

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penulis menemukan hubungan antara objek dan subjek yang dibahas dalam studi ini dan penelitian sebelumnya setelah mengkajinya. Penulis menemukan data yang sebanding berdasarkan data yang telah terkumpul:

1. Muhammad Aditya dengan Nim B011171074 Jurusan Ilmu Hukum Universitas Hasanuddin pada tahun 2021 dengan judul Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Akibat Pandemi COVID-19<sup>15</sup>

Menurut temuan penelitian, epidemi Covid-19 dapat diklasifikasikan sebagai keadaan memaksa yang relatif karena keterlambatan produk sampai kepada pelanggan bukanlah akibat dari niat pemilik perusahaan. Jika operator perusahaan dapat menunjukkan skenario keadaan memaksa, mereka mungkin terbebaskan dari kedua jenis tanggung jawab selama pandemi COVID-19. Demi memenuhi aspek keadilan, pihak yang terdampak juga dapat mendapatkan kompensasi.

2. Bertha Bernessa Sacharissa, NPM. 18071010059 Jurusan Ilmu Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur pada tahun 2021 dengan judul "Tanggung Gugat Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Transportasi Darat Dengan Dalil Force Majeure Akibat Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat ( PPKM )" <sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Aditya, M. (2021). *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Akibat Pandemi Covid-19* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS HASANUDDIN).

<sup>16</sup> Sacharissa, B. B. (2021). "Tanggung Gugat Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Transportasi Darat Dengan Dalil Force Majeure Akibat Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM)" (Doctoral dissertation, UPN

Memiliki hasil penelitian yaitu Akibat adanya keterlambatan pengiriman barang yang terbukti bukan karena force majeure tersebut pihak konsumen yang dirugikan dapat meminta ganti rugi kepada penyedia jasa pengiriman barang melalui transportasi darat. Hal ini di dasarkan pada hubungan kontraktual yang telah disepakati dalam perjanjian pengiriman barang. Apabila dalam hal ini penyedia jasa tidak memberikan ganti rugi sebagaimana yang diperjanjikan maka konsumen dapat melakukan upaya hukum litigasi atau upaya hukum nonlitigasi untuk menuntut ganti rugi.

3. Muhammad Sofwan dengan NPM : 1621030102 jurusan Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2021 dengan judul “Perlindungan Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif” (Studi Kasus di PT. JNE Branch Office Bandar Lampung)”

Berdasarkan Pasal 4 angka 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) Nomor 8 Tahun 1999, yang mengatur hak konsumen untuk menerima kompensasi sesuai kesepakatan, dan Pasal 7 huruf g, yang mengatur kewajiban pelaku usaha, seperti PT. JNE Cabang Bandar Lampung, untuk memberikan kompensasi sesuai dengan kesepakatan yang berlaku, tampaknya pelanggan layanan pengiriman PT. JNE belum cukup terlindungi. Pelanggan yang menggunakan layanan YES dan Super Speed sesuai dengan kebijakan perusahaan adalah satu-satunya yang menerima kompensasi atau penggantian dari PT. JNE dalam hal ini, pengguna layanan reguler dan OKE tidak mendapat kompensasi. Penggantian ini dihitung

berdasarkan tarif. Akibatnya, dapat diklaim bahwa aturan PT. JNE tidak sesuai dengan peraturan yang relevan. Selain itu, hal ini melanggar Q.S. An- Nisaa (4) ayat 29 dan 58, yang berbicara tentang pemenuhan amanah sesuai dengan kontrak dan proses transaksional yang seharusnya menguntungkan kedua belah pihak. Sebagai hasilnya, seseorang dapat berpendapat bahwa hal ini belum ideal.<sup>17</sup>

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan dengan yang diteliti penulis**

No.	Nama, Judul, Tahun dan Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Muhammad Aditya dengan Nim B011171074 Jurusan Ilmu Hukum Universitas Hasanuddin pada tahun 2021 dengan judul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Akibat Pandemi COVID-19”	Dalam penelitian ini memiliki kesamaan pokok bahasan yaitu objek penelitian tentang keterlambatan saat pengiriman barang	Perbedaan dalam penelitian yaitu pokok pembahasan yang di mana dalam keadaan memaksa COVID-19 sedangkan sekarang keadaan normal
2.	Bertha Bernessa Sacharissa, NPM. 18071010059 Jurusan Ilmu Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur pada tahun 2021 dengan judul “Tanggung Gugat Pelaku Usaha Terhadap Keterlambatan Pengiriman Barang Melalui Transportasi Darat Dengan Dalil Force Majeure Akibat Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat ( PPKM)	Dalam penelitian ini memiliki kesamaan pokok bahasan yaitu objek penelitian tentang keterlambatan saat pengiriman barang	pokok pembahasan yang di mana dalam keadaan memaksa yang dinamakan Force Majeure Akibat Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat ( PPKM) sedangkan sekarang keadaan normal

<sup>17</sup> Muhammad, S. (2021). “*PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF (Studi Kasus JNE Branch Office Bandar Lampung)*” (Doctoral dissertation, UIN RADEN INTAN LAMPUNG).

No.	Nama, Judul, Tahundan Jenis Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3.	Muhammad Sofwan Dengan NPM : 1621030102 jurusan Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2021 dengan judul “Perlindungan Konsumen atas Keterlambatan Pengiriman Barang Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif” (Studi Kasus di PT. JNEBranch Office Bandar Lampung)”	Dalam penelitian ini memiliki kesamaan pokok bahasan yaiitu objek penelitian tentang keterlambatan saat pengiriman barang	Perbedaan dalam penelitian yaitu pokok pembahasan keterlambatan pengiriman barang dengan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif". Serta objek tempat penelitian yang berbeda milik Muhammad Sofwan beradadi Bandar Lampung sedangkan penulis di Kota Malang

## B. Tinjauan Umum Tentang Pihak Ekspedisi

### 1. Pengertian Tentang Pihak Ekspedisi

Pihak Ekspedisi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang<sup>18</sup> Sesuai dengan KUHD Pasal 86 “*Ekspediteur adalah seseorang yang pekerjaannya menyelenggarakan pengangkutan barang-barang dagangan dan barang-barang lain di darat atau di perairan*”<sup>19</sup>

Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa perusahaan pengiriman menawarkan layanan untuk memindahkan kargo antara lokasi yang berbeda. Baik secara lokal, nasional, maupun internasional, ini termasuk memindahkan barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Tujuan dari ekspedisi adalah untuk mengirimkan barang dengan aman, cepat, dan efisien ke tempat tujuan yang

<sup>18</sup> Juwitasari, N., Sediati, D. S. R., Junaidi, M., & Soegianto, S. (2021). “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa Ekspedisi”. *Jurnal Usm Law Review*, 4(2), 688-701.

<sup>19</sup> Kitab Undang – Undang Hukum Dagang Pasal 86

diinginkan. Ekspedisi dapat dilakukan oleh perusahaan jasa pengiriman yang khusus menyediakan layanan ini, seperti jasa ekspedisi darat, laut, udara, dan gabungan antarabeberapa moda transportasi.

## **2. Hak dan Kewajiban Ekspedisi Sebagai Pelaku Usaha**

Dalam Hak dan kewajiban ekspedisi berkaitan erat dengan peran dan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan pengiriman barang dalam hal ini perusahaan ekspedisi harus menjalankan Hak dan kewajiban ekspedisi yang sesuai dengan Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK. Adapun hak pelaku usaha, antara lain:

- a) “Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”

Perusahaan pengiriman berhak atas pembayaran untuk surat penjelasan sesuai dengan tarif atau harga yang disepakati dengan pelanggan. Sebagai hasilnya, perusahaan transportasi tidak dapat menuntut lebih banyak uang sebagai badan hukum. Mengenai huruf b, c, dan d, mereka menandakan

tanggung jawab konsumen yang dimaksudkan untuk terlibat dalam penyelesaian sengketa. Entitas bisnis juga harus mematuhi persyaratan yang diuraikan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, antara lain:

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standarmutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

## **C. Tinjauan Umum Tentang Konsumen**

### **1. Pengertian Konsumen**

Sesuai dengan UUPK Pasal 1 yang menjelaskan bahwa konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

Konsumen sebagai pihak pengirim barang memiliki berbagai macam kebutuhan dan preferensi terkait dengan pengiriman barang, seperti kecepatan pengiriman, biaya pengiriman, keamanan, dan layanan pelanggan. Penyedia jasa ekspedisi dan logistik berusaha untuk memenuhi berbagai kebutuhan ini dan menyediakan solusi pengiriman yang sesuai dengan preferensi konsumen pengirim barang.

Dengan mengetahui tanggung jawab penyedia jasa konsumen dapat merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi jarak jauh atau pembelian online. Hal ini juga mendorong penyedia jasa pengiriman dan penjual untuk mematuhi standar kualitas dan layanan yang tinggi, serta bertanggung jawab atas barang yang mereka kirim kepada konsumen

### **2. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hak dan kewajiban konsumen adalah hak yang dimiliki konsumen sebagai pihak yang menggunakan produk atau jasa, serta kewajiban yang harus dipatuhi konsumen selama proses konsumsi sesuai dengan Pasal 5 UUPK (yang menjelaskan hak konsumen) dan Pasal 6 UUPK (yang menjelaskan kewajiban konsumen):

- a. “hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;”

Kewajiban konsumen adalah:

- a. “Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Keterlambatan**

Casey (2004:65)<sup>20</sup> mengidentifikasi konsep keterlambatan sebagai salah satu masalah kinerja yang paling berkelanjutan dan salah satu yang paling sulit dimodifikasi. Ervianto (1998:9)<sup>21</sup> mendefinisikan keterlambatan sebagai periode pelaksanaan yang tidak digunakan sesuai dengan kegiatan yang dijadwalkan, yang mengakibatkan keterlambatan atau tidak selesainya satu atau lebih kegiatan berikutnya.

Yang dimana penulis dapat menyimpulkan bahwa keterlambatan merupakan keadaan atau kondisi di mana suatu kegiatan, peristiwa, atau proses tidak dapat diselesaikan atau melebihi pada waktu yang telah direncanakan atau diharapkan. Dalam konteks umum, keterlambatan dapat terjadi dalam berbagai bidang, termasuk pengiriman barang, proyek konstruksi, transportasi, produksi.

#### **E. Tinjauan Umum Tentang Pertanggung Jawaban**

Kata "Tanggungjawab" didefinisikan oleh Kamus Besar Bahasa Indonesia sebagai keadaan harus menanggung segala sesuatu (seseorang dapat digugat, diminta, disalahkan, dan sebagainya jika terjadisesuatu)<sup>22</sup>

Tanggung jawab hukum atas suatu tindakan atau kenyataan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas sesuatu dijelaskan oleh prinsip akuntabilitas. Ini berarti bahwa jika tindakan mereka terbukti bertentangan, mereka akan bertanggung jawab atas konsekuensi apa pun yang timbul akibat tindakan tersebut. Pertanggung jawaban dikelompokkan oleh Hans Kelsen menjadi empat kategori:

---

<sup>20</sup> Eoghan Casey, *Digital Evidence and Computer Crime: Forensics Science, Computers and the Internet*, 2 ed. (Amsterdam: Elsevier Academic Press, 2004).

<sup>21</sup> Ervianto, *Manajemen Proyek Konstruksi* (Yogyakarta: Andi Offset, 1998).

<sup>22</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia

- a. “Tanggung jawab individu adalah mengambil alihkesalahan yang dilakukan.
- b. Tanggung jawab kolektif memegang seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan olehorang lain.
- c. Tanggung jawab berdasarkan kesalahan memegang seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan dengan tujuan dan pengetahuan untuk menyakiti orang lain.
- d. Tanggung jawab mutlak menetapkan tanggung jawab pada seseorang atas pelanggaran yang tidak disengaja dan tidak disengaja.”<sup>23</sup>

Pertanggungjawaban memainkan peran penting dalam memotivasi individu atau organisasi untuk berperilaku sesuai dengan pedoman hukum, etika, dan kebijakan yang relevan. Terdapat tiga teori atau konsep tanggungjawab yang diakui dalam hukum transportasi, yaitu:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan adanya unsur kesalahan (fault liability, liability based on fault)

Pada awal perkembangan hukum Romawi, gagasan ini diakui dalam teori "culpa" dan Lex Aquilia. Menurut Lex Aquilia, ganti rugi harus selalu dibayar, tanpa memandang apakah disengaja atau tidak.<sup>24</sup>

- b. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga (presumption of liability)
- Terdakwa (pengangkut), sesuai dengan konsep tanggung jawab berdasarkan asumsi, bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi. Jika terdakwa dapat membuktikan ketidakbersalahannya, mereka dapat dibebaskan dari tanggung jawab hukum.

---

<sup>23</sup> Diana, P., Vera, P., Mertha, I. K., & Artha, I. G. (2017). “*Pertanggung Jawaban Notaris Dalam Pembuatan Akta Berdasarkan Pemalsuan Surat Oleh Para Pihak*” (Doctoral dissertation, Udayana University).

<sup>24</sup> Risca Indah Saputri et al., “Tanggungjawab Pengangkut Terhadap Hilangnya Barang Kiriman (Studi Kasus Ekspedisi Dharma Raya Muntilan),” *Borobudur Law Review* 3, no. 2 (2021): 99–11

- c. Prinsip tanggung jawab mutlak (no-fault liability, atau absolute liability atau Istrict liability).

Konsep ini pada dasarnya menyatakan bahwa pengangkut harus menanggung seluruh tanggung jawab atas setiap kerugian yang terjadi selama pengangkutan, bahkan tanpa bukti kelalaiannya. Pembelaan bukti tidak diakui oleh konsep ini. Apapun alasan yang menyebabkan kerugian tersebut, pengangkut tidak dapat dibebaskan dari kewajiban.<sup>25</sup>

Dengan begitu mengetahui berbagai pertanggung jawaban maka mereka akan bertanggung jawab atas tindakan mereka menmbuat orang atau entitas lebih cenderung berhati-hati dalam pengambilan keputusan dan lebih teliti dalam menyelesaikan tugas. Pertanggungjawaban menciptakan transparansi dalam tindakan atau keputusan yang diambil oleh individu atau entitas. Ini membantu membangun kepercayaan dan keyakinan dalam hubungan antara individu atau entitas dengan pihak lain, seperti konsumen.

---

<sup>25</sup> Ridwan Labatjo, “Analisis Yuridis Tentang Kedudukan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Absolut Of Liability) Dalam Penyelenggaraan Pengangkutan Barang Dengan Kapal Laut Di Indonesia,” *Jurnal Yustisiabel* 3, no. 1 (2019): 1–15