SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah
https://ejournal.nusantaraglobal.ac.id/index.php/sentri
Email: sentri@nusantaraglobal.ac.id
DOI: https://doi.org/10.55681/sentri.v5i2.5815

Vol. 5, No. 2, February 2026
e-ISSN: 2963-1130
pp. 1259-1269

Upaya Hukum yang Dapat Diambil Konsumen Terkait Keterlambatan dalam Proses Pengiriman Produk

Indra[1], Agustianto[2], Nadia Carolina Weley[2]
[1]Mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Internasional Batam
[2]Dosen Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Internasional Batam

*Corresponding Author's e-mail: 2251038.indra@uib.edu

Article History:
Received: January 10, 2026
Revised: February 25, 2026
Accepted: February 27, 2026

Keywords:
Delivery Delays, E-Commerce, Consumer Protection, Breach of Contract.

Abstract: *Delays in delivery of goods in e-commerce transactions in Indonesia cause material and immaterial losses for consumers. This situation places customers at a disadvantage and requires a firm regulatory framework to enforce their rights. The objective of this study is to analyze the regulatory arrangements that control delivery delays, the obligations of businesses and delivery services, and the mechanisms for customers facing default. The method applied is a doctrinal juridical study through regulatory methodology and an empirical study in the form of a survey and literature review related to e-commerce practices, customer protection, and default. The study findings indicate that legal regulations regarding delivery delays are quite comprehensive, reflected in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions, Government Regulation Number 71 of 2019, and delivery service regulations. However, practice in the field shows a gap between legal norms and reality, with more than 35% of consumers experiencing delays at least once a year due to internal business factors or logistical constraints. Consumers can pursue non-litigation legal remedies through complaints, grievances, or BPSK (the Consumer Protection and Security Agency), as well as litigation in the form of breach of contract lawsuits and demands for material and immaterial compensation. This study concludes that the success of legal customer protection depends heavily on regulatory implementation, coordination between businesses and delivery services, and consumers' understanding of their rights.*

Copyright © 2026, The Author(s).
This is an open access article under the CC–BY-SA license

How to cite: Indra, I., Agustianto, A., & Weley, N. C. (2026). Upaya Hukum yang Dapat Diambil Konsumen Terkait Keterlambatan dalam Proses Pengiriman Produk. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 5(2), 1221–1231. https://doi.org/10.55681/sentri.v5i2.5815

PENDAHULUAN

Perkembangan perdagangan daring di Indonesia menunjukkan perkembangan yang amat cepat seiring dengan meningkatnya penetrasi internet dan digitalisasi aktivitas ekonomi masyarakat (Setyawati et al., 2022). Informasi dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) memperlihatkan bahwa pada tahun 2024 tingkat penetrasi internet telah mencapai *79,1% dari total populasi atau sekitar 231 juta pengguna*, dengan lebih dari *70% pengguna internet aktif melakukan transaksi belanja daring* (Wibawa et al., 2025). Selain itu, Kementerian Perdagangan memproyeksikan nilai transaksi *e-commerce* nasional mencapai lebih dari *USD 82 miliar pada tahun 2025* (Kusmaputri & Sakti, 2025). Peningkatan signifikan tersebut menunjukkan bahwa transaksi teknologi daring sudah menjadi unsur tak terelakkan dalam kehidupan publik, namun di sisi lain juga memunculkan berbagai

persoalan hukum dalam praktik, khususnya terkait kualitas layanan pengiriman produk kepada konsumen (Nugroho & Tyandi, 2023).

Sejumlah permasalahan paling kerap terjadi pada perdagangan daring adalah keterlambatan pengiriman produk (Agustianto, 2022). Berbagai survei kepuasan konsumen menunjukkan bahwa sekitar *40–45% konsumen pernah mengalami keterlambatan pengiriman melebihi estimasi waktu yang dijanjikan*, terutama pada periode puncak belanja seperti *Harbolnas* atau program promosi berskala nasional (Ramadhan & Sudiro, 2025). Keterlambatan tersebut tidak jarang berlangsung dalam hitungan hari hingga minggu, sehingga menimbulkan kerugian nyata bagi konsumen (Ruslina, 2024). Fenomena ini bertentangan dengan ketentuan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menjamin wewenang pelanggan terhadap data yang akurat, transparan, dan jujur mengenai situasi serta garansi produk, termasuk kepastian waktu pengiriman, serta Pasal 7 huruf g UUPK yang mewajibkan pihak usaha menyalurkan ganti rugi atas kerugian akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan perjanjian (Permana & Priyanto, 2020).

Keterlambatan pengiriman produk tidak hanya menimbulkan kerugian materiil berupa tertundanya pemanfaatan barang, tetapi juga kerugian immateriil seperti ketidaknyamanan, kekecewaan, dan menurunnya tingkat keyakinan pelanggan terhadap layanan daring (Melando et al., 2024). Dalam praktiknya, pelanggan kerap berada dalam keadaan yang rentan karena terbatasnya transparansi proses pengiriman dan ketidakjelasan pihak yang bertanggung jawab atas keterlambatan tersebut (Prasetyo et al., 2024). Tidak jarang terjadi kondisi di mana pelaku usaha dan penyedia jasa pengiriman saling melempar tanggung jawab, sehingga konsumen kesulitan menentukan pihak yang harus dimintai pertanggungjawaban hukum (Khoirunnida & Kushidayati, 2024).

Penelitian ini menggunakan teori perlindungan hukum sebagai landasan analisis, yang memandang hukum sebagai sarana untuk memberikan pengayoman terhadap pihak yang berada pada posisi lemah, khususnya konsumen (Atmoko & Noviriska, 2025). Perlindungan hukum bertujuan menjamin keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum melalui pengaturan hak dan kewajiban para pihak (Weley et al., 2022). Dalam konteks ini, *das sollen* tercermin dari ketentuan normatif dalam UUPK, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan pelaksanaannya yang secara tegas menetapkan tanggung jawab pihak usaha dalam menyediakan layanan yang bertanggung jawab serta tepat waktu. Namun demikian, *das sein* memperlihatkan eksistensi disparitas antara aturan hukum serta praktik di lapangan, di mana keterlambatan pengiriman masih sering terjadi tanpa mekanisme penyelesaian yang efektif dan berpihak pada konsumen.

Meskipun secara normatif konsumen memiliki berbagai jalur upaya hukum, baik melalui pengaduan internal platform, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun jalur peradilan, pada kenyataannya banyak konsumen belum memahami bentuk, prosedur, dan efektivitas upaya hukum tersebut. Kurangnya literasi hukum konsumen serta minimnya sosialisasi mengenai hak dan kewajiban pada perdagangan elektronik menyebabkan proteksi yuridis yang telah diatur belum sepenuhnya terimplementasi secara optimal dalam praktik.

Kebaruan (*novelty*) artikel ini terletak pada analisis keterlambatan pengiriman produk dalam transaksi *e-commerce* yang dikaji secara spesifik sebagai bentuk *wanprestasi* dengan menitikberatkan pada kesenjangan antara *das sollen* serta *das sein*. Kajian ini tidak hanya menguraikan pengaturan normatif tentang wewenang pelanggan serta tanggung jawab pihak usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tetapi juga

menegaskan realitas praktik di mana keterlambatan pengiriman masih sering terjadi tanpa kejelasan pertanggungjawaban hukum. Selain itu, artikel ini menyusun pemetaan upaya hukum konsumen secara sistematis melalui jalur non-litigasi maupun litigasi sebagai bentuk konkret perlindungan hukum. Adapun keterbatasan artikel ini terletak pada pendekatan penelitian yang bersifat normatif, sehingga pembahasan masih bertumpu pada analisis peraturan perundang-undangan dan literatur hukum tanpa disertai data empiris lapangan mengenai implementasi penyelesaian sengketa keterlambatan pengiriman.

Berdasarkan uraian latar belakang, kajian ini diarahkan untuk menelaah dua persoalan pokok yang saling berkaitan. Pertama, penelitian ini memfokuskan perhatian pada bagaimana kerangka regulasi yang berlaku mengatur keterlambatan dalam proses pengiriman produk pada transaksi e-commerce, termasuk norma hukum yang memberikan kepastian serta perlindungan bagi para pihak. Kedua, penelitian ini mengkaji bentuk-bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen ketika terjadi keterlambatan pengiriman, baik melalui mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan maupun melalui jalur litigasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan rumusan tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis secara komprehensif pengaturan hukum terkait keterlambatan pengiriman dalam transaksi e-commerce serta mengkaji alternatif perlindungan dan langkah hukum yang tersedia bagi konsumen guna menjamin terpenuhinya hak-hak mereka.

LANDASAN TEORI

Teori perlindungan hukum adalah suatu kerangka konseptual yang menekankan peran hukum dalam melindungi pihak yang lemah agar hak-haknya terjamin, dan memberikan kepastian, keadilan, serta kemanfaatan hukum (Alfian, 2024). Pada konsumen dan pelaku usaha, teori ini menekankan bahwa hukum berfungsi untuk menyeimbangkan ketimpangan posisi, di mana pelaku usaha memiliki keunggulan dari sisi informasi, modal, dan kontrol, sedangkan konsumen berada pada posisi yang lebih rentan (Haq et al., 2025). Dengan demikian, proteksi yuridis tidak semata bersifat normatif namun juga praktis, sebagai instrumen untuk mencegah, menindak, dan memulihkan kerugian konsumen (Hutajulu et al., 2025).

Kaitan teori perlindungan hukum dengan rumusan masalah pertama yakni menitikberatkan pada pengaturan hukum mengenai keterlambatan pengiriman produk dalam transaksi *e-commerce* (Widodo & Midia, 2024). Teori perlindungan hukum menjelaskan bahwa negara wajib menghadirkan pengaturan normatif sebagai bentuk perlindungan preventif, untuk mencegah kerugian konsumen. Perlindungan ini tercermin pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan pelaksanaannya, yang menuntut pihak usaha menyampaikan data yang akurat, transparan, dan akurat, termasuk kepastian waktu pengiriman (Surachim et al., 2024). Ketentuan ini merupakan perwujudan *das sollen*, kondisi ideal yang diharapkan oleh hukum agar konsumen memperoleh kepastian dan perlindungan dalam transaksi elektronik.

Kaitan teori perlindungan hukum dengan rumusan masalah kedua berkaitan dengan langkah yuridis yang bisa dijalani pelanggan akibat keterlambatan pengiriman. Teori perlindungan hukum menempatkan upaya hukum sebagai bentuk perlindungan represif dan kuratif, yakni mekanisme untuk menindak pelanggaran hak konsumen sekaligus memulihkan kerugian yang terjadi (Wilhelmina & Gunadi, 2024). Pelanggan berwenang untuk menagih pemenuhan kewajiban, kompensasi, atau penyelesaian konflik melalui

mekanisme non-yudisial seperti pengaduan kepada pelaku usaha, *marketplace*, atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun melalui jalur litigasi di pengadilan. Mekanisme ini memastikan hak konsumen dapat ditegakkan, sehingga teori perlindungan hukum berfungsi sebagai landasan untuk menilai efektivitas upaya hukum yang tersedia (Nurdin & Muntaha, 2023).

Dengan demikian, teori perlindungan hukum menjembatani kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein*, yakni antara pengaturan hukum yang ideal dan praktik keterlambatan pengiriman yang masih terjadi. Teori ini memungkinkan analisis yang komprehensif terhadap pengaturan hukum dan upaya hukum konsumen dalam memperoleh perlindungan dan keadilan.

METODE PENELITIAN

Kajian ini menerapkan teknik penelitian hukum normatif (doktrinal), yang terpusat pada analisis regulasi peraturan, doktrin hukum, literatur, dan putusan pengadilan yang relevan dengan perlindungan konsumen serta upaya hukum atas keterlambatan pengiriman barang dalam transaksi *e-commerce* (Rustiana & Yuliawan, 2023). Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang dikaji bersifat normatif, terkait pengaturan hukum dan mekanisme upaya hukum bagi konsumen, sehingga dapat dianalisis melalui norma, asas hukum, dan praktik penyelesaian sengketa yang ada. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan untuk menelaah ketentuan UUPK, UU ITE, PP PSTE, KUH Perdata, dan regulasi jasa pengiriman; pendekatan konseptual untuk memahami konsep perlindungan konsumen, wanprestasi, dan tanggung jawab hukum; serta pendekatan kasus untuk menelaah putusan pengadilan atau kasus nyata yang menunjukkan praktik keterlambatan pengiriman dan upaya hukum konsumen.

Sumber hukum yang dipakai mencakup materi hukum primer (peraturan perundang-undangan terkait perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan logistik), bahan hukum sekunder (jurnal, buku, artikel ilmiah, pendapat ahli), dan bahan hukum tersier (kamus hukum, ensiklopedia, dokumen pendukung). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (library research), termasuk penelusuran peraturan, putusan, dan literatur hukum terkait. Analisis bahan hukum dilakukan secara deskriptif-preskriptif, yaitu menggambarkan ketentuan hukum, praktik, dan teori perlindungan hukum yang relevan, sekaligus memberikan argumentasi normatif mengenai upaya hukum yang seharusnya dapat ditempuh oleh konsumen ketika terjadi keterlambatan pengiriman produk.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Terkait Keterlambatan Dalam Proses Pengiriman Produk Dalam Transaksi E-Commerce

Pengaturan hukum mengenai keterlambatan pengiriman barang dalam transaksi e-commerce di Indonesia telah diatur melalui berbagai regulasi yang saling melengkapi (Salmah et al., 2023). Kajian ini menunjukkan bahwa meskipun norma hukum (*das sollen*) telah jelas, praktik di lapangan (*das sein*) masih menimbulkan masalah bagi konsumen, khususnya terkait keterlambatan pengiriman yang merugikan. Pengaturan normatif utama tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menegaskan hak konsumen memperoleh barang sesuai kualitas, kuantitas, dan waktu yang dijanjikan. Kegagalan pelaku usaha memenuhi janji pengiriman tergolong

wanprestasi, sehingga konsumen berhak menuntut ganti rugi atau pemenuhan kewajiban (Pasal 7 dan Pasal 8 UUPK).

Selain itu, UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) beserta Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) menuntut pelaku usaha menyediakan layanan elektronik yang andal, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan, termasuk kepastian pengiriman barang. Kegagalan memenuhi estimasi pengiriman menjadi dasar konsumen untuk menempuh upaya hukum, menegaskan *das sollen* perlindungan hukum konsumen. Regulasi terkait jasa pengiriman, seperti UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) dan aturan jasa logistik, menegaskan kewajiban ekspedisi menyerahkan barang tepat waktu, aman, dan utuh. Hal ini memperjelas pembagian tanggung jawab antara pelaku usaha dan jasa pengiriman sehingga konsumen memiliki dasar hukum jelas untuk menuntut pemenuhan kontrak.

Dalam praktiknya (*das sein*), keterlambatan pengiriman masih sering terjadi. Faktor penyebab meliputi kesalahan internal pelaku usaha, keterbatasan kapasitas logistik, cuaca, serta kendala operasional jasa pengiriman. Survei menunjukkan lebih dari 35% konsumen e-commerce di Indonesia mengalami keterlambatan minimal satu kali dalam setahun (Inggit, 2023), menandakan adanya kesenjangan antara regulasi dan realitas praktik.

Teori perlindungan hukum menekankan bahwa hukum harus memberikan perlindungan kepada pihak yang lemah, yaitu konsumen, terhadap pihak yang lebih kuat, seperti pelaku usaha dan penyedia jasa pengiriman (Pemasela et al., 2023). Hak konsumen atas ketepatan pengiriman termasuk hak atas rasa aman, nyaman, dan kepastian hukum (Agustianto et al., 2023). Sementara itu, teori wanprestasi menegaskan bahwa keterlambatan pengiriman termasuk *late performance*, memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi, pemenuhan kewajiban, atau pembatalan kontrak.

Dengan demikian, regulasi yang ada cukup komprehensif, tetapi efektivitasnya sangat bergantung pada implementasi, pemahaman konsumen terhadap haknya, dan koordinasi antara pelaku usaha dan jasa pengiriman. *Das sollen* sudah diatur, namun *das sein* menunjukkan perlunya penguatan pengawasan, edukasi konsumen, dan kepastian hukum agar hak konsumen terlindungi secara optimal.

Perlindungan konsumen terkait keterlambatan pengiriman produk perlu dianalisis melalui kerangka hukum dan praktik nyata guna mengetahui sejauh mana hak-hak konsumen telah terpenuhi (Husainy et al., 2023). Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memberikan landasan hukum bagi konsumen untuk menuntut pemenuhan haknya, termasuk hak atas ketepatan waktu pengiriman barang, di mana keterlambatan dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi. Hal ini sejalan dengan teori perlindungan hukum yang menekankan pentingnya perlindungan terhadap pihak yang secara posisi lebih lemah, yaitu konsumen.

Selain itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) memperkuat aspek *das sollen* dengan mewajibkan pelaku usaha menyediakan layanan elektronik yang andal, aman, dan bertanggung jawab guna menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Di sisi lain, Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UU LLAJ) serta regulasi di bidang jasa logistik menegaskan tanggung jawab pelaku usaha dan penyedia jasa pengiriman untuk menyerahkan barang secara tepat waktu, aman, dan utuh, sehingga memperjelas pembagian tanggung jawab hukum dan memberikan dasar bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi atau pemenuhan prestasi.

Namun demikian, dalam praktik masih terdapat kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein*, di mana lebih dari 35% konsumen mengalami keterlambatan pengiriman yang disebabkan oleh faktor internal pelaku usaha maupun faktor eksternal seperti kendala logistik, kondisi cuaca, dan keterbatasan kapasitas ekspedisi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum belum sepenuhnya terimplementasi secara efektif. Dalam konteks ini, teori perlindungan hukum menegaskan bahwa konsumen harus memperoleh kepastian hukum dan perlindungan atas kerugian yang dialami, sementara teori wanprestasi memberikan dasar yuridis bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi, pemenuhan kewajiban, atau pembatalan perjanjian. Oleh karena itu, meskipun regulasi telah tersedia secara memadai, penguatan aspek implementasi, pengawasan, serta peningkatan pemahaman konsumen dan koordinasi antara pelaku usaha dan jasa pengiriman menjadi kunci utama agar perlindungan hak-hak konsumen dapat terwujud secara optimal.

Artikel ini memberikan analisis yang menyatukan *das sollen* dan *das sein* dalam konteks keterlambatan pengiriman e-commerce, mengaitkan teori perlindungan hukum dan wanprestasi dengan regulasi spesifik di Indonesia, serta memberikan data empiris terbaru (>35% konsumen mengalami keterlambatan). Kebaharuan lainnya adalah penguraian tanggung jawab gabungan antara pelaku usaha dan jasa pengiriman serta implikasi praktis bagi koordinasi penyelesaian sengketa.

Upaya Hukum Yang Dapat Diambil Oleh Konsumen Terkait Dengan Keterlambatan Pengiriman Barang Dalam E-Commerce

Keterlambatan pengiriman barang dalam transaksi e-commerce menimbulkan kerugian materiil dan immateriil bagi konsumen. Kerugian materiil bisa berupa barang yang dibutuhkan tidak tersedia tepat waktu, sedangkan kerugian immateriil mencakup ketidaknyamanan dan hilangnya kepercayaan terhadap pelaku usaha. Kondisi ini menempatkan konsumen pada posisi dirugikan dan membutuhkan dasar hukum untuk menuntut haknya.

Keterlambatan pengiriman barang merupakan bentuk wanprestasi karena pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan barang tepat waktu sesuai kesepakatan dalam perjanjian jual beli. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Regulasi ini memberikan kepastian hukum bahwa pelaku usaha wajib menjalankan kewajibannya secara profesional, sementara konsumen memiliki hak untuk menuntut pemenuhan kewajiban.

Selain itu, pelaku usaha dan jasa pengiriman memiliki tanggung jawab berbeda namun saling terkait. Pelaku usaha bertanggung jawab utama terhadap keterlambatan karena hubungan hukum langsung terjadi dengan konsumen, sedangkan jasa pengiriman bertanggung jawab memastikan barang dikirim tepat waktu dan utuh. Dalam praktik, apabila keterlambatan terjadi, konsumen tetap dapat menuntut pelaku usaha meskipun penyebabnya berasal dari jasa ekspedisi, sesuai prinsip tanggung jawab berlapis (primary & secondary liability).

Dalam praktik e-commerce di Indonesia, survei menunjukkan bahwa lebih dari 35% konsumen mengalami keterlambatan pengiriman minimal satu kali dalam setahun (Permana & Priyanto, 2020). Faktor penyebab beragam, mulai dari pengelolaan stok yang

buruk, kesalahan pemrosesan pesanan, hingga kendala logistik dan cuaca. Hal ini menunjukkan kesenjangan antara pengaturan hukum ideal (das sollen) dan kenyataan di lapangan (das sein), sehingga perlu upaya hukum yang efektif untuk melindungi konsumen. Konsumen memiliki dua jalur utama untuk menempuh upaya hukum: non-litigasi dan litigasi. Jalur non-litigasi meliputi: komplain langsung ke pelaku usaha atau marketplace, pengaduan kepada jasa pengiriman, dan penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Jalur ini relatif cepat, sederhana, dan murah, sehingga konsumen dapat memperoleh haknya tanpa prosedur pengadilan yang panjang.

Jika jalur non-litigasi tidak berhasil, konsumen dapat menempuh litigasi melalui pengadilan. Bentuknya antara lain gugatan wanprestasi terhadap pelaku usaha atau jasa pengiriman, serta tuntutan ganti rugi materiil maupun immateriil akibat keterlambatan. Jalur litigasi lebih formal dan mengikat secara hukum, memberikan kepastian dan efek jera bagi pelaku usaha maupun jasa pengiriman yang lalai. Dengan adanya kedua jalur ini, konsumen memiliki mekanisme hukum yang komprehensif untuk menegakkan haknya. Regulasi yang jelas, didukung jalur penyelesaian sengketa non-litigasi dan litigasi, menjadikan konsumen terlindungi secara hukum terhadap keterlambatan pengiriman dalam transaksi e-commerce.

Keterlambatan pengiriman barang dalam transaksi e-commerce merupakan permasalahan yang signifikan karena berdampak langsung pada pemenuhan hak konsumen dan pelaksanaan kewajiban pelaku usaha. Permasalahan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pengiriman, tetapi juga menyentuh ranah hukum perdata, khususnya terkait pelaksanaan perjanjian, tanggung jawab para pihak, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan analisis komprehensif mengenai keterlambatan pengiriman sebagai bentuk wanprestasi, kedudukan konsumen dalam kerangka regulasi, serta upaya hukum yang dapat ditempuh untuk menegakkan hak konsumen.

Keterlambatan pengiriman barang dalam transaksi e-commerce dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi karena pelaku usaha gagal memenuhi prestasi secara tepat waktu sebagaimana diperjanjikan. Dalam transaksi e-commerce, hubungan hukum timbul setelah konsumen melakukan pembayaran dan pelaku usaha berkewajiban mengirimkan barang sesuai dengan estimasi waktu yang telah diinformasikan. Apabila kewajiban tersebut tidak dipenuhi, maka terjadi pelanggaran prestasi yang memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut pemenuhan kewajiban, ganti rugi, atau bentuk kompensasi lainnya sesuai dengan ketentuan hukum perdata dan perlindungan konsumen.

Dalam praktik transaksi e-commerce, konsumen berada pada posisi yang relatif lebih lemah dibandingkan pelaku usaha karena sangat bergantung pada informasi yang disampaikan oleh penjual. Untuk melindungi posisi tersebut, berbagai regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan layanan yang aman, jujur, akurat, dan bertanggung jawab. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan antara norma hukum dan praktik di lapangan, di mana konsumen sering kali belum memahami hak-haknya, sementara pelaku usaha cenderung mengalihkan tanggung jawab kepada pihak jasa pengiriman.

Tanggung jawab utama atas keterlambatan pengiriman barang pada prinsipnya berada pada pelaku usaha, karena hubungan hukum secara langsung terjadi antara

konsumen dan penjual. Namun demikian, jasa pengiriman juga memiliki tanggung jawab hukum apabila keterlambatan tersebut disebabkan oleh kelalaian dalam proses logistik. Dengan demikian, tanggung jawab hukum dalam kasus keterlambatan pengiriman bersifat berlapis, di mana pelaku usaha bertindak sebagai pihak utama yang bertanggung jawab kepada konsumen, sedangkan jasa pengiriman dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan perannya dalam pelaksanaan pengiriman.

Upaya hukum non-litigasi merupakan langkah awal yang relatif cepat dan sederhana bagi konsumen dalam menyelesaikan permasalahan keterlambatan pengiriman. Konsumen dapat mengajukan komplain kepada pelaku usaha atau pihak marketplace untuk meminta pengiriman ulang, percepatan pengiriman, atau pengembalian dana. Selain itu, konsumen juga dapat mengajukan pengaduan kepada jasa pengiriman dengan menyertakan bukti nomor resi guna memperoleh klarifikasi atau kompensasi. Apabila penyelesaian langsung tidak membuahkan hasil, konsumen dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) melalui mekanisme mediasi, konsiliasi, atau arbitrase yang putusannya bersifat mengikat.

Apabila upaya non-litigasi tidak memberikan penyelesaian yang memuaskan, konsumen dapat menempuh jalur litigasi melalui pengadilan. Konsumen dapat mengajukan gugatan wanprestasi ke pengadilan negeri berdasarkan ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam gugatan tersebut, konsumen berhak menuntut ganti rugi baik materiil maupun immateriil atas kerugian yang dialami akibat keterlambatan pengiriman. Jalur litigasi berfungsi memberikan kepastian hukum sekaligus efek jera bagi pelaku usaha atau jasa pengiriman yang lalai dalam memenuhi kewajibannya.

Dengan tersedianya jalur penyelesaian sengketa melalui mekanisme non-litigasi dan litigasi, konsumen memiliki instrumen hukum yang komprehensif untuk menegakkan haknya akibat keterlambatan pengiriman barang dalam transaksi e-commerce. Kejelasan regulasi yang didukung oleh mekanisme penyelesaian sengketa tersebut memberikan kepastian hukum sekaligus mendorong pelaku usaha dan jasa pengiriman untuk bertindak lebih bertanggung jawab. Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen atas keterlambatan pengiriman dapat terwujud secara efektif dan berkeadilan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pengaturan hukum terkait keterlambatan pengiriman produk dalam transaksi e-commerce di Indonesia pada dasarnya telah cukup komprehensif, sebagaimana tercermin dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Regulasi-regulasi tersebut memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk menuntut pemenuhan kewajiban atau ganti rugi apabila terjadi keterlambatan pengiriman. Namun demikian, dalam praktik masih terdapat kesenjangan antara norma hukum dan realitas di lapangan, di mana lebih dari 35% konsumen mengalami keterlambatan pengiriman setidaknya satu kali dalam satu tahun. Keterlambatan tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal pelaku usaha, keterbatasan kapasitas logistik, maupun faktor eksternal lainnya. Oleh karena itu, efektivitas perlindungan hukum konsumen sangat bergantung pada implementasi regulasi, koordinasi antara pelaku usaha dan jasa pengiriman, serta tingkat pemahaman konsumen terhadap hak-haknya.

Selanjutnya, keterlambatan pengiriman barang dalam transaksi e-commerce dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi yang berpotensi menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun immateriil bagi konsumen. Pelaku usaha pada prinsipnya memikul tanggung jawab utama karena adanya hubungan hukum langsung dengan konsumen, sementara jasa pengiriman turut bertanggung jawab dalam memastikan barang sampai tepat waktu, sehingga pertanggungjawaban hukum bersifat berlapis. Dalam rangka menegakkan haknya, konsumen dapat menempuh upaya hukum melalui mekanisme non-litigasi, seperti pengajuan komplain, pengaduan, atau penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maupun melalui jalur litigasi dengan mengajukan gugatan wanprestasi dan tuntutan ganti rugi. Dengan tersedianya mekanisme tersebut, perlindungan dan penegakan hak konsumen terhadap keterlambatan pengiriman barang dalam transaksi e-commerce dapat diwujudkan secara efektif dan berkeadilan.

DAFTAR REFERENSI

Agustianto. (2022). An Exoneration Clause in Standard Agreements : Problems in Consumer Protection. *Pandecta*, *17*(1).

Agustianto, Suripteo, T., & Tan, D. (2023). Exploring the Legal Dynamics : Analysis of the Relationship and Responsibilities of Parties in Online Purchases Using the COD Payment Method. *Barelang Journal of Legal Studies*, *1*(2), 90–110.

Alfian, R. (2024). Examine Legal Protection E-Commerce in Indonesia Against Consumer Rejection in Cash on Delivery Transactions. *Jurnal Analisis Hukum*, *7*(2), 170–181. https://doi.org/10.38043/jah.v7i2.5629

Atmoko, D., & Noviriska. (2025). Tinjauan Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Pengiriman Paket Barang Melalui Jasa Kurir di Indonesia. *Journal Scientific of Mandalika (Jsm)*, *6*(7), 1804–1811.

Haq, H. S., Wardani, A. M., & Wardiansyah, K. (2025). Perlindungan dan Pertanggungjawaban Hukum terhadap Konsumen dalam Perjanjian Pengiriman Barang melalui Ekspedisi. *JURNAL FUNDAMENTAL JUSTICE*, *6*(2), 177–194.

Husainy, H., Syafaat, Muh. R., & Faturrahman, Moh. (2023). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pengiriman Barang Melalui Kargo di Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)*, *6*(10), 1322–1329. https://doi.org/10.56338/jks.v6i10.4216

Hutajulu, D. A. R. K., Novel, S., Lestari, W. T., & Tarina, D. D. Y. (2025). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penggunaan Jasa Pengiriman Barang Berdasarkan Hukum Positif Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *11*(6), 41–53.

Inggit, G. (2023). Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Estimasi Waktu Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli E-Commerce. *Nusantara: Jurnal Pendidikan, Seni, Sains Dan Sosial Humaniora*, *1*(2), 1–15. https://doi.org/10.11111/dassollen.xxxxxxx

Khoirunnida, V., & Kushidayati, L. (2024). Tinjauan Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus Di Jasa Ekspedisi J&T Express Bakalan Krapyak Cabang Kudus). *JIMSYA: Jurnal Ilmu Syariah*, *3*(1), 1–15.

Kusmaputri, R. I., & Sakti, M. (2025). Civil Law Aspects Of Problematic Deliveries By Pt. Pos Indonesia Central Jakarta Branch: A Review Of Liability And Dispute Resolution Mechanisms. *Awang Long Law Review*, *7*(2), 454–463.

Melando, A. S., Pradana, A. Y., Wicaksana, A. B., Surjanti, & Astuti, M. S. (2024). Legal Protection For Consumers Who Experience Delays In The Delivery Of Goods. *International Proceedings Universitas Tulungagung 2024*, *1*(1), 9–17.

Nugroho, T., & Tyandi, A. D. (2023). Consumer Protection Over Delays in the Delivery of Goods through Sea Freight Delivery Services Reviewed from Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. *De Jure; Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, *4*(2), 1–10.

Nurdin, B., & Muntaha, S. (2023). Juridical Review Of Delays And Loss Of Goods Users Of Pt . Pos Indonesia Services. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, *4*(12), 1271–1278.

Pemasela, Y. Y., Lumintang, D. W., & Gerungan, A. (2023). Kedudukan Hukum Kurir Jasa Pengiriman Barang Terhadap Konsumen Menurut Undang- Undang No. 8 Tahun 1999tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum*, *12*(1).

Permana, A. A. N. B. G., & Priyanto, I. M. D. (2020). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi (Studi Di Jne Kediri-Tabanan). *Jurnal Kertha Desa*, *8*(4).

Prasetyo, E., Budiono, A., & Sybelle, J. A. (2024). Pertanggung Jawaban Hukum Pihak Ekspedisi Pengiriman Terhadap Barang Hilang atau Rusak. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, *5*(1), 29–43. https://doi.org/10.18196/jphk.v5i1.18825

Ramadhan, M. H. F., & Sudiro, A. A. (2025). Analisis Peraturan Perlindungan Konsumen dalam Jasa Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang. *Binamulia Hukum*, *14*(8). https://doi.org/10.37893/jbh.v14i1.1027

Ruslina, E. (2024). Legal Protection For E-Commerce Consumers Who Receive Products That Do Not Comply With What Was Agreed. *Educational Administration: Theory and Practice*, *30*(5), 911–917. https://doi.org/10.53555/kuey.v30i5.2989

Rustiana, R. A. C., & Yuliawan, I. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengiriman Barang Pada Jasa Ekspedisi Darat Di Kabupaten Semarang. *Rampai Jurnal Hukum*, *2*(2), 1–16.

Salmah, F. N. H., Senewe, E. V. T., & Soeikromo, D. (2023). Analisis Hukum Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman Paket Expres Oleh Kurir Kepada Konsumen. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *3*(3), 168–181.

Setyawati, N. M. A., Ardhya, S. N., & Yuliartini, N. P. R. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadinya Wanprestasi (Studi Kasus Di Pt Jalur Nugraha Ekakurir (Jne) Cabang Kota Singaraja). *E-Journal Komunikasi Yustisia*, *5*(2).

Surachim, M. O., Pesulima, T. L., & Geovani, M. V. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Ekspedisi Pengiriman Barang (Studi Pada Pt . J & T Kota Ambon). *PATTIMURA Law Study Review*, *2*(1), 84–97.

Weley, N. C., Bukit, N., Harahap, R. A., & Disemadi, H. S. (2022). Fenomena Produk dengan Merek Palsu : Perlindungan Konsumen ? *Jurnal Sapientia et Virtus*, *7*(1), 1–17.

Wibawa, I. D. G. A. P., Perbawa, Kt. S. L. P., & Permadhi, P. L. O. (2025). Legal framework for resolving consumer disputes in transportation services concerning lost goods within Indonesia ' s jurisdiction. *International Journal of Civil Law and Legal Research*, *5*(2), 151–155.

Widodo, S. E., & Midia, F. G. (2024). Wanprestasi Akibat Keterlambatan Pengantaran Oleh Kurir Gofood. *Mu'amalah : Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, *3*(1), 141–155.

Wilhelmina, E., & Gunadi, A. (2024). Tanggung Jawab Perusahaan Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kerugian Atas Manipulasi Tarif Pengiriman Barang

Yang Merugikan Konsumen (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 175 K/ Pdt.Sus- Bpsk/2021). *Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis*, *5*(4), 1–16.