

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Google Play Store dirancang khusus untuk perangkat yang menjalankan sistem operasi Android. Namun, beberapa layanan seperti *Google Play Movies & TV* juga dapat diakses melalui perangkat *non-Android* menggunakan web browser. Google Play Store memiliki sistem keamanan bernama *Google Play Protect*, yang berfungsi memindai aplikasi untuk memastikan keamanannya sebelum diunduh pengguna. Namun, meskipun memiliki sistem ini, risiko aplikasi dengan malware atau konten palsu tetap ada karena banyaknya pengembang pihak ketiga yang terlibat. (Platform Google Play Help Center. Refund Policy, 2024)

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan digitalisasi, sektor ekonomi berbasis platform digital, terutama dalam transaksi pembelian game dan aplikasi hiburan digital, mengalami lonjakan yang signifikan. Platform seperti Google Play Store telah menjadi salah satu tempat utama bagi konsumen untuk membeli dan mengunduh berbagai aplikasi, termasuk game dan aplikasi hiburan digital. Pada 2024, tercatat bahwa jumlah pengguna aktif Android global telah mencapai lebih dari 2,5miliar, dengan sebagian besar dari mereka melakukan transaksi pembelian aplikasi dan game digital melalui Google Play Store. Google Play Store adalah platform distribusi digital yang dikembangkan dan dikelola oleh Google, berfungsi sebagai toko aplikasi resmi untuk perangkat berbasis Android Diluncurkan pada 6 Maret 2012.

Meskipun perkembangan ini membawa banyak keuntungan, baik bagi pengembang aplikasi maupun konsumen, namun tak jarang konsumen menghadapi masalah yang berhubungan dengan transaksi digital, seperti pengembalian dana yang tidak jelas, transaksi yang tidak sesuai dengan deskripsi produk, atau bahkan penyalahgunaan data pribadi. (Forum Konsumen Digital, 2024)

Sebagai respons terhadap masalah tersebut, banyak negara mulai memperkenalkan regulasi perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur hak-hak konsumen, termasuk hak atas informasi yang jelas dan benar tentang barang atau jasa yang dibeli. Namun kenyataannya, perlindungan konsumen dalam pembelian game dan aplikasi hiburan digital di platform seperti Google Play Store sering kali menemui tantangan, baik dari segi regulasi, transparansi, maupun mekanisme penyelesaian sengketa. (Forum Konsumen Digital, 2024).

Salah satu isu yang sering muncul adalah ketidakjelasan terkait informasi harga atau biaya tersembunyi dalam transaksi aplikasi, seperti biaya pembelian dalam aplikasi (*in-app purchases*) yang dapat membebani konsumen tanpa pemberitahuan yang cukup. Selain itu, masalah pengembalian dana juga menjadi topik hangat, di mana konsumen kadang kesulitan mendapatkan refund atas pembelian yang tidak sesuai ekspektasi atau aplikasi yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

Seorang konsumen, Jayadi mengunduh aplikasi "*Super Bear Adventure 3D*" di Google Play Store yang awalnya bisa dimainkan secara gratis. Namun, setelah beberapa hari, Jayadi ingin mengakses fitur tambahan dalam permainan, seperti senjata khusus dan kemampuan karakter, yang memerlukan pembayaran. Aplikasi tersebut menawarkan pembelian dalam aplikasi (*in-app purchases*) dengan harga yang sangat bervariasi, mulai dari Rp 10.000 hingga Rp 200.000 per item. Namun setelah dibeli Jayadi tiba-tiba kehilangan akunnya pada aplikasi *Super Bear Adventure* dikarenakan kebanyakan bug dan eror pada aplikasi dan semua fitur yang dibeli seperti karakter, dan senjata pada game semua hilang karena aplikasi tidak menyimpan data konsumen.



Sumber : Google Play Store

Google Play Store sebagai platform konten digital yang dimiliki oleh perusahaan dan mencakup berbagai produk seperti musik/lagu, buku, aplikasi, game, dan media pemutar. Setiap aplikasi yang dipublikasi pada layanan Google Play Store dapat diberikan ulasan oleh pengguna. Fitur ulasan ini memiliki nilai nilai negative dan positif. Dengan adanya ulasan ini, pengguna lain akan mengetahui kualitas aplikasi tersebut sebelum memasang pada ponsel. Kemudian dari ulasan tersebut dapat dijadikan sebagai data untuk analisis pengguna aplikasi pada Google Play Store. Fitur ulasan kepada pengguna sangat bermanfaat untuk mengetahui umpan balik dari pengguna apakah bernilai positif atau negative (Rhohmawati, Slamet, dan Pratiwi, 2019).

Google Play Store menyediakan mekanisme untuk mengajukan pengembalian dana dan melaporkan aplikasi yang bermasalah, namun prosesnya terkadang tidak cukup transparan dan memadai untuk

melindungi hak-hak konsumen secara efektif. Google sebagai platform penyedia layanan pembelian aplikasi memiliki tanggung jawab untuk menyediakan perlindungan yang memadai bagi konsumen. Dalam hal ini, penting untuk mengkaji bagaimana kebijakan Google Play Store terkait dengan perlindungan konsumen, termasuk cara menangani keluhan dan memberikan pengembalian dana, serta bagaimana aplikasi atau game yang tersedia memenuhi standar kualitas dan keamanan yang dijanjikan kepada konsumen.

Google play store sebagai pembelian aplikasi game, konsumen berhak mengetahui potensi risiko seperti pembelian dalam aplikasi atau biaya tersembunyi lainnya yang tidak diberitahukan sebelumnya. UU Perlindungan Konsumen memandatkan bahwa pengembang aplikasi dan platform seperti Google Play Store harus memastikan bahwa informasi yang diberikan tentang produk digital, termasuk game dan aplikasi hiburan, benar dan tidak menyesatkan. Kegagalan dalam menyediakan informasi yang jelas dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen.

Hukum Islam menekankan keadilan, transparansi, dan perlindungan terhadap hak konsumen. Islam mengajarkan bahwa dalam setiap transaksi, baik jual beli barang maupun jasa, harus ada keadilan dan transparansi. Dalam konteks pembelian game dan aplikasi hiburan digital, prinsip ini mengharuskan pengembang aplikasi untuk memberikan informasi yang jujur dan tidak menyesatkan mengenai aplikasi yang mereka jual, termasuk harga dan fitur yang dijanjikan. Misalnya, apabila aplikasi menawarkan fitur tertentu (seperti game multiplayer), pengembang harus memastikan bahwa fitur tersebut benar-benar tersedia. : (Dewan Syariah Nasional, 2017)

Transaksi dalam Islam, *gharār* (ketidakpastian) adalah hal yang dilarang. Ketika konsumen membeli aplikasi atau game tanpa mengetahui dengan jelas biaya tambahan atau potensi pembelian dalam aplikasi (*in-app purchases*), ini bisa dianggap sebagai transaksi yang mengandung unsur ketidakpastian. Hal ini bertentangan dengan prinsip Islam yang

mengharuskan adanya kepastian dalam transaksi agar tidak ada pihak yang dirugikan. Oleh karena itu, pembelian aplikasi atau game yang tidak memberi informasi jelas tentang biaya atau fitur yang akan datang berpotensi melanggar prinsip-prinsip tersebut. Apabila transaksi mengakibatkan kerugian bagi salah satu pihak, maka pihak yang dirugikan berhak untuk mendapatkan ganti rugi. Hal ini tercermin dalam kaidah "*al-'Iwad*" yang mengatur tentang kewajiban mengganti kerugian apabila transaksi tidak memenuhi kesepakatan atau melanggar hak konsumen. Dalam kasus pembelian game atau aplikasi yang tidak sesuai dengan deskripsi, konsumen berhak untuk mendapatkan pengembalian dana atau kompensasi. (Hafidhuddin,2020)

Berdasarkan permasalahan yang terjadi diatas maka peneliti menganggap masalah tersebut perlu untuk diadakan penelitian pembahasan yang lebih jelas mengenai "Perlindungan konsumen terhadap pengguna aplikasi *game* pada Google play store perspektif hukum ekonomi syari'ah".

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada penjabaran sebelumnya, maka masalah dalam penelitian yang hendak ditelaah dalam studi ini dirumuskan adalah : Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengguna aplikasi *game* pada Google play store perspektif hukum ekonomi syari'ah.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1.3.1 Bagaimana bentuk transaksi digital aplikasi game pada google play store?

1.3.2 Bagaimana perspektif hukum ekonomi syari'ah terhadap mekanisme aplikasi game di google play store?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Untuk mendeskripsikan bentuk transaksi digital aplikasi game pada google play store

1.4.2 Untuk menganalisis perspektif hukum ekonomi syari'ah terhadap mekanisme aplikasi game di google play store

1.5 Signifikansi Penelitian

1.5.1 Teoritis

Penelitian tentang perlindungan hukum konsumen dalam transaksi digital aplikasi di Google Play Store memiliki potensi yang sangat besar untuk memberikan kontribusi teoritis yang signifikan terhadap berbagai bidang ilmu pengetahuan. Misalnya memperkaya literatur tentang perlindungan konsumen mengenai penerapan prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen dalam konteks transaksi digital meningkatkan kesadaran konsumen dan pelaku usaha akan hak dan kewajiban nya.

1.5.2 Praktis

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah dalam menyusun kebijakan perlindungan konsumen yang lebih efektif. Dengan memahami kerentanan konsumen dalam transaksi digital, penegak hukum dapat melakukan upaya pencegahan terhadap tindak pidana yang merugikan konsumen seperti penipuan dan pemalsuan.

1.6 Studi Literatur

Berdasarkan pengamatan penelitian, permasalahan yang peneliti angkat berbeda dengan permasalahan yang sudah dibahas sebelumnya, peneliti akan menguraikan kesimpulan dan permasalahan yang telah dibahas:

1.6.1 Skripsi Shalsabila Aisyah Putri 02011381823289 "Perlindungan Konsumen Kartu Kredit Dalam Transaksi Jual Beli Melalui *E-Commerce*" Kegiatan perdagangan di masyarakat telah berkembang sangat pesat. Hal tersebut dipengaruhi salah satunya dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet yang dikenal dengan nama *e-commerce*. *E-commerce* merupakan bentuk perdagangan yang

mempunyai karakteristik tersendiri yaitu perdagangan yang melintasi batas negara, tidak bertemunya penjual dan pembeli, media yang dipergunakan adalah internet. Kondisi tersebut di satu sisi sangat menguntungkan konsumen, karena mempunyai banyak pilihan untuk mendapatkan barang dan jasa, tetapi di sisi lain pelanggaran akan hak-hak konsumen sangat riskan terjadi karena karakteristik *e-commerce* yang khas. Sehubungan dengan hal tersebut. dalam skripsi ini diangkat dua permasalahan yaitu Pertama Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Kartu Kredit Dalam Transaksi Elektronik Di *E-Commerce*, Kedua Bagaimana Penyelesaian Sengketa Konsumen Kartu Kredit Yang Terjadi Di *E-Commerce*. Berdasarkan pembahasan terhadap hasil penelitian dapat disimpulkan pertama bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik serta pengaturannya yaitu Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik telah mengatur perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna kartu kredit. Kedua bahwa permasalahan yang timbul antara konsumen pengguna kartu kredit dengan pelaku usaha, dapat di selesaikan melalui jalur Litigasi dan Non litigasi.

- 1.6.2 Skripsi “Perlindungan Konsumen Atas Ketidaksesuaian Voucher Game Online Pada Itemku” Prabanarawata Arfanza, Sylvana Murni Deborah Hutabarat *National Conference on Law Studies (NCOLS)* 5 (1), 1095-1108, 2023. Berkenaan dalam perkembangan internet yang sangat pesat, orang-orang kini mulai banyak yang bermain game online. Hal tersebut membuat orang-orang semakin kompetitif dan melakukan pembelian voucher game online untuk menunjang pengalaman bermain bersama pemain di seluruh dunia. Tetapi dengan banyaknya minat terhadap voucher game online nyatanya dalam transaksi jual beli voucher game online masih banyak terjadi ketidaksesuaian pengiriman produk voucher game online oleh pelaku usaha dalam menjual

produknya sehingga hal tersebut jelas merugikan konsumen. Hasil penelitian menemukan bahwa masih banyak konsumen yang dirugikan tetapi tidak mendapatkan perlindungan karena ketidaktahuannya atas perlindungan dari hak-hak mereka sehingga pada penulisan ini penulis menjelaskan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan agar para konsumen tersebut sadar bahwa haknya sebagai konsumen dilindungi oleh hukum.

1.6.3 Skripsi “Perlindungan Konsumen Pada Platform Belanja Online Perspektif Hukum Ekonomi Islam” Nurlaili Janati, Delima Afriyanti, Ficha Melina Perusahaan: Jurnal Ekonomi Islam 6 (1), 134-147, 2023

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen pada platform belanja daring dari perspektif hukum ekonomi Islam, dimana penelitian ini berfokus pada aplikasi Jombingo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa legalitas seluruh usaha atau industri khususnya sistem belanja daring (online) memerlukan legalitas peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen dan izin Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam penyelenggaraan usahanya. Di Indonesia, perlindungan konsumen telah tertuang dalam kebijakan OJK dan undang-undang legalitasnya telah diadopsi dari peran ekonomi Islam dalam menciptakan kesejahteraan pelaku ekonomi berdasarkan Al-Qur'an dan Hadits yang telah dilaksanakan sejak masa khilafah. Namun, perlindungan hukum tidak akan terlaksana dengan baik apabila tidak didukung oleh kesadaran masyarakat akan pentingnya pengetahuan tentang sistem digitalisasi dan legalitas suatu platform belanja. Pada platform belanja online aplikasi Jombingo yang mana aplikasi tersebut mampu menarik minat pengguna dan merampas hak pengguna hingga ratusan juta membuat masyarakat sadar akan pentingnya untuk lebih waspada jika ingin menjalankan sebuah usaha ataupun berbelanja.

1.6.4 Skripsi Tegar Abdul Fatah “Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Tentang Perlindungan Konsumen pada Transaksi Jual Beli di Live Streaming Tiktok Shop” Dalam perkembangannya di era digital, transaksi jual beli mengalami transformasi yang cukup signifikan. Hadirnya layanan *e-commerce* seperti Shopee, Lazada, Tokopedia dan lainnya menjadi trend baru dalam transaksi jual beli. Bukan hanya platform *e-commerce* yang khusus diperuntukan bagi kegiatan jual beli, bahkan platform media sosial seperti Facebook dengan marketplacena, TikTok dengan *Live streaming* TikTok Shopnya gencar menggarap fitur shopping dalam mengakomodir trend belanja online ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mekanisme transaksi jual beli di live streaming Tiktok shop, bagaimana perspektif Hukum Ekonomi syariah tentang terhadap transaksi jual beli di live streaming Tiktok shop dan untuk mengetahui bagaimana implementasi perlindungan konsumen perspektif Hukum Ekonomi Syari’ah pada transaksi jual beli di Live Streaming TikTok Shop. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian berjenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode library research (studi kepustakaan). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Melalui pendekatan pemenuhan hak terhadap konsumen, peneliti mengambil kesimpulan bahwasannya perlindungan konsumen apabila diambil dari sudut pandang hak-hak konsumen pada transaksi jual beli di live streaming Tiktok shop sudah terpenuhi dan sesuai dengan perspektif hukum ekonomi syariah.

1.7 Kerangka Teori

1.7.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang dilakukan untuk menjamin kepastian hukum dan memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlakuan yang adil dan transparan dalam

melakukan transaksi, serta mendapatkan perlindungan dari praktik-praktik yang tidak adil atau merugikan. Perlindungan konsumen di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. UU ini berlaku di seluruh wilayah Indonesia dan mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha.

1.7.2 Gharar

Gharar dapat diartikan sebagai ketidakpastian atau ketidakjelasan (*uncertainly*). Gharar dikenal dengan taghrir yaitu sesuatu di mana terjadi *incomplete information* karena adanya *uncertainly to both parties* (ketidakpastian dari kedua belah pihak yang bertransaksi). Gharar ini terjadi bila kita mengubah sesuatu yang bersifat pasti (*certain*) menjadi tidak pasti (*uncertain*) (Mardani 2012, 29).

Dalam hukum ekonomi syari'ah, gharar merujuk pada ketidakjelasan atau ketidakpastian dalam suatu transaksi atau kontrak. Gharar dapat berupa ketidakjelasan tentang objek transaksi, harga, atau kondisi lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan salah satu pihak atau kedua belah pihak dalam melakukan transaksi.

1.8 Metode Penelitian

Setiap penelitian bertujuan untuk mengetahui dan memahami terhadap suatu penelitian yang ingin diteliti. Oleh karena itu, agar permasalahan dapat diteliti dengan baik dan dapat dikembangkan, maka perlu bagi seorang peneliti menggunakan metode yang tepat dalam penelitiannya. Hal ini dimaksud agar penelitian yang dilakukan dapat menemukan kebenaran dan mendapatkan hasil yang maksimal. Metode yang diterapkan dalam studi ini meliputi :

1.8.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan cara mendapatkan data yaitu Penelitian pustaka (*library research*) penelitian yang menggunakan cara untuk mendapatkan data informasi dengan menempatkan fasilitas yang ada di perpustakaan

seperti buku, majalah, dokumen dan catatan kisah-kisah sejarah (Sholeh, 2005:63).

Berdasarkan pendekatan data yang didapatkan ialah Pendekatan kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Pendekatan kualitatif Digunakan untuk mengeksplorasi persepsi konsumen mengenai pengalaman mereka dalam membeli produk digital pada platform Google Play Store. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pandangan, sikap, dan keluhan konsumen terhadap perlindungan yang diberikan oleh Google Play Store dalam aplikasi game.

Penelitian ini dilakukan secara normatif kualitatif, yaitu dengan membahas dan menjabarkan data hasil penelitian berdasarkan pada perspektif hukum ekonomi syari'ah yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan melalui studi iteratur atau data sekunder semata.

1.8.2 Sumber Data

Data Primer merujuk pada karya asli atau dokumen dari tokoh/pelaku utama yang menjadi objek kajian. Data primer mengacu pada data asli atau informasi yang dikumpulkan secara langsung dari sumber peneliti pertama yang belum diolah oleh peneliti lain untuk tujuan penelitian tertentu.

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, 'hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode Penelitian kepustakaan data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, literatur, artikel, jurnal dan berbagai kajian yang telah

diperoleh. Data yang diperoleh dicatat dari pendapat-pendapat responden yang ditentukan secara *purposive sampling* (ditentukan oleh peneliti berdasarkan kemauannya) dan/atau *random sampling* (ditentukan oleh peneliti secara acak).

1.8.4 Teknik Analisis dan Interpretasi Data

Berdasarkan sifat penelitian ini yang menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif analitis, analisis data yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Deskriptif tersebut, meliputi isi dan struktur hukum positif, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek kajian.

Teknik Data yang digunakan dalam pengumpulan data adalah studi kepustakaan. Adapun yang dimaksud dengan studi kepustakaan adalah penelitian analisis kritis terhadap teks atau sumber pustaka tertentu. Studi perpustakaan ini digunakan untuk mendapatkan teori-teori serta pendapat-pendapat yang dapat dijadikan sebagai landasan pemikiran dalam penelitian ini, untuk dapat menarik kesimpulan secara umum.

UIN IMAM BONJOL
PADANG