



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA E-COMMERCE YANG DIRUGIKAN PADA SITUS BELANJA ONLINE SHOPEE
(Studi Kasus Putusan Hakim Nomor 559/Pdt.P/2021/PN Jkt.Utr.)**

Andre Alexander¹, Doris Rahmat², Agatha Juniati³

Universitas Slamet Riyadi Surakarta / Fakultas Hukum; JL. Sumpah Pemuda No.18 Kadipiro, Banjarsari, Surakarta, telp/fax: 0271-853839, e-mail: info@unisri.ac.id

e-mail co Author: **aander450@gmail.com**

NO HP.0895355330177

ABSTRAK

Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui perlindungan terhadap pengguna yang di rugikan dalam penggunaan e-commerce pada situs shopee dan mengetahui kendala perlindungan hukum terhadap pengguna yang di rugikan dalam penggunaan e-commerce pada situs shopee.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian library research atau penelitian kepustakaan. Penelitian yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan kasus (*case approach*). Data sekunder yang digunakan penelitian ini adalah bahan hukum sekunder. Data bahan-bahan hukum yang diperoleh akan dianalisis secara normative dengan tipe penelitian hukum empiris karena penelitian ini bertitik tolak dari peraturan yang ada sebagai norma hukum positif.

Hasil penelitian ini 1) Melalui pasal 433 dan 434 Undang-Undang Hukum Perdata bertujuan agar pemohon menjadi wali pengampu, mengingat pemohon adalah anak kandung dari Eny Erwati, dikarenakan kondisi Ibu Pemohon yang mengalami menderita skizofrenia, Pemohon bermaksud menjadi Wali Pengampu terhadap Ibu Pemohon, untuk mewakilinya setiap perbuatan hukum demi kepentingan terbaik bagi Ibu Pemohon 2) Kendalanya adanya diskriminasi hukum terhadap penyandang disabilitas mental yang dilakukan pihak shopee terhadap ibu pemohon menyebabkan tidak ditutupnya akun ibu pemohon atas permohonan anaknya.

Kata kunci : marketplace, perlindungan hukum, shopee



ABSTRACT

The aim of this research is to determine protection for users who are harmed by using e-commerce on the Shopee site and to find out the obstacles to legal protection for users who are harmed by using e-commerce on the Shopee site.

This research uses library research or library research methods. The research used is a statutory approach and a case approach. The secondary data used in this research is secondary legal material. The legal materials data obtained will be analyzed normatively with the type of empirical legal research because this research starts from existing regulations as positive legal norms.

the results of this research 1) Through articles 433 and 434 of the Civil Law Act, it is intended that the applicant become a guardian, considering that the applicant is the biological child of Eny Erwati, due to the condition of the applicant's mother who suffers from schizophrenia, the applicant intends to become a guardian for the applicant's mother, to representing him in any legal action in the best interests of the Petitioner's mother. 2) The problem was that Shopee's legal discrimination against people with mental disabilities against the applicant's mother resulted in the applicant's mother's account not being closed at her child's request.

Keywords: marketplace, legal protection, shopee

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang cepat telah membuat perubahan perilaku konsumen dari pembelian melalui offline shop menjadi pembelian melalui online shop atau melalui E-commerce maupun Marketplace. Dengan adanya transaksi elektronik (E-commerce) ini, masyarakat tidak harus lagi ke pusat perbelanjaan, cukup dengan menggunakan media elektronik seperti laptop, komputer bahkan handphone segala kebutuhan akan sangat muda diperoleh. Menurut Leonardus W.Wasono Mihardjo E-commerce adalah penggunaan internet, web, dan aplikasi seluler, serta browser yang berjalan di perangkat seluler untuk melakukan transaksi bisnis.¹

Teknologi informasi bermanfaat sebagai sarana untuk berkomunikasi, menyebarkan, mencari data, dan yang paling marak saat ini adalah dimanfaatkan untuk melakukan transaksi bisnis. Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi telah mengubah perilaku para pelaku ekonomi dalam melakukan transaksi bisnis, dari bisnis secara konvensional yang berbasis kertas (paper based) menjadi bisnis secara modern yang berbasis elektronik dan digital (electronic and digital based).

Pertumbuhan teknologi semakin pesat, Oleh karena itu Perkembangan e-commerce diatur di dalam Pasal 17 dan 40 Undang-Undang No. 1 Tahun 2024 Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disingkat UU ITE. Dan apabila melihat Kasus Putusan Dengan peraturan tersebut memberikan

¹ Leonardus W.Wasono Mihardjo et al., "The Influence of Digital Customer Experience, and Electronic Word of Mouth on Brand Image and Supply Chain Sustainable Performance," *Uncertain Supply Chain Management* 7, no. 4 (2019): 691–702.



dua hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin, dan yang kedua diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) disertai dengan sanksi pidananya.²

Jual beli online melalui Marketplace masih memiliki stigma negatif. Sebagian konsumen yang memilih tidak melakukan keputusan pembelian online disebabkan karena minimnya kepercayaan atau keyakinan akan kualitas, dan pelayanan serta resiko penipuan yang mungkin terjadi. Dalam konteks jual beli online, kepercayaan atau keyakinan merupakan suatu hal yang penting berkaitan dengan keputusan pembelian. Menurut Bilon Sinamora, kepercayaan merupakan salah satu aspek psikologis yang bisa mempengaruhi keputusan pembelian. Saat sedang berbelanja online, konsumen menghadapi banyak pilihan, disisi yang lain konsumen terbatas untuk mendapatkan informasi langsung dari produk karena konsumen tidak dapat menyentuh atau merasakan produk secara langsung. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan dengan hadirnya E-Commerce terdapat kelemahan yang dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Melalui internet dapat dilakukan suatu kegiatan, yakni berupa kegiatan jual beli yang dilakukan tanpa tatap muka antara konsumen dan pelaku usaha, serta tidak mengecualikan lahirnya bentuk-bentuk kecurangan. atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar. Dampak negatif dari perdagangan elektronik itu sendiri cenderung merugikan konsumen maka dari itu diperlukannya perlindungan hukum bagi konsumen seperti yang telah tertuang Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya pada Pasal 2 tentang perlindungan konsumen yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, Pasal 4 dan Pasal 5 tentang hak dan kewajiban konsumen, Pasal 18 tentang klausa baku, Pasal 29 tentang pembinaan dan pengawasan bagaimana peran pemerintah dalam menegakkan UUPK, dan Pasal 45 hingga Pasal 48 tentang penyelesaian sengketa.

Kasus putusan Nomor 559/Pdt.P/2021/PN Jkt, bahwa ada kejadian dimana pengguna aplikasi e-commerce Shopee yang menderita skizofrenia, dan pemohon telah menjelaskan bahwa adanya dialog dengan ibunya yang memberitahukan kepada pemohon untuk membayar hutang di e-commerce shopee sebesar 8 juta rupiah. Oleh karena kejadian tersebut tidak ada konfirmasi dari sang ibu perihal hutang sehingga pemohon terkejut. Hal ini tentu sangatlah mengejutkan Pemohon, karena sejak tahun 2019 Pemohonlah yang membiayai kebutuhan sehari-hari sang ibu, dan Pemohon merasa sangat kecewa dan keberatan atas perbuatan sang ibu tersebut. Namun karena Pemohon merasa berkewajiban terhadap sang ibu maka pemohon tetap mengambil tanggung jawab sehingga Pemohon pun membayarkan utang dengan sejumlah Rp8.000.000.

² Agus Wahyu Winarno and Agri Chairunisa Isradjuningias, "Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Ecommerce Terhadap Pelaku Pemalsuan Akun Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi elektronik," PALAR (Pakuan Law Review) 08 (2022): 580-92.



Pemohon menghubungi pihak Shopee dan meminta agar pihak Shopee menghapuskan akun S-paylater Ibu Pemohon, dan pihak Shopee menyatakan tidak bisa menghapus akun Ibu Pemohon tersebut, karena harus yang bersangkutan yang menonaktifkannya. Kemudian Pemohon mempertegas pada pihak Shopee, bahwa Ibu Pemohon itu tidak seperti orang pada umumnya dan yang membiayai Ibu Pemohon itu adalah Pemohon karena Ibu Pemohon tidak bekerja. Sehingga apabila pihak Shopee tidak menonaktifkan akun Ibu Pemohon, Pemohon tidak mau bertanggung jawab apabila hal tersebut terulang lagi dimasa yang akan datang karena Pemohon sudah memberitahukan terkait dengan kondisi Ibu Pemohon tersebut. Hal ini terkait penggunaan shopee pay later dalam setiap perbelanjaan sang ibu.

Bentuk perjanjian yang digunakan dalam e-commerce adalah perjanjian elektronik, dalam dunia teknologi informasi, bentuk perjanjian elektronik dikenal dengan sebutan click-wrap agreement. Secara sederhana, perjanjian ini digunakan menentukan kata sepakat dalam e-contract ketika pihak yang menerima penawaran melakukan 'click' pada bagian persetujuan (agreement). Oleh karena itu diperlukan kesadaran hukum agar tidak terjadi pengulangan kasus yang sama. Hukum dan manusia memiliki kedekatan yang khas dan tidak dapat dipisahkan, artinya tanpa manusia hukum tidak dapat disebut sebagai hukum. Dalam hukum, manusia adalah sebagai aktor kreatif, manusia membangun hukum, menjadi taat hukum namun tidak terbelenggu oleh hukum. Dalam kasus diatas urgensinya terletak pada Pasal 433 KUHPerdara menyatakan, "Setiap orang dewasa yang selalu dalam keadaan dungu, sakit otak atau mata gelap harus ditaruh di bawah pengampuan, bahkan ketika ia kadang-kadang cakap menggunakan pikirannya". Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis ingin membahas perlindungan hukum yang seharusnya bagi konsumen dalam menghadapi kenyataan peristiwa yang sedang trend dan aktual di era digitalisasi yaitu transaksi jual-beli secara E-Commerce berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mana telah tertuang pada pasal 1 dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

METODE

Penelitian hukum normatif atau dalam bahasa inggris disebut normative atau dalam bahasa inggris disebut normative legal research adalah penelitian hukum yang menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum. Pokok kajiannya berfokus kepada hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau aturan yang berlaku di dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku seluruh masyarakat. Penelitian hukum normatif sering dikenal dengan penelitian hukum doktrinal atau studi dokumen. Jenis penelitian ini biasanya "hanya" merupakan studi dokumen. Pada penelitian hukum normatif sepenuhnya mempergunakan data sekunder, maka dalam penyusunan kerangka teoritis yang bersifat sementara tersebut dapat ditinggalkan. Akan tetapi, penyusunan kerangka pokok konseptual diperlukan, maka dalam melakukan penyusunan diperlukan perumusan yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif untuk meneliti serta menulis pembahasan. Penggunaan metode penelitian ini dilatari kesesuaian teori dengan



metode penelitian yang dibutuhkan oleh penulis, terkhusus aturan yang terdapat pada Undang-Undang No 1 Tahun 2024 Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-undang Hukum Perdata buku III Tentang Perikatan serta referensi-referensi terkait lainnya sebagai bahan untuk analisis yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data sekunder. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, terdiri dari :
 - a. Pustaka di bidang ilmu hukum
 - b. Hasil penelitian di bidang hukum
 - c. Artikel-artikel ilmiah baik dari surat kabar maupun media elektronik (internet)
2. Bahan Hukum Primer yaitu bahan-bahan hukum yang bersifat mengikat terdiri dari peraturan dasar yaitu :
 - a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b. Undang-Undang Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
 - c. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. **Perlindungan hukum bagi pengguna *e-commerce* yang dirugikan pada situs *shopee***

Hasil Kemajuan teknologi dan digitalisasi telah membuka peluang usaha baru di dunia perekonomian Indonesia, salah satu diantaranya adalah *e-commerce*. *e-commerce* adalah teknologi canggih yang mendorong kemajuan bisnis era digital di Indonesia saat ini salah satu produk dari *e-commerce* sendiri yaitu *shopee*.

Shopee adalah sebuah aplikasi yang bergerak dibidang penjualan secara online atau *e-commerce* yang dapat diakses secara mudah dengan menggunakan *smartphone*. *Shopee* hadir dalam bentuk aplikasi yang memudahkan penggunaanya dalam melakukan kegiatan berbelanja secara online tanpa menggunakan perangkat komputer. *Shopee* hadir dengan menawarkan berbagai macam produk-produk untuk kebutuhan setiap hari.

Proses penjualan barang, pihak Penjual akan mengupload barang jualannya dengan ketentuan untuk mengupload beberapa gambar dari berbagai sudut, Pihak Penjual juga diwajibkan untuk memberikan keterangan secara detail barang yang diperjualkan melalui pencantuman harga, kondisi, ukuran, warna, dan detail lainnya.

Pencantuman detail tersebut akan memudahkan Pembeli dalam mengetahui kondisi barang yang akan dibelinya sehingga apabila dikemudian hari terdapat perbedaan spesifikasi barang antara yang tertera di website dan kondisi aslinya, Pembeli dapat melakukan tuntutan atas penggantian barang. Apabila Pihak Pembeli telah setuju untuk membeli suatu barang, maka Pembeli harus menekan tombol yang bertuliskan



“checkout” dan barang tersebut akan dimasukkan ke dalam keranjang belanja. Kemudian transaksi dilanjutkan dengan pengisian data diri lengkap beserta alamat yang akan dituju, serta pemilihan opsi pengiriman dengan berbagai ekspedisi yang telah menjadi rekan Shopee.

Mengenai proses pembayaran, Shopee menyediakan berbagai macam opsi dalam melakukan pembayaran, antara lain: Melalui rekening Bank, kartu kredit, ShopeePay, ShopeePay Later atau dan pembayaran tunai di gerai Indomaret. Dana yang nantinya akan dibayarkan pembeli akan masuk ke rekening Shopee, dan tidak langsung dibayarkan ke Penjual. Shopee akan menyalurkan dana dari Pembeli ke Penjual apabila barang telah sampai ke tangan Pembeli. Apabila Penjual telah menerima rincian pembelian beserta pembayaran dari Pihak Pembeli, Penjual harus dengan segera (paling lama 3 hari) mengirim barang tersebut. Apabila dalam jangka waktu 3 hari Pembeli tidak mengirimkan barangnya dan tidak melakukan konfirmasi kepada Pembeli, maka dana yang telah dibayarkan pembeli akan secara otomatis dikembalikan pihak Shopee ke rekening Pembeli. Pembeli juga dapat memberikan ulasan mengenai barang tersebut melalui fitur kolom komentar di dalam foto barang yang dibeli tersebut. Komentar harus ditulis dengan sejujur-jujurnya guna memberikan apresiasi dan penilaian positif terhadap barang dan pelayanan penjual, sehingga para calon pembeli dapat mempertimbangkan pembelian barang melalui ulasan yang diberikan oleh Pembeli lainnya. Apabila Pembeli secara aktif memberikan ulasan-ulasan terhadap pelayanan Penjual di Shopee, maka Shopee akan memberikan reward/hadiah berupa koin Shopee yang dapat digunakan untuk pembelian barang di Shopee. Apabila barang yang dikirim Penjual tersebut terdapat kerusakan, maka Pembeli dapat menyampaikan keluhannya kepada customer care.

Adapun perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen Shopee seperti yang diatur dalam Pasal 17 dan Pasal 40 UU ITE, serta pada Pasal 2, Pasal 4, Pasal 5, Pasal 18, Pasal 29, Pasal 45 hingga Pasal 48 UUPK, lalu pada Pasal 433, Pasal 434, serta Pasal 436 pada KUH Perdata, didasari oleh masalah-masalah yang seringkali dialami oleh konsumen Shopee dalam kegiatan transaksi jual-beli nya melalui situs belanja online Shopee. Melalui penelusuran yang telah dilakukan, adapun seperti kasus Wanprestasi, terdapat ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan barang yang dipesan oleh konsumen. Pembatalan sepihak, pesanan dibatalkan sepihak oleh Shopee karena stok barang habis atau terjadi kesalahan program, padahal konsumen telah membayar lunas terlebih dahulu. Spam seller dimana-mana, suatu peristiwa dimana banyak produk yang dijual dengan foto sama, deskripsi sama, dan harga juga mirip-mirip yang membuat konsumen bingung mana yang terpercaya. Pembobolan akun Shopee, akun konsumen dibobol kemudian pihak lain memanfaatkan data-data kartu kredit atau bank pemilik akun Shopee untuk disalahgunakan, seperti membeli barang dengan dana pemilik asli akun Shopee.



Penulis menganalisis kasus pada putusan ini didasari pada peristiwa Ibu Pemohon secara tiba-tiba menghubungi Pemohon dengan menjelaskan bahwa Ibu Pemohon memiliki hutang sebesar 8 juta rupiah di salah satu e-commerce yaitu shopee. Hal tersebut mengejutkan Pemohon, karena sejak tahun 2019 Pemohonlah yang membiayai kebutuhan sehari-hari Ibu Pemohon, Namun karena Pemohon merasa Ibu Pemohon tetaplah tanggung jawab Pemohon, Maka pemohon pun membayarkan utang dengan sejumlah Rp8.000.000,00 (delapan juta rupiah). Pada perlindungan hukum konsumen terkait Pengguna yang Dirugikan dalam Penggunaan e-commerce pada Situs Shopee terdapat sebuah teori dari Satjipto Rahardjo yang menyatakan bahwa perlindungan hukum merupakan upaya untuk memberikan perlindungan mengenai hak asasi manusia yang diberikan oleh hukum Indonesia kepada seluruh masyarakat Indonesia. Sedangkan, menurut pendapat C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Dalam hal ini, konsumen yang diperlakukan adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk keperluan pribadi, keluarga atau rumah tangga dan bukan untuk produksi barang/jasa lain atau pertukarannya itu adalah bisnis konsumen yang berarti transfer kepemilikan atau kesenangan. dari pemasok barang atau jasa ke konsumen.

Pada saat konsumen merasa dirugikan dalam bertransaksi di Shopee, konsumen berhak mendapatkan perlindungan, Apabila terjadi permasalahan atau perselisihan antara konsumen dan pengusaha, Shopee menawarkan solusi sebagai pihak ketiga yaitu pertimbangan terlebih dahulu, jika dalam resital ini tidak tercapai kesepakatan maka Shopee akan membantu konsumen atau pengusaha menyelesaikan perselisihan dan permasalahan dengan hukum atau lembaga yang berwenang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (www.shopee.co.id).

Perselisihan antara pihak shopee khususnya pada S-PayLater dengan ibu pemohon ialah karena ibu pemohon memiliki keinginan untuk selalu berbelanja terus menerus menggunakan Shopee PayLater. Namun usut punya usut ibu pemohon telah menderita Skizofrenia yang mengakibatkan ibu pemohon selalu berbelanja terus menerus oleh sebab itu tagihan di shopee PayLater sangat membludak dan mengakibatkan penagihan secara terus menerus.

Selanjutnya, dalam amar putusan menyatakan kata “dungu, sakit otak atau mata gelap” dan kata “harus” dalam Pasal 433 KUHPerdara bertentangan dengan UUD 1945 dan tidak berkekuatan hukum mengikat sepanjang kata “dungu, sakit otak atau mata gelap” tidak dimaknai “adalah bagian dari penyandang disabilitas mental dan/atau disabilitas intelektual”, dan sepanjang kata “harus” tidak dimaknai “dapat”. Dengan demikian, maka ketentuan Pasal 433 KUHPerdara selengkapny menjadi “Setiap orang dewasa, yang selalu berada dalam keadaan dungu, sakit otak atau mata gelap, adalah bagian dari penyandang disabilitas mental dan/atau disabilitas intelektual, dapat ditaruh



di bawah pengampuan, pun jika ia kadang-kadang cakup mempergunakan pikirannya. Seorang dewasa boleh juga ditaruh di bawah pengampuan karena keborosannya.” Dalam pertimbangan hukum Mahkamah berpendapat ketentuan Pasal 433 KUHPerdata harus diberikan penafsiran ulang dengan menyelaraskannya dengan semangat yang terdapat dalam UU 8/2016 khususnya Pasal 32 UU 8/2016. Penafsiran ulang demikian bertujuan agar dapat dipastikan terwujudnya efek atau dampak upaya perlindungan hukum bagi penyandang disabilitas mental dan/atau disabilitas intelektual dengan tetap mempertahankan lembaga pengampuan yang ada dalam Pasal 433 KUH Perdata.

Oleh karena Mahkamah berkesimpulan Pasal 433 KUHPerdata telah ternyata terdapat persoalan inkonstitusionalitas norma pada bagian-bagian tertentu, dan Mahkamah menyatakan terhadap norma Pasal 433 KUH Perdata inkonstitusional secara bersyarat dan pemaknaan demikian tidak sebagaimana yang dimohonkan para Pemohon dalam petitumnya, maka Mahkamah berpendapat permohonan para Pemohon beralasan menurut hukum untuk sebagian.

Adanya pada Pasal 434 “Setiap keluarga sedarah berhak meminta pengampuan seorang keluarga sedarahnya, berdasar atas keadaannya dungu, sakit otak atau mata gelap” “Berdasar atas keborosannya, pengampuan hanya boleh diminta oleh para keluarga sedarahnya dalam garis lurus dan oleh para keluarga semendanya dalam garis menyimpang sampai derajat keempat”. Melalui pasal tersebut memudahkan pemohon untuk menjadi wali pengampu, mengingat pemohon adalah anak kandung dari Eny Erwati dalam acara persidangan dikarenakan kondisi Ibu Pemohon yang mengalami menderita skizofrenia, Pemohon bermaksud menjadi Wali Pengampu terhadap Ibu Pemohon tersebut, untuk mewakilinya dalam setiap perbuatan hukum demi kepentingan terbaik bagi Ibu Pemohon.

Sebagai tambahan informasi, permohonan Nomor 93/PUU-XX/2022 dalam perkara pengujian materiil Pasal 433 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata) terhadap UUD 1945 diajukan oleh Yayasan Indonesian Mental Health Association (IMHA). Pasal 433 KUHPerdata menyatakan, “Setiap orang dewasa yang selalu dalam keadaan dungu, sakit otak atau mata gelap harus ditaruh di bawah pengampuan, bahkan ketika ia kadang-kadang cakup menggunakan pikirannya”.

Perlindungan hukum ini selaras dengan pendapat Wiryono, yakni apabila orang tersebut berada dalam keadaan dungu, sakit otak atau mata gelap maka setiap anggota keluarga sedarah berhak meminta pengampuan. Sedangkan apabila disebabkan karena keborosannya, pengampuan hanya dapat diminta oleh para keluarga sedarahnya dalam garis lurus dan oleh keluarga semendanya dalam garis menyimpang sampai derajat keempat. Seorang suami atau istri dapat meminta pengampuan terhadap istri atau suaminya. Selain itu, seseorang yang merawa bahwa dirinya tidak mampu mengurus sendiri kepentingan-kepentingannya diperbolehkan meminta pengampuan bagi diri sendiri. Kejaksaan diwajibkan meminta pengampuan bagi seseorang yang berada dalam



keadaan dungu, sakit otak atau mata gelap apabila belum ada permintaan dari sesuatu pihak. Setiap orang yang ditaruh di bawah pengampuan mempunyai kedudukan yang sama layaknya orang yang belum dewasa. Dan bagi seseorang yang ditaruh di bawah curatele karena keborosannya masih dapat membuat surat wasiat dan masih dapat melakukan perkawinan serta membuat perjanjian perkawinan dengan ketentuan mendapat izin. Dan bantuan curator serta weeskamer.

Penulis menganalisa pada kasus ini bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dikarenakan pihak yang bersangkutan adalah penyandang disabilitas mental (skizofrenia) dan hal tersebut sudah diatur pada Pasal 433 KUHPerdara menyatakan, “Setiap orang dewasa yang selalu dalam keadaan dungu, sakit otak atau mata gelap harus ditaruh di bawah pengampuan, bahkan ketika ia kadang-kadang cakap menggunakan pikirannya”. Maka dari itu pihak pemohon melakukan permohonan pengampuan untuk mewakili dalam setiap perbuatan hukum demi kepentingan terbaik bagi ibu pemohon hal tersebut diatur dalam pada Pasal 434 “Setiap keluarga sedarah berhak meminta pengampuan seorang keluarga sedarahnya, berdasar atas keadaannya dungu, sakit otak atau mata gelap” “Berdasar atas keborosannya, pengampuan hanya boleh diminta oleh para keluarga sedarahnya dalam garis lurus dan oleh para keluarga semendanya dalam garis menyimpang sampai derajat keempat”. Maka dari itu ketika melihat pasal tersebut menjadikan pertimbangan oleh kejaksaan.

Sebagaimana telah disebutkan, penegakan hukum terhadap diskriminasi terhadap penyandang disabilitas mental pada putusan 559/Pdt.P/2021/PN Jkt terhambat oleh beberapa faktor tersebut diantaranya adalah pelaku usaha memiliki kesadaran hukum yang belum memadai atau kurang memperhatikan hak-hak penyandang disabilitas, hal tersebut menjadikan adanya diskriminasi terhadap konsumen penyandang diskriminasi, Pada Pasal 433 KUHPerdara menyatakan, “Setiap orang dewasa yang selalu dalam keadaan dungu, sakit otak atau mata gelap harus ditaruh di bawah pengampuan, bahkan ketika ia kadang-kadang cakap menggunakan pikirannya” aturan tersebut sudah mengatur akan tetapi karena kurangnya kesadaran hukum oleh pelaku usaha hal tersebut menjadikan diskriminasi terhadap penyandang disabilitas, Kesadaran Masyarakat terlihat semakin lama semakin menurun dan dapat dibuktikan dari banyaknya masyarakat yang ingin melakukan aksi main hakim sendiri kepada pelaku tindak pidana di dalam kehidupan masyarakat dengan mengatasnamakan keadilan yang tidak dapat dicapai dari hukum, peraturan perundang-undangan dan juga para penegak hukum di Indonesia.

Berkenaan dengan aktifitas berbelanja yang obsesif oleh Eny Erwati menggunakan aplikasi Shopee khususnya dengan pembayaran shopee paylater, Sistem dari Shopee paylater sendiri hampir sama dengan kartu kredit, karena memuat data diri atau data pribadi yang wajib di lengkapi oleh debitur atau pengguna aplikasi Shopee. Data pribadi merupakan data seseorang yang harusnya di simpan, dirawat, dijaga kebenarannya dan dilindungi kerahasiaanya.

2. Kendala yang dihadapi pengguna *e-commerce* yang dirugikan dalam mendapatkan perlindungan hukum pada situs *shopee*

PAUGERAN LAW REVIEW

NAMA PENULIS

JUDUL

DITERIMA :

REVISI :

DISETUJUI :



Perbandingan perlindungan hukum melalui Undang-Undang Nomor 1 tahun 2024 jo Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dalam Pasal 26 ayat (1), serta Pasal 31 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1 tahun 2019 tentang Perlindungan Data Konsumen Jasa Keuangan. Selain melengkapi data diri, ada juga syarat dan ketentuan lainnya yang diberikan oleh pihak Shopee. Dengan adanya syarat dan ketentuan dalam perjanjian itu merupakan penjelasan bagaimana hak dan kewajiban pengguna saat menggunakan layanan tersebut. Syarat dan ketentuan Shopee paylater sendiri meliputi banyak hal, seperti syarat pendaftaran, limit penggunaan Paylater, biaya yang harus dibayarkan dan denda yang harus di bayar ketika pengguna mengalami masalah selama pemakaian Shopee paylater.

Dalam perbandingan perlindungan hukum menggunakan bahan hukum data sekunder, penulis menuturkan bahwa pengampunan sendiri adalah bentuk dari pencabutan hak seseorang untuk mengambil keputusan terhadap tindakan hukum keperdataan atas dirinya sendiri. Kapasitas untuk melakukan tindakan hukum keperdataan bagi seseorang yang berada di bawah pengampunan berpindah kepada pengampunya. Inilah konteks yang semakin menegaskan bahwa ada perpindahan, ada tanggung jawab yang berpindah dan ada hak yang kemudian ikut berpindah. Oleh karena itu, tidak berlebihan ketika pengampunan itu sama dengan penguasaan seseorang oleh pribadi orang lain dan itu bentuk dari tindakan diskriminatif.

Berdasarkan 2 aspek hukum yaitu legal standing dan legal agency. Legal standing fokus pada aspek formil, yaitu melihat penyandang disabilitas sebagai subyek hukum atau pemegang hak secara hukum; sedangkan legal agency melihat pada aspek materil, yaitu kemampuan penyandang disabilitas untuk melaksanakan haknya.

Pasal 433 menilai bahwa seseorang yang dungu, gila, mata gelap, dan boros sudah pasti kehilangan kapasitas hukumnya secara utuh, tanpa melihat bahwa kondisi itu hanya terkait dengan legal agency, yang tidak otomatis menghilangkan legal standing seseorang. Untuk memastikan seseorang berada di bawah pengampunan perlu diberikan dukungan terlebih dahulu agar kondisi dungu, gila, mata gelap, dan boros dapat pulih, sehingga mengembalikan kemampuan legal agency seseorang dan kembali memiliki kapasitas hukum secara penuh. Konsepsi cara pandang yang menstempel seseorang dungu, gila, mata gelap, dan boros sebagai seseorang yang tidak memiliki kapasitas hukum inilah yang menjadikan Pasal 433 menjadi norma yang diskriminatif.

Lebih jauh lagi, kondisi gila, mata gelap, dan boros tidak serta merta menjadikan seseorang kehilangan legal standing, sehingga orang tersebut tidak otomatis kehilangan kapasitas hukumnya. Justru yang harus dilakukan adalah adanya dukungan yang diberikan oleh Negara sebagai pengemban kewajiban pemenuhan HAM, dalam hal ini Pemerintah, agar yang bersangkutan menjadi pulih dan bisa mendapatkan kembali legal agency yang dimilikinya untuk mengambil keputusan secara mandiri. Oleh karena itu, langkah untuk menyerahkan hak pengambilan keputusan kepada orang lain seharusnya merupakan upaya terakhir atau ada alasan kedaruratan tertentu, sehingga tidak tepat lagi menggunakan konsep pengampunan yang saat ini diatur dalam Pasal 433 KUHP.

Penulis menganalisis berdasarkan peristiwa tersebut, ibu Pemohon yang bernama Eny Erwati dalam keadaan sakit dan tidak dapat melakukan perbuatan hukum, maka perbuatan hukum baik didalam maupun diluar sehingga Pengadilan perlu menetapkan wali pengampu bagi



Eny Erwati. Berdasarkan bukti P-6 dan P-7 berupa email dari shopee tentang pembayaran tagihan sPayLater dan P-8, dan P-9 berupa print out chattingan WhatsApp, ternyata benar Ibu Pemohon telah memiliki tagihan hutang sPayLater di shopee, mengingat kondisi Ibu Pemohon yang mengalami menderita skizofrenia, Pemohon bermaksud menjadi Wali Pengampu terhadap Ibu Pemohon tersebut, untuk mewakilinya dalam setiap perbuatan hukum demi kepentingan terbaik bagi Ibu Pemohon tersebut; Menimbang, bahwa berdasarkan pertimbangan diatas ternyata Pemohon telah dapat membuktikan dalil permohonannya, sedang permohonan Pemohon cukup beralasan serta tidak bertentangan dengan hukum, kesucilaan, dan kepatutan.

Sejak pemohon mengetahui peristiwa tersebut, akhirnya Pemohon pun menghubungi pihak Shopee dan meminta agar pihak Shopee menghapuskan akun S-pay later Ibu Pemohon, dan pihak Shopee menyatakan tidak bisa menghapus akun Ibu Pemohon tersebut, karena harus yang bersangkutan yang menonaktifkannya. Kemudian Pemohon mempertegas pada pihak Shopee, bahwa Ibu Pemohon itu tidak seperti orang pada umumnya dan yang membiayai Ibu Pemohon itu adalah Pemohon karena Ibu Pemohon tidak bekerja. Sehingga apabila pihak Shopee tidak menonaktifkan akun Ibu Pemohon, Pemohon tidak mau bertanggung jawab lagi ke depan, karena sudah memberitahukan terkait dengan kondisi Ibu Pemohon tersebut kepada pihak Shopee.

Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan tindakan yang konkret dan terpadu dari berbagai pihak. Pemerintah dapat menyusun dan mengeluarkan peraturan hukum yang lebih memadai dan efektif untuk melindungi hak-hak penyandang disabilitas. Selain itu, pemerintah juga dapat memfasilitasi sosialisasi aturan hukum kepada seluruh anggota masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, agar mereka dapat memahami hak serta kewajiban yang diatur dalam aturan hukum tersebut. Aparatur penegak hukum juga harus memiliki sikap yang tidak diskriminatif terhadap penyandang disabilitas dan memberikan layanan yang sama dengan yang diberikan kepada orang lain. Masyarakat juga harus memahami dan menghargai hak-hak penyandang disabilitas, serta tidak melakukan tindakan diskriminatif terhadap mereka.

Untuk memastikan bahwa hak-hak penyandang disabilitas terpenuhi, penegak hukum harus memperlakukan penyandang disabilitas dengan adil dan tidak diskriminatif, serta memberikan akses keadilan yang sama seperti yang didapat oleh orang lain. Hal ini termasuk memberikan kesempatan bagi penyandang disabilitas mental untuk memberikan keterangan dan menjadi saksi dalam proses hukum. Jika diperlukan, penegak hukum juga harus memberikan bantuan tambahan, seperti penerjemah atau pengantar bahasa isyarat, untuk membantu penyandang disabilitas dalam berinteraksi dengan sistem hukum.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dikarenakan pihak yang bersangkutan adalah penyandang disabilitas mental (*skizofrenia*) dan hal tersebut sudah diatur pada Pasal 433 KUHPerdara menyatakan, “Setiap orang dewasa yang selalu dalam keadaan dungu, sakit otak atau mata gelap harus ditaruh di bawah pengampuan, bahkan ketika ia kadang-kadang cakap menggunakan pikirannya”. Maka dari itu pihak pemohon



melakukan permohonan pengampunan untuk mewakili dalam setiap perbuatan hukum demi kepentingan terbaik bagi ibu pemohon hal tersebut diatur dalam pada Pasal 434 “Setiap keluarga sedarah berhak meminta pengampunan seorang keluarga sedarahnya, berdasar atas keadaannya dungu, sakit otak atau mata gelap” “Berdasar atas keborosannya, pengampunan hanya boleh diminta oleh para keluarga sedarahnya dalam garis lurus dan oleh para keluarga semendanya dalam garis menyimpang sampai derajat keempat”. Maka dari itu ketika melihat pasal tersebut menjadikan pertimbangan oleh kejaksaan.

2. Kendalanya ialah adanya diskriminasi hukum terhadap penyandang disabilitas mental yang dilakukan pihak shopee terhadap Eny Erwati yang menyebabkan tidak ditutupnya akun permanen Eny Erwati atas permohonan anaknya. Perbandingan perlindungan hukum melalui UU ITE hanya menjelaskan bahwa pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 433 menilai bahwa seseorang yang dungu, gila, mata gelap, dan boros sudah pasti kehilangan kapasitas hukumnya secara utuh, tanpa melihat bahwa kondisi itu hanya terkait dengan legal agency, yang tidak otomatis menghilangkan legal standing seseorang. Untuk memastikan seseorang berada di bawah pengampunan perlu diberikan dukungan terlebih dahulu agar kondisi dungu, gila, mata gelap, dan boros dapat pulih, sehingga mengembalikan kemampuan legal agency seseorang dan kembali memiliki kapasitas hukum secara penuh.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ashar, D, B I Ashila, G N Pramesa, N Saadah, and R K Ayatullah. 2019. "Panduan Penanganan Perkara Penyandang Disabilitas Berhadapan Dengan Hukum." Diterbitkan Oleh Masyarakat Pemantau Peradilan Indonesia, Fakultas Hukum Universitas Indonesia

Agus Yudha Hernoko, 2010., Hukum Perjanjian (Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial) Edisi I, Ctk. Pertama, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, , 2004. Hukum Perlindungan Konsumen, PT Raja Grafindo 2..Persada, Jakarta

Dedi Harianto, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen (Terhadap Periklanan yang Menyesatkan), Gahlia Indonesia, Bogor,

Jurnal

Pradoto, W. S., Jumiati, A., Risnandhi, D., & Prasetyo, Y. A. (2020). PENYEBARLUASKAN PENGETAHUAN HUKUM UNTUK MENINGKATKAN KESADARAN HUKUM MASYARAKAT. *Adi Widya : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 151–156.

Doris Rahmat. Santoso Budi NU, " Peran Ibu-ibu Pengajian Dalam Menanggulangi Kejahatan Pencurian Di Desa Banaran ", 2021

Peter Mahmud Marzuki, Penelitian Hukum, *Yuridika* Vol.16, No.1, Maret-April 2001, h.103
Almaida, Zennia, and Moch. Najib Imanullah. "Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Nontunai." *Jurnal Privat Law* 9, no. 1 (2021): 218–26.

Andjani, Bunga, and Abraham Ferry Rosando. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam E-Commerce Yang Dirugikan Akibat Dugaan Order Fiktif." *Bureaucracy* 3, no. 1 (2023): 697–723. <https://doi.org/10.53363/bureau.v3i1.211>.

PAUGERAN LAW REVIEW

NAMA PENULIS

JUDUL

DITERIMA :

REVISI :

DISETUJUI :



Brahmanta, Dewa Gede Ari Yudha, and Anak Agung Sri Utari. "HUBUNGAN HUKUM ANTARA PELAKU USAHA DENGAN KONSUMEN." *Hukum Universitas Udayana* 1, no. 1 (2016): 1–5.

Fadjarwati, S A Ratna. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online Atas Pembatalan Pemesanan Oleh Pembeli Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan" *Prosiding Ilmu Hukum Vol.6 No.2* (2021): 658–61. <http://103.78.195.33/handle/123456789/28325>.

Peraturan Perundang- Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata buku III Perikatan

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

PAUGERAN LAW REVIEW

NAMA PENULIS

JUDUL

DITERIMA :

REVISI :

DISETUJUI :