demi hukum. Pasal 18 ayat (1) UUPK melarang pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan membuat atau mencantumkan klausula pada setiap dokumen atau perjanjian apabila :

Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha

1. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen
2. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen
3. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran
4. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa
5. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.²⁶

Lebih lanjut, Pasal 18 ayat (2) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.²⁷ Pasal 18 ayat (3) tegas menyatakan bahwa setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.²⁸ Dengan demikian, meskipun Steam mencantumkan klausula pembatasan tanggung jawab dalam Terms of Servicenya, Klausula tersebut dapat dinyatakan tidak berlaku atau batal demi hukum jika bertentangan dengan ketentuan UUPK, terutama jika

²⁴ Dewi Septiana, "Implementation of Sell and Purchase in Steam Online Game Platform Based on Steam Subscriber Agreement" 628, no. ULICoSS 2021 (2022): 567–69.

²⁵ Valve Corporation, "Perjanjian Pelanggan Steam," n.d., <https://help.steampowered.com/id/>.

²⁶ UU RI NO.8, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen." Pasal 18 ayat (1)

²⁷ UU RI NO.8. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (2)

²⁸ UU RI NO.8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (3)

klausula tersebut secara tidak adil mengalihkan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen atau membatasi hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi yang layak.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa Bagi Konsumen di Indonesia

1. Penyelesaian Sengketa melalui Jalur Non Litigasi

a. Penyelesaian Langsung dengan Steam Support

Langkah pertama yang umumnya ditempuh oleh konsumen yang mengalami peretasan adalah menghubungi Steam Support untuk melaporkan insiden dan meminta pemulihan akun, proses ini mencakup:

1. Verifikasi kepemilikan akun melalui bukti pembelian, email terdaftar, atau informasi pembayaran
2. Investigasi internal oleh tim keamanan Steam
3. Pemulihan akun jika berhasil diverifikasi
4. Kemungkinan pengembalian item atau game yang hilang sesuai kebijakan Steam

b. Mediasi oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK merupakan sebuah badan yang berada di bawah Kementerian Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tugas utama BPSK yaitu menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.²⁹ BPSK berwenang untuk:

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku
4. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
5. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
6. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap UUPK.
7. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
8. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen
9. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen
10. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan UUPK.³⁰

Berdasarkan Pasal 38 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan (KepMenperindag), BPSK melalui majelisnya wajib menyelesaikan sengketa konsumen paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja sejak gugatan diterima. Ketentuan batas waktu tersebut dimaksudkan agar proses penyelesaian sengketa tidak berlangsung lama atau berlarut-larut. Dengan adanya pembatasan waktu ini, penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan secara efisien dan cepat, sehingga memberikan keuntungan bagi konsumen. Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya besar, sehingga proses tersebut tidak menjadi beban bagi mereka.³¹ Namun, terdapat

²⁹ Rahmi Rimanda, "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia," *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 17–34, <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2>.

³⁰ UU RI NO.8, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen."

³¹ Sri Khayati, "Mekanisme dalam penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari)," *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora* 3, no. 3 (2023): 175–87, <https://doi.org/10.57250/ajsh.v3i3.283>.

tantangan dalam hal yurisdiksi terhadap Perusahaan asing seperti Valve Corporation, karena BPSK mungkin menghadapi kesulitan dalam memaksa kehadiran atau eksekusi putusan terhadap pelaku usaha yang tidak berdomisili di Indonesia.

c. Mediasi dan Arbitrase Internasional

Steam adalah platform internasional, sengketa konsumen dapat juga diselesaikan melalui mekanisme arbitrase internasional jika disepakati oleh para pihak. Namun, dalam praktiknya Terms of Service Steam umumnya mencantumkan klausula pilihan hukum (Choice of law) dan pilihan forum (forum selection) yang menentukan bahwa sengketa akan diselesaikan berdasarkan hukum negara bagian Washington, Amerika Serikat.³² Pada Prinsip *Partijautonomie* menurut Hukum Perdata Internasional, para pihak paling berhak menentukan hukum yang hendak mereka pilih dan berlaku sebagai dasar transaksi. Termasuk sebagai dasar penyelesaian sengketa.³³ Meskipun Terms of Service Steam menentukan pilihan hukum Amerika Serikat yang berlaku, konsumen Indonesia tetap dapat menggunakan perlindungan yang diberikan oleh UUPK dan Peraturan perundang-undangan Indonesia lainnya.

2. Penyelesaian Sengketa Jalur Litigasi

a. Gugatan Perdata di Pengadilan Negeri

Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan gugatan perdata terhadap Valve Corporation di Pengadilan Negeri berdasarkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Gugatan wanprestasi didasarkan pada pelanggaran terhadap perjanjian lisensi yang telah disepakati, sedangkan gugatan perbuatan melawan hukum didasarkan pada Pasal 1365 KUH Perdata yang menyatakan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.³⁴ Dalam konteks peretasan akun Steam, gugatan dapat didasarkan pada argumentasi bahwa Valve Corporation telah lalai dalam menyediakan sistem keamanan yang memadai, sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Konsumen dapat menuntut ganti rugi materiil dan immateriil sesuai dengan kerugian yang dialami.

b. Gugatan Class Action

Mengingat peretasan akun Steam dapat menimpa banyak konsumen sekaligus, mekanisme gugatan secara bersama-sama melalui perwakilan dapat menjadi pilihan yang efektif.³⁵ Pasal 46 ayat (1) huruf b UUPK memungkinkan gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.³⁶ Gugatan class action mekanisme yang efisien, karena melalui proses yaitu 1. secara serentak dan sekaligus dan massal kepentingan kelompok, dibolehkan cukup hanya diajukan dalam satu gugatan saja. 2. Hal itu dapat ditempuh apabila ternyata mereka memiliki fakta atau dasar hukum yang sama, berhadapan dengan gugatan yang sama.³⁷ Rosedur gugatan class action diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2002 tentang Acara Gugatan Perwakilan Kelompok, yang kemudian diperbarui dengan PERMA Nomor 6 Tahun 2023 tentang Gugatan Perwakilan Kelompok.³⁸ Syarat utama gugatan class action adalah adanya kesamaan fakta (numerosity), kesamaan dasar hukum (commonality), kesamaan jenis tuntutan

³² Corporation, "Perjanjian Pelanggan Steam."

³³ Hukum Perdata Internasional, *Dasar-dasar hukum perdata internasional*, n.d.

³⁴ Pemerintah Indonesia, "Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata)."

³⁵ Moulyta Elgi Trinanda, "Kedudukan Gugatan Class Action dalam Sistem Peradilan Perdata di Indonesia," *Jurnal Thengkyang* 9, no. 2 (2024): 191, <https://jurnal.unisti.ac.id/thengkyang/article/view/286>.

³⁶ UU RI NO.8, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen."

³⁷ Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata*, ed. oleh Tarmizi, Edisi Kedu (Jakarta: Sinar Grafika, 2017).

³⁸ "PERMA No.1 Tahun 2002," 2002, 1–11.

(typicality), dan kemampuan wakil kelompok untuk mewakili kepentingan anggota kelompok secara jujur dan bertanggung jawab (adequacy of representation).³⁹

KESIMPULAN

Konsumen Indonesia yang melakukan transaksi pembelian game di platform Steam memiliki perlindungan hukum yang komprehensif berdasarkan UUPK, UU ITE, dan UU PDP. Meskipun produk yang dibeli berbentuk lisensi digital, konsumen tetap memiliki hak-hak fundamental yang dilindungi, termasuk hak atas keamanan, informasi yang benar, dan ganti rugi atas kerugian akibat peretasan. Perlindungan hukum ini mencakup aspek preventif berupa kewajiban pelaku usaha menyediakan sistem keamanan yang memadai, serta aspek represif berupa hak konsumen untuk menuntut ganti rugi materiil dan immateriil. Valve Corporation sebagai penyelenggara platform Steam memiliki tanggung jawab hukum untuk melindungi konsumen dari ancaman peretasan berdasarkan prinsip tanggung jawab produk (Pasal 19 UUPK), tanggung jawab profesional (Pasal 7 UUPK), dan tanggung jawab berdasarkan wanprestasi. Meskipun berkedudukan di luar Indonesia, Valve tetap tunduk pada yurisdiksi hukum Indonesia berdasarkan Pasal 2 UU ITE. Klausula-klausula pembatasan tanggung jawab dalam Terms of Service Steam dapat dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 UUPK apabila merugikan konsumen. Ketiga, konsumen memiliki berbagai mekanisme penyelesaian sengketa, baik non-litigasi (Steam Support, mediasi BPSK, arbitrase internasional) maupun litigasi (gugatan perdata dan class action). Namun, efektivitas mekanisme ini masih menghadapi tantangan terkait yurisdiksi lintas negara, ketidakseimbangan posisi tawar, kompleksitas pembuktian teknis, dan rendahnya literasi hukum konsumen. Diperlukan upaya peningkatan melalui reformasi regulasi, penguatan kapasitas penegak hukum, edukasi konsumen, dan kerjasama internasional untuk menciptakan ekosistem transaksi digital yang aman dan melindungi hak-hak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Syofyan, S.H., M.H. *Hukum Internasional*, 2022.
- Corporation, Valve. “*Perjanjian Pelanggan Steam*,” n.d. <https://help.steampowered.com/id/>.
- Harahap, Yahya. *Hukum Acara Perdata*. Diedit oleh Tarmizi. Edisi Kedu. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Internasional, Hukum Perdata. *Dasar-dasar hukum perdata internasional*, n.d.
- Khayati, Sri. “Mekanisme dalam penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari).” *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora* 3, no. 3 (2023): 175–87. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v3i3.283>.
- M.Hum, Dr. Muhaimin SH. *Hukum Perlindungan Hukum*. Udayana University Press. Vol. 11. Jember, 2019.
- NO.27.2022, UU RI. “Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Diri.” *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Diri*, 2022.
- Nurullah, Fahrul Razi Uni. “5 Fakta Mengerikan tentang Kebocoran Akun Game, Menurut Kaspersky.” *Duniaku.com*, 2025. <https://duniaku.idntimes.com/tekno/tren/fakta-mengerikan-tentang-kebocoran-akun-game-menurut-kaspersky-00-rgfzd-sf37g0>.
- Pemerintah Indonesia. “Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata).” *Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23*, 1847, 11–28.
- “PERMA No.1 Tahun 2002,” 2002, 1–11.
- Rimanda, Rahmi. “Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia.” *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 17–34. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2>.

³⁹ Harahap, *Hukum Acara Perdata*.

- SA, Romli, dan Dkk. *Perlindungan Hukum. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. Vol. 7, 2014.
- Sahat Maruli T. Situmeang. *Cyber Laws. Digital Freedom*. Cetakan Pe. Bandung: Cakra, 2023.
- Septiana, Dewi. "Implementation of Sell and Purchase in Steam Online Game Platform Based on Steam Subscriber Agreement" 628, no. ULICoSS 2021 (2022): 567–69.
- Seri Mughni Sulubara, viridya tasril, Nurkhalisah. *PERLINDUNGAN HUKUM TINDAK PIDANA CYBERCRIME*. Tahta Media Group. MEDAN: TAHTA MEDIA GROUP, 2025.
<https://doi.org/file:///D:/pes%20donlot/OJS+PERLINDUNGAN+HUKUM+TINDAK+PIDANA+CYBERCRIME.pdf>.
- Trinanda, Moulyta Elgi. "Kedudukan Gugatan Class Action dalam Sistem Peradilan Perdata di Indonesia." *Jurnal Thengkyang* 9, no. 2 (2024): 191.
<https://jurnal.unisti.ac.id/thengkyang/article/view/286>.
- Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. "Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," n.d.
- UU RI NO.8, 1999. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen." *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, no. 8 (1999): 1–19.
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.
- Yessy, Kusumadewi, dan dan Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2022.
- Ahmad Syofyan, S.H., M.H. *Hukum Internasional*, 2022.
- Corporation, Valve. "Perjanjian Pelanggan Steam," n.d. <https://help.steampowered.com/id/>.
- Harahap, Yahya. *Hukum Acara Perdata*. Diedit oleh Tarmizi. Edisi Kedu. Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Internasional, Hukum Perdata. *Dasar-dasar hukum perdata internasional*, n.d.
- Khayati, Sri. "Mekanisme dalam penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi di BPSK Prov Sultra Kota Kendari)." *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora* 3, no. 3 (2023): 175–87.
<https://doi.org/10.57250/ajsh.v3i3.283>.
- M.Hum, Dr. Muhaimin SH. *Hukum Perlindungan Hukum*. Udayana University Press. Vol. 11. Jember, 2019.
- NO.27.2022, UU RI. "Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Diri." *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Diri*, 2022.
- Nurullah, Fahrul Razi Uni. "5 Fakta Mengerikan tentang Kebocoran Akun Game, Menurut Kaspersky." *Duniaku.com*, 2025. <https://duniaku.idntimes.com/tekno/tren/fakta-mengerikan-tentang-kebocoran-akun-game-menurut-kaspersky-00-rgfzd-sf37g0>.
- Pemerintah Indonesia. "Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata)." *Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23*, 1847, 11–28.
- "PERMA No.1 Tahun 2002," 2002, 1–11.
- Rimanda, Rahmi. "Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Sebagai Lembaga Quasi Yudisial di Indonesia." *Jurnal Bina Mulia Hukum* 4, no. 1 (2019): 17–34. <https://doi.org/10.23920/jbmh.v4n1.2>.
- SA, Romli, dan Dkk. *Perlindungan Hukum. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*. Vol. 7, 2014.
- Sahat Maruli T. Situmeang. *Cyber Laws. Digital Freedom*. Cetakan Pe. Bandung: Cakra, 2023.
- Septiana, Dewi. "Implementation of Sell and Purchase in Steam Online Game Platform Based on Steam Subscriber Agreement" 628, no. ULICoSS 2021 (2022): 567–69.
- Seri Mughni Sulubara, viridya tasril, Nurkhalisah. *PERLINDUNGAN HUKUM TINDAK PIDANA CYBERCRIME*. Tahta Media Group. MEDAN: TAHTA MEDIA GROUP, 2025.
<https://doi.org/file:///D:/pes%20donlot/OJS+PERLINDUNGAN+HUKUM+TINDAK+>

PIDANA+CYBERCRIME.pdf.

Trinanda, Moulyta Elgi. “Kedudukan Gugatan Class Action dalam Sistem Peradilan Perdata di Indonesia.” *Jurnal Thengkyang* 9, no. 2 (2024): 191. <https://jurnal.unisti.ac.id/thengkyang/article/view/286>.

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. “Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik,” n.d.

UU RI NO.8, 1999. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen.” *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, no. 8 (1999): 1–19. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

Yessy, Kusumadewi, dan dan Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, 2022.