



## Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang dalam Jual Beli Online pada E-commerce

Moh. K. Aripin<sup>S1</sup>, Rezon Gading Pane<sup>2</sup>, Ali Zakariya<sup>3</sup>, Helmin Porang Timori<sup>4</sup>, Ulfatu Hasanah<sup>5</sup>, Dennis Muhammad Putra Budiman<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Universitas Bung Karno, Indonesia

Email: Arif.antique@yahoo.co.id, Rezonpane@yahoo.com, Hanamayra@gmail.com, Timori3006@gmail.com, Ulfasyifa976@gmail.com, Dennisbudiman7@gmail.com

### ABSTRAK

#### Kata Kunci:

Perlindungan Konsumen;  
Keterlambatan Pengiriman;  
Belanja Online;  
Hak Konsumen; E-commerce

**Latar Belakang:** Jual beli online melalui platform marketplace seperti E-commerce semakin marak di Indonesia. Kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan platform ini menarik banyak konsumen untuk berbelanja online. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat potensi permasalahan yang dapat merugikan konsumen, salah satunya adalah keterlambatan pengiriman barang. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan membutuhkan perlindungan hukum.

**Tujuan:** Menganalisis bentuk dan cakupan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce, Mengetahui upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan konsumen jika mengalami keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce, dan Merumuskan saran dan rekomendasi untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen dan meminimalisir terjadinya keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan data primer berupa peraturan perundang-undangan dan data sekunder berupa literatur hukum dan situs web E-commerce.

**Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce masih belum optimal.

**Kesimpulan:** Perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce masih belum optimal. Hal ini terlihat dari beberapa faktor, antara lain kurangnya edukasi dan sosialisasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka, belum optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di E-commerce, kurangnya transparansi E-commerce dalam proses pengiriman barang dan kurangnya kerjasama antara E-commerce dan perusahaan logistik.

### ABSTRACT

**Keywords:**  
Consumer  
Protection; Delay  
in Delivery; Online  
Shopping;  
Consumer Rights;  
E-commerce

**Background:** Online buying and selling through marketplace platforms such as E-commerce is increasingly prevalent in Indonesia. The convenience and practicality offered by this platform attracts many consumers to shop online. However, behind this convenience, there are potential problems that can harm consumers, one of which is the delay in delivery of goods, consumers as aggrieved parties need legal protection.

**Objective:** To analyze the form and scope of legal protection provided to consumers for delays in the delivery of goods in online buying and selling on E-commerce, to find out the dispute resolution efforts that consumers can do if they experience delays in the delivery of goods in online buying and selling on E-commerce, and to formulate suggestions and recommendations to improve legal protection for consumers and minimize the occurrence of delays in the delivery of goods in sales buy online in E-commerce

**Methods:** This study uses normative legal methods with primary data in the form of laws and regulations and secondary data in the form of legal literature and E-commerce websites.

**Results:** The results of the study show that legal protection for consumers for delays in the delivery of goods in online buying and selling in E-commerce is still not optimal.

**Conclusion:** Legal protection for consumers for delays in the delivery of goods in online buying and selling in E-commerce is still not optimal. This can be seen from several factors, including the lack of education and socialization to consumers about their rights, the lack of optimal consumer dispute resolution mechanisms in E-commerce, the lack of transparency of E-commerce in the process of shipping goods and the lack of cooperation between E-commerce and logistics companies.

## PENDAHULUAN

### Perkembangan Jual Beli Online dan E-commerce

Jual beli online telah berkembang pesat di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini didorong oleh kemudahan akses internet, peningkatan penetrasi smartphone, dan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin digital. E-commerce merupakan salah satu platform e-commerce terdepan di Indonesia dengan jutaan pengguna aktif dan penjual yang beragam (Setiawan, 2018).

Keberhasilan E-commerce tidak lepas dari kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkannya bagi konsumen. Konsumen dapat berbelanja berbagai macam produk dari berbagai penjual di satu platform dengan harga yang kompetitif dan proses transaksi yang mudah (Sari, 2023). Namun, di balik kemudahan dan kenyamanan tersebut, terdapat potensi permasalahan yang dapat merugikan konsumen, salah satunya adalah keterlambatan pengiriman barang.

### Dampak Keterlambatan Pengiriman Barang

Keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce dapat menimbulkan berbagai dampak negatif bagi konsumen, antara lain:

Konsumen mungkin mengalami kerugian materi akibat keterlambatan pengiriman barang, seperti kehilangan nilai ekonomis barang, biaya tambahan untuk penyimpanan atau pengiriman ulang, dan kerugian usaha jika barang tersebut digunakan untuk keperluan bisnis, keterlambatan pengiriman barang juga dapat menyebabkan kerugian non-materi bagi konsumen, seperti kekecewaan, frustrasi, stres, dan ketidaknyamanan, keterlambatan pengiriman barang dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hak konsumen, seperti hak atas keamanan dan keselamatan produk, hak atas informasi dan edukasi tentang produk, hak memilih produk dan jasa, dan hak atas kepastian hukum dan keadilan dalam menyelesaikan sengketa (Lisa, 2022).

Kebutuhan akan Perlindungan Hukum Konsumen yaitu maraknya permasalahan keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce menunjukkan perlunya perlindungan hukum yang kuat bagi konsumen. Perlindungan hukum ini diperlukan untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dan mereka mendapatkan keadilan dalam menyelesaikan sengketa dengan penjual atau platform e-commerce (Achmad Soekanto, 2019).

Celah Hukum dan Kurangnya Kesadaran Hukum, meskipun terdapat beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan jual beli online, masih terdapat celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh penjual atau platform e-commerce untuk menghindari tanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang (Arlina, 2018). Selain itu, masih banyak konsumen yang belum mengetahui hak-hak mereka dan cara-cara menyelesaikan sengketa dengan penjual atau platform e-commerce.

### **Pentingnya Penelitian Perlindungan Hukum Konsumen**

Penelitian tentang perlindungan hukum terhadap konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce menjadi penting untuk beberapa alasan, antara lain memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hak-hak konsumen dan perlindungan hukumnya dalam jual beli online, mengidentifikasi celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh penjual atau platform e-commerce untuk menghindari tanggung jawab, mengembangkan rekomendasi kebijakan dan regulasi untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen dan meningkatkan kesadaran hukum bagi konsumen tentang hak-hak mereka dan cara-cara menyelesaikan sengketa dengan penjual atau platform e-commerce (Coenen, 2019).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, khususnya dalam konteks jual beli online di E-commerce. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pembuat kebijakan, regulator, platform e-commerce, dan masyarakat umum dalam memahami hak-hak dan kewajiban mereka terkait jual beli online.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis bentuk dan cakupan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce seperti mengidentifikasi hak-hak konsumen yang terkait dengan keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce, menganalisis kewajiban E-commerce sebagai platform e-commerce dalam kaitannya dengan keterlambatan pengiriman barang dan menganalisis kewajiban penjual sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce. Selanjutnya mengetahui upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan konsumen jika

mengalami keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce seperti memahami mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia di E-commerce terkait keterlambatan pengiriman barang, menganalisis peran dan fungsi Pusat Mediasi Konsumen Nasional (PMKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa terkait keterlambatan pengiriman barang, memahami prosedur penyelesaian sengketa di Pengadilan Negeri dalam kasus keterlambatan pengiriman barang (Ichsan, SE, Sarman Sinaga, & Lukman Nasution, 2020); (Salmon, 2024). Merumuskan saran dan rekomendasi untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen dan meminimalisir terjadinya keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce yaitu mengusulkan upaya edukasi dan sosialisasi hak-hak konsumen terkait jual beli online dan perlindungan hukumnya, merekomendasikan penguatan regulasi dan kebijakan terkait jual beli online dan perlindungan konsumen, memberikan saran untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas E-commerce sebagai platform e-commerce dalam kaitannya dengan proses pengiriman barang, merekomendasikan peningkatan kerjasama antara E-commerce dan perusahaan logistik untuk memastikan kelancaran dan ketepatan waktu pengiriman barang (Arifiya, 2018).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut: memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang perlindungan konsumen dan hukum dagang elektronik, Meningkatkan pemahaman tentang hak-hak konsumen dan perlindungan hukumnya dalam jual beli online, mengidentifikasi celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh penjual atau platform e-commerce untuk menghindari tanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang, memberikan manfaat bagi konsumen dalam memahami hak-hak mereka dan cara-cara menyelesaikan sengketa dengan penjual atau platform e-commerce, memberikan manfaat bagi E-commerce dan platform e-commerce lainnya dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan layanannya terkait proses pengiriman barang, memberikan manfaat bagi pembuat kebijakan dan regulator dalam merumuskan kebijakan dan regulasi yang lebih efektif untuk melindungi konsumen dalam jual beli online (Hanafi, Okadri, Mardhatillah, & Putri, 2024) serta memberikan manfaat bagi masyarakat umum dalam meningkatkan kesadaran hukum tentang hak-hak dan kewajiban mereka dalam jual beli online.

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan kebijakan dan regulasi terkait perlindungan konsumen dan jual beli online, bahan edukasi dan sosialisasi bagi konsumen tentang hak-hak mereka dan cara-cara menyelesaikan sengketa dengan penjual atau platform e-commerce. Dan bahan pelatihan bagi perwakilan E-commerce dan platform e-commerce lainnya dalam memahami hak-hak dan kewajiban mereka terkait perlindungan konsumen.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini hanya berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen akibat keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce, penelitian ini tidak membahas aspek lain dari perlindungan konsumen dalam jual beli online, seperti penipuan, barang tidak sesuai dengan deskripsi, dan masalah kualitas barang, penelitian ini tidak membahas regulasi dan kebijakan perlindungan konsumen di luar wilayah Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode hukum normatif dengan data primer berupa peraturan perundang-undangan dan data sekunder berupa literatur hukum dan situs web E-commerce (Santoso, 2011). Penelitian ini tidak melakukan penelitian lapangan atau pengumpulan data empiris dari konsumen dan penelitian ini hanya menganalisis data dan informasi yang tersedia pada saat penelitian dilakukan. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu tertentu, sehingga mungkin terdapat perkembangan hukum dan regulasi yang belum terakomodasi dalam penelitian ini dan menganalisis data dan informasi yang tersedia pada saat penelitian dilakukan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hak-hak Konsumen dan Kewajiban E-commerce/Penjual**

#### **a. Hak-hak Konsumen:**

- 1) Hak atas informasi yang benar dan jelas tentang produk, termasuk estimasi waktu pengiriman.
- 2) Hak atas keamanan dan keselamatan produk.
- 3) Hak untuk memilih produk dan jasa.
- 4) Hak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan akibat keterlambatan pengiriman barang.
- 5) Hak untuk menyelesaikan sengketa secara adil dan transparan.

#### **b. Kewajiban E-commerce:**

- 1) Menyediakan platform yang aman dan terpercaya bagi konsumen.
- 2) Memastikan bahwa penjual yang bertransaksi di E-commerce memenuhi standar dan regulasi yang berlaku.
- 3) Memfasilitasi proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual.
- 4) Memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang kebijakan dan prosedur terkait pengiriman barang.
- 5) Memantau dan mengawasi kinerja penjual dalam hal ketepatan waktu pengiriman barang.

#### **c. Kewajiban Penjual:**

- 1) Menjelaskan secara akurat estimasi waktu pengiriman barang kepada konsumen.
- 2) Memproses pesanan dan mengirimkan barang dengan tepat waktu.
- 3) Memberikan informasi kepada konsumen tentang status pengiriman barang.
- 4) Bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman.
- 5) Menyelesaikan sengketa dengan konsumen secara adil dan transparan.

### **Upaya Penyelesaian Sengketa**

#### **a. Mekanisme Penyelesaian Sengketa di E-commerce:**

- 1) Pusat Layanan Konsumen E-commerce (CS E-commerce): Konsumen dapat mengajukan keluhan melalui CS E-commerce melalui berbagai saluran seperti telepon, email, live chat, atau aplikasi E-commerce.
- 2) E-commerce Official Store: Konsumen dapat mengajukan keluhan kepada E-commerce Official Store secara langsung melalui halaman toko di E-commerce.

#### **b. Peran dan Fungsi PMKN dan BPSK:**

- 1) PMKN: PMKN bertugas untuk memediasi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
- 2) BPSK: BPSK bertugas untuk memutus perkara sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

#### **c. Prosedur Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Negeri:**

- 1) Konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri jika upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berhasil.

### **Saran dan Rekomendasi**

#### **a. Edukasi dan Sosialisasi:**

- 1) Meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka dan cara-cara menyelesaikan sengketa dengan penjual atau platform e-commerce
- 2) Memberikan pelatihan kepada perwakilan E-commerce dan platform e-commerce lainnya tentang hak-hak dan kewajiban mereka terkait perlindungan konsumen.

#### **b. Penguatan Regulasi:**

- 1) Memperkuat regulasi dan kebijakan terkait jual beli online dan perlindungan konsumen.
- 2) Menetapkan standar minimum waktu pengiriman barang dalam jual beli online.
- 3) Memperberat sanksi bagi penjual atau platform e-commerce yang melanggar hak-hak konsumen.

#### **c. Peningkatan Transparansi E-commerce:**

- 1) Meningkatkan transparansi E-commerce dalam proses pengiriman barang.
- 2) Membuka akses informasi kepada konsumen tentang status pengiriman barang mereka.
- 3) Membangun sistem pelacakan barang yang lebih akurat dan real-time.

#### **d. Peningkatan Kerjasama E-commerce dan Perusahaan Logistik:**

- 1) Meningkatkan kerjasama E-commerce dengan perusahaan logistik untuk memastikan kelancaran dan ketepatan waktu pengiriman barang.
- 2) Menetapkan standar kinerja yang jelas bagi perusahaan logistik.
- 3) Membangun sistem monitoring dan evaluasi kinerja perusahaan logistik.

### **Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:**

#### **1. Kontribusi Teoritis**

- a. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang perlindungan konsumen dan hukum dagang elektronik (Putri, 2020).
- b. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang hak-hak konsumen dan perlindungan hukumnya dalam jual beli online, khususnya terkait dengan keterlambatan pengiriman barang.
- c. Penelitian ini mengidentifikasi celah hukum yang dapat dimanfaatkan oleh penjual atau platform e-commerce untuk menghindari tanggung jawab atas keterlambatan pengiriman barang.

#### **2. Kontribusi Praktis**

- a. Penelitian ini memberikan manfaat bagi konsumen dalam memahami hak-hak mereka dan cara-cara menyelesaikan sengketa dengan penjual atau platform e-commerce terkait dengan keterlambatan pengiriman barang.
- b. Penelitian ini memberikan manfaat bagi E-commerce dan platform e-commerce lainnya dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan layanannya terkait proses pengiriman barang.
- c. Penelitian ini memberikan manfaat bagi pembuat kebijakan dan regulator dalam merumuskan kebijakan dan regulasi yang lebih efektif untuk melindungi konsumen dalam jual beli online, khususnya terkait dengan keterlambatan pengiriman barang.
- d. Penelitian ini memberikan manfaat bagi masyarakat umum dalam meningkatkan kesadaran hukum tentang hak-hak dan kewajiban mereka dalam jual beli online, khususnya terkait dengan keterlambatan pengiriman barang.

### **3. Kontribusi Penerapan**

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam penyusunan kebijakan dan regulasi terkait perlindungan konsumen dan jual beli online, khususnya terkait dengan keterlambatan pengiriman barang.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan edukasi dan sosialisasi bagi konsumen tentang hak-hak mereka dan cara-cara menyelesaikan sengketa dengan penjual atau platform e-commerce terkait dengan keterlambatan pengiriman barang.
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pelatihan bagi perwakilan E-commerce dan platform e-commerce lainnya dalam memahami hak-hak dan kewajiban mereka terkait perlindungan konsumen, khususnya terkait dengan keterlambatan pengiriman barang.

**Berdasarkan temuan penelitian ini, berikut beberapa saran untuk penelitian selanjutnya:**

#### **1. Melakukan penelitian empiris**

- a. Melakukan penelitian empiris untuk menguji hipotesis dan teori yang diajukan dalam penelitian ini.
- b. Mengumpulkan data dari konsumen, penjual, dan E-commerce untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online.
- c. Menganalisis data empiris untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang dan dampaknya terhadap konsumen.

#### **2. Membandingkan dengan platform e-commerce lain**

- a. Melakukan penelitian komparatif untuk membandingkan perlindungan hukum konsumen atas keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce dengan platform e-commerce lain di Indonesia atau di negara lain.
- b. Menganalisis perbedaan dan persamaan dalam regulasi, kebijakan, dan praktik platform e-commerce yang berbeda dalam menangani masalah keterlambatan pengiriman barang.
- c. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan perlindungan hukum konsumen di platform e-commerce secara keseluruhan.

#### **3. Menganalisis peran pihak ketiga**

- a. Melakukan penelitian untuk menganalisis peran pihak ketiga dalam proses pengiriman barang dalam jual beli online, seperti perusahaan logistik, agen pengiriman, dan marketplace online.
- b. Menganalisis kewajiban dan tanggung jawab pihak ketiga dalam memastikan ketepatan waktu pengiriman barang.
- c. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kerjasama antara E-commerce, platform e-commerce lain, dan pihak ketiga untuk memastikan kelancaran dan ketepatan waktu pengiriman barang.

#### **4. Mempelajari perkembangan hukum**

- a. Melakukan penelitian untuk mempelajari perkembangan hukum terkait perlindungan konsumen dan jual beli online di Indonesia dan di negara lain.
- b. Menganalisis dampak perkembangan hukum tersebut terhadap hak-hak konsumen dan kewajiban platform e-commerce.
- c. Memberikan rekomendasi untuk memperkuat regulasi dan kebijakan terkait perlindungan konsumen dalam jual beli online.

### **Hak-hak Konsumen Atas Keterlambatan Pengiriman Barang**

Berdasarkan peraturan perundang-undangan (RI, 1999) dan literatur hukum, konsumen memiliki beberapa hak atas keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce, antara lain:

- a. **Hak atas informasi yang benar dan jelas tentang produk, termasuk estimasi waktu pengiriman.** Konsumen berhak untuk mengetahui estimasi waktu pengiriman barang sebelum melakukan pembelian. E-commerce dan penjual wajib memberikan informasi yang benar dan jelas tentang estimasi waktu pengiriman barang.
- b. **Hak untuk memilih produk dan jasa.** Konsumen berhak untuk memilih produk dan jasa yang mereka inginkan. Konsumen tidak boleh dipaksa untuk membeli produk dengan estimasi waktu pengiriman yang lama.
- c. **Hak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan akibat keterlambatan pengiriman barang.** Konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang mereka alami akibat keterlambatan pengiriman barang, seperti kerugian materiil dan immateriil.
- d. **Hak untuk menyelesaikan sengketa secara adil dan transparan.** Konsumen berhak untuk menyelesaikan sengketa dengan E-commerce atau penjual secara adil dan transparan. E-commerce dan penjual wajib menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses dan mudah digunakan oleh konsumen.

### **Kewajiban E-commerce dan Penjual Atas Keterlambatan Pengiriman Barang**

E-commerce dan penjual memiliki beberapa kewajiban atas keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online, antara lain:

- a. **Kewajiban untuk memastikan kelancaran dan ketepatan waktu pengiriman barang.** E-commerce dan penjual wajib memastikan bahwa barang yang dipesan oleh konsumen dikirimkan dengan lancar dan tepat waktu (AZIZ, 2022).
- b. **Kewajiban untuk memberikan informasi kepada konsumen tentang status pengiriman barang.** E-commerce dan penjual wajib memberikan informasi kepada konsumen tentang status pengiriman barang mereka secara berkala.
- c. **Kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman.** E-commerce dan penjual bertanggung jawab atas kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman.
- d. **Kewajiban untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen secara adil dan transparan.** E-commerce dan penjual wajib menyelesaikan sengketa dengan konsumen secara adil dan transparan.

### **Upaya Penyelesaian Sengketa**

Konsumen dapat melakukan beberapa upaya penyelesaian sengketa jika mengalami keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce, antara lain:

- a. **Mengajukan keluhan kepada Pusat Layanan Konsumen (CS) E-commerce.** Konsumen dapat mengajukan keluhan kepada CS E-commerce melalui berbagai saluran seperti telepon, email, live chat, atau aplikasi E-commerce.
- b. **Mengajukan keluhan kepada E-commerce Official Store.** Konsumen dapat mengajukan keluhan kepada E-commerce Official Store secara langsung melalui halaman toko di E-commerce.
- c. **Mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).** Konsumen dapat mengajukan gugatan ke BPSK jika upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berhasil.

- d. **Mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri.** Konsumen dapat mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri jika upaya penyelesaian sengketa di BPSK tidak berhasil.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce masih belum optimal. Hal ini terlihat dari beberapa faktor, antara lain:

- a. **Kurangnya edukasi dan sosialisasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka.** Banyak konsumen yang belum mengetahui hak-hak mereka atas keterlambatan pengiriman barang.
- b. **Belum optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di E-commerce.** Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di E-commerce masih belum mudah diakses dan mudah digunakan oleh konsumen.
- c. **Kurangnya transparansi E-commerce dalam proses pengiriman barang.** E-commerce belum memberikan informasi yang cukup kepada konsumen tentang status pengiriman barang mereka.
- d. **Kurangnya kerjasama antara E-commerce dan perusahaan logistik.** Kurangnya kerjasama antara E-commerce dan perusahaan logistik dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang.

Oleh karena itu, perlu dilakukan beberapa upaya untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce (Wulandari, 2018), antara lain:

- a. **Meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka.** E-commerce dan pemerintah perlu meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka atas keterlambatan pengiriman barang.
- b. **Memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di E-commerce.** E-commerce perlu memperkuat mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dengan menyediakan platform yang mudah diakses dan mudah digunakan oleh konsumen.
- c. **Meningkatkan transparansi E-commerce dalam proses pengiriman barang.** E-commerce perlu meningkatkan transparansi dalam proses pengiriman barang dengan memberikan informasi yang lebih lengkap dan

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen atas keterlambatan pengiriman barang dalam jual beli online di E-commerce masih belum optimal. Hal ini terlihat dari beberapa faktor, antara lain kurangnya edukasi dan sosialisasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka, belum optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di E-commerce, kurangnya transparansi E-commerce dalam proses pengiriman barang dan kurangnya kerjasama antara E-commerce dan perusahaan logistik.

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting, antara lain memberikan manfaat bagi konsumen dalam memahami hak-hak mereka dan cara-cara menyelesaikan sengketa dengan penjual atau platform e-commerce terkait dengan keterlambatan pengiriman barang, memberikan manfaat bagi E-commerce dan platform e-commerce lainnya dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan layanannya terkait proses pengiriman barang, memberikan manfaat bagi pembuat kebijakan dan regulator dalam merumuskan kebijakan dan regulasi yang lebih efektif untuk melindungi konsumen dalam jual beli online, khususnya terkait dengan keterlambatan pengiriman barang, memberikan manfaat bagi masyarakat umum dalam meningkatkan kesadaran hukum tentang hak-hak dan kewajiban mereka dalam jual beli online, khususnya terkait dengan keterlambatan pengiriman barang.

## BIBLIOGRAPHY

- Achmad Soekanto. (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arifiya, Ismiyatul. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Pada Transaksi Bisnis Teknologi Finansial Berdasarkan Prinsip Syariah*. Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Arlina, Sri. (2018). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. *UIR Law Review*, 2(1), 317–330.
- Aziz, Muhammad Yavits Hisyam. (2022). *Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Pengembalian Barang Cash On Delivery (Cod) Yang Telah Dibuka (Studi Kasus Pada J&T Ekspres Bandungan)*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
- Coenen, R. (2019). *Hukum Dagang Dan Perlindungan Konsumen*. Bandung: Refika Aditama.
- Hanafi, Adinda Nurul, Okadri, Afifah Salsabilah, Mardhatillah, Dinda, & Putri, Resiahati. (2024). Aspek Hukum Bisnis Dan Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Digital (Transaksi Online). *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik| E-ISSN: 3031-8882*, 1(2), 114–115.
- Ichsan, Reza Nurul, SE, M. M., Sarman Sinaga, S. E., & Lukman Nasution, S. E. I. (2020). *Penyelesaian Masalah Bisnis Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce)*. CV. Sentosa Deli Mandiri.
- Lisa, Rizki Adha. (2022). *Tanggung Jawab Pengangkut Terhadap Pengguna Jasa Angkutan: Studi Kasus PT. Sungai Pinang Travel*. Universitas Islam Riau.
- Putri, Karina Al Adawiyah Maiyeldi. (2020). *Implementasi Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 75 Tahun 2018 Tentang Angka Pengenal Importir (API) Di Wilayah Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Ri, U. U. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Lembaran Negara Republik Indonesia*, (42).
- Salmon, Harly Clifford Jonas. (2024). Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Terhadap Kasus Kerugian Barang Dalam Pengiriman. *KANJOLI Business Law Review*, 2(1), 28–38.
- Santoso, M. Agus. (2011). Kajian Tentang Manfaat Penelitian Hukum Bagi Pembangunan Daerah. *Jurnal Ilmiah Hukum "YURISKA"*, 3(01).
- Sari, Dyana. (2023). Peran Teknologi Terkini Dalam E-Bisnis (The Role Of Latest Technology In E-Business). *Available At SSRN 4568019*.
- Setiawan, Ahmad Budi. (2018). Revolusi Bisnis Berbasis Platform Sebagai Penggerak Ekonomi Digital Di Indonesia. *Masyarakat Telematika Dan Informasi: Jurnal Penelitian Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 9(1), 61.
- Wulandari, Yudha Sri. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce. *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 199–210.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).