

BAB III

PELAKSANAAN PERJANJIAN ANTARA SRIWIJAYA AIR DENGAN MEMBER SRIWIJAYA TRAVEL PASS

A. Sejarah Perusahaan Sriwijaya Air

PT Sriwijaya Air lahir sebagai perusahaan swasta murni yang didirikan oleh Chandra Lie, Hendry Lie, Johannes Bunjamin, dan Andy Halim. Beberapa tenaga ahli yang turut menjadi pionir berdirinya Sriwijaya Air diantaranya adalah Supardi, Capt. Kusnadi, Capt. Adil W, Capt. Harwick L, Gabriella, dan Suwarsono.

Sriwijaya Air didirikan dengan tujuan untuk menyatukan seluruh kawasan Nusantara seperti keinginan raja kerajaan Sriwijaya dahulu yang berasal dari kota Palembang. Keinginan tersebut kemudian diwujudkan melalui pengembangan transportasi udara.

Pada tahun 2003, tepat pada hari Pahlawan, 10 November, Sriwijaya Air memulai penerbangan perdananya dengan menerbangi rute Jakarta-Pangkalpinang PP, Jakarta – Palembang PP, Jakarta – Jambi PP, dan Jakarta – Pontianak PP.

Pada mulanya Sriwijaya Air hanya mengoperasikan 1 armada Boeing 737 – 200 yang kemudian seiring waktu terus ditambah hingga memiliki 15 armada Boeing 737 – 200. Sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pemenuhan pelayanan publik

yang lebih baik, Sriwijaya Air kemudian menambah dan memperluas jangkauan



penerbangannya dari Barat ke Timur sekaligus menambah pesawat dengan seri yang lebih baru, yaitu Boeing 737 – 300, Boeing 737 – 400 , Boeing 737 - 500W dan Boeing 737 – 800NG.

Maskapai ini sempat memesan 20 unit Embraer 175 dan Embraer 195 pada Paris Airshow 2011, namun kemudian pesanan ini dibatalkan dikarenakan alasan operasional, dan kemudian digantikan oleh Boeing 737 - 500W. Namun tidak tertutup kemungkinan bahwa Sriwijaya Air akan memesan Embraer kembali, yang akan dialokasikan ke anak perusahaannya, yaitu NAM Air.

Pada Agustus 2007, Sriwijaya Air mendapatkan penghargaan keselamatan penerbangan dari Boeing, yaitu *Boeing International Award for Safety and Maintenance of Aircraft*, diberikan setelah inspeksi dilakukan selama beberapa bulan oleh tim dari *Boeing Company*.

Pada 1 Agustus 2011, Sriwijaya Air meluncurkan buku panduan berbahasa *braille* dan program khusus untuk penanganan terhadap para Tuna Netra yang terbang dengan maskapai tersebut. Para awak kabin telah dilatih secara khusus untuk menangani penumpang yang memiliki kelemahan tersebut, diantaranya dengan cara pendekatan personal dan dengan sentuhan fisik.

Pada tahun 2012, Sriwijaya Air juga melakukan perubahan dengan menyiapkan segala lini peremajaan yang berhubungan dengan *performance* dan layanan baru. Perubahan itu meliputi design grafis logo, layanan baru *executive class* dan seragam baru *flight attendant*.

Pada 16 Juni 2015 di Paris Air Show 2015, Sriwijaya Air mengumumkan pemesanan pasti 2 unit 737 – 900ER dengan 20 unit 737 MAX 8 sebagai opsi yang akan diambil pada masa depan. Pesanan ini merupakan pertama kalinya Sriwijaya Air memesan pesawat yang benar-benar baru dan langsung dari pabriknya. Kedua 737 – 900ER milik Sriwijaya Air telah tiba bersamaan pada 23 Agustus 2015.

Pada Agustus 2015, Sriwijaya Air kembali mendapatkan sertifikasi keselamatan penerbangan, yaitu *Basic Aviation Risk Standard (BARS)* yang dilakukan oleh *Flight Safety Foundation*, berbasis di Amerika Serikat.⁹⁰

Sriwijaya Air melakukan kerjasama dengan PT Aero Nusantara Indonesia (ANI) dan *Garuda Maintenance Facility (GMF)* sebagai *maintenance provider* terpercaya di Indonesia yang bertaraf internasional. Hal tersebut dilakukan agar para pelanggan mendapat keamanan dan kenyamanan yang maksimal.

Di tahun ini Sriwijaya Air memasang target pertumbuhan pendapatan 27,27% atau pendapatan Rp7 triliun sepanjang tahun seiring bertambahnya armada pesawat dan pembukaan sejumlah rute baru.

B. Sriwijaya Travel Pass

Dasar perjanjian adalah kesepakatan para pihak yang akan menimbulkan prestasi, apabila salah satu pihak tidak memenuhi prestasi

⁹⁰ Wikipedia, *Sriwijaya Air*, https://id.wikipedia.org/wiki/Sriwijaya_Air#cite_note-2, Diakses Pada Hari Selasa Tanggal 17 Tahun 2019 Pukul: 14.52 Wib

dalam perjanjian, maka akan timbul suatu kondisi yang dinamakan wanprestasi (ingkar janji). Kata wanprestasi berasal dari bahasa Belanda yang berarti keadaan buruk atau suatu keadaan yang menunjukkan debitur tidak berprestasi (tidak melaksanakan kewajibannya) dan dia dapat dipersalahkan. Sriwijaya Travel Pass adalah produk berupa *membership* (keanggotaan) yang memberikan kemudahan, keleluasaan dan kebebasan tanpa batas bagi anggota untuk terbang kemana saja ke seluruh destinasi domestik Sriwijaya Air Group selama 365 hari tanpa *black out date* (selama seat tersedia).

Adapun tujuan diadakan program Sriwijaya Travel Pass adalah untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan penjualan produk baru Sriwijaya Group yaitu Sriwijaya Travel Pass beserta tata cara penanganan member dan tiket – tiket yang dibelinya. Jumlah orang yang terdaftar menjadi member Sriwijaya Travel Pass berjumlah 14 ribu.

1. Menjadi member Sriwijaya Travel Pass harus memenuhi syarat dan ketentuan sebagai berikut:
 - Periode pembelian dari tanggal 9 April 2018 – 9 Juni 2018. Periode terbang berlaku selama 12 bulan, terhitung setelah tanggal pembelian Sriwijaya Travel Pass.
 - Sriwijaya Air tidak membatasi jumlah penerbangan domestik yang akan diambil dalam paket ini selama seat tersedia dalam penerbangan.

- Dengan alasan apapun member tidak diperkenankan melakukan pemesanan dan pembelian tiket lebih dari satu nama member dalam penerbangan yang sama.
- Program promosi ini hanya berlaku bagi orang dewasa (>13 tahun). Anak (<13 tahun) tidak dapat mengikuti program promosi SJ Travel Pass.
- Program promosi Sriwijaya Travel Pass ini berlaku bagi seluruh rute penerbangan yang dijalani Sriwijaya Air dan NAM Air, terkecuali rute penerbangan *charter* dan *extra flight* (4 digit nomor penerbangan).
- Pajak penumpang, pajak bandara, asuransi (Jasa Raharja), dan biaya administrasi menjadi tanggungan penumpang pada setiap pembelian tiket.
- Penumpang yang berpartisipasi dalam program ini hanya dapat melakukan pembelian tiket sebelum waktu keberangkatan melalui *website* (www.sriwijayaair.co.id) atau melalui *mobile apps* (tidak berlaku pembelian *go show*).
- Tiket yang dibeli dalam program ini bersifat tetap. Tiket hanya dapat digunakan selama waktu periode promosi dan penumpang tidak dapat melakukan perubahan apapun, diantaranya: mengubah tanggal keberangkatan, mengajukan pembatalan penerbangan dan *refund*.

- Paket program hanya berlaku untuk pemegang identitas (KTP / Passport) yang terdaftar.
- Tidak ada miles yang akan diberikan dalam program promosi ini.
- Apabila setelah Anda bergabung dalam membership SJ Travel Pass, dan dalam kurun waktu 14 hari Anda belum melakukan pembelian tiket, Anda masih dapat membatalkan keanggotaan membership. Anda berhak mendapatkan hak Anda kembali dikurangi dengan biaya pembatalan sebesar 5%.
- Tiket tidak dapat dipindah tangankan atau digunakan selain member.
- Satu kode booking tidak akan mengakomodir penerbangan *stopover* (transit > 4 jam di satu daerah), apabila terjadi demikian penumpang dianjurkan melakukan transaksi untuk kode booking berikutnya.
- Sriwijaya Air Group memiliki hak untuk mengubah persyaratan yang berlaku dikemudian hari.
- Sriwijaya Air berhak membatalkan tiket member yang tidak sesuai ketentuan program tanpa konfirmasi dan tiket menjadi tidak berlaku (hangus).
- Sriwijaya Air berhak menghentikan keanggotaan member, jika member terbukti melakukan penyalahgunaan membership yang dapat merugikan Sriwijaya Air dan pihak Sriwijaya Air tidak berkewajiban untuk mengembalikan uang keanggotaan.

- Penawaran program ini terbatas.

2. Prosedur pendaftaran menjadi member Sriwijaya Travel Pass sebagai berikut:

- Pendaftaran dilakukan dengan mengunjungi <http://member.sriwijayaair.co.id>, akan tampil *terms and conditions* untuk dipelajari secara singkat
- Panduan menjadi member tersedia juga untuk dipelajari
- Untuk masuk ke menu pendaftaran klik *Purchase*; calon member mengisi semua data dengan lengkap, termasuk metode pembayaran yang diinginkan
- Form yang telah selesai diisi dengan lengkap kemudian di *submit*

3. Adapun metode pembayaran yang berlaku untuk menjadi member Sriwijaya Travel Pass:

- Kartu Kredit/ Kartu Debit
- Kantor perwakilan Sriwijaya Air
- Mekanisme cicilan 0% *
- BCA (via Kantor perwakilan Sriwijaya Air)

Cicilan 3, 6 dan 12 bulan

- BNI

Cicilan 3, 6 dan 12 bulan

- Mandiri

Cicilan 3, 6 dan 12 bulan

- Permata

Cicilan 6, 12 bulan

Melalui Website

- *Full payment* dengan kredit atau *debit card* (*Visa Card, Master Card, BNI debit online dan Mandiri debit*)
- *Installment* (Cicilan) 0% dengan *Credit Card* dengan tenor 3 s/d 12 bulan

Melalui Kantor Penjualan

- *Full payment* tunai atau debit
- *Installment* (Cicilan) 0% dengan *Credit Card* dengan tenor 3 s/d 12 bulan
- Calon member yang memilih melakukan pembayaran melalui kantor penjualan Sriwijaya Air Group akan mendapatkan *Membership Card Bill* yang menjelaskan status pemesanan, *billing code, payment limit* dan *payment code*. *Billing code* wajib disampaikan ke kasir untuk proses *payment*.
- Kasir TTO menerima pembayaran sesuai panduan yang dikeluarkan oleh team *Revenue Accounting*.

- Jika ditemukan calon member yang tidak mencatat *billing code*, silahkan menghubungi *system support*. Agar menyampaikan email yang digunakan calon member pada saat registrasi *system support*.

Prosedur Pembelian Tiket Penerbangan Sriwijaya Air bagi member Sriwijaya Travel Pass:

Transaksi Melalui *Website*

- Email member akan secara otomatis mengarahkan ke web khusus member Sriwijaya Travel Pass
- Member setelah memilih rute dan tanggal, maka wajib klik *Redeem* bukan *search*, akan tampil pilihan *flight* yang tersedia dengan harga khusus
- Jika tombol *search* di klik, maka yang akan tampil adalah pilihan *flight* harga normal. Klik gambar/logo Sriwijaya Air untuk kembali ke halaman awal.
- Langkah selanjutnya sama dengan pembelian tiket melalui *website*
- Pembelian tiket hanya untuk penerbangan *oneway* dan *return*

Transaksi melalui Sriwijaya *Mobile Apps*

- Setelah login, wajib mengaktifkan tombol *Redemption*; member akan diminta memasukan password untuk mengaktifkan (gunakan password login id)

- Setelah tombol *Redemption* aktif, maka member dapat memilih rute dan tanggal yang diinginkan. Maka akan tampil pilihan *flight* yang tersedia dengan harga khusus.
- Langkah selanjutnya sama dengan pembelian tiket melalui *mobile apps*
- Pembelian tiket hanya untuk penerbangan *oneway* dan *return*.

Masyarakat yang sudah terdaftar menjadi member Sriwijaya Travel Pass mempunyai hak untuk terbang sepuasnya ke kota manapun di Indonesia selama 365 hari hanya membayar Rp. 12.000.000.00 (Dua Belas Juta Rupiah) tanpa dibatasi kursi penerbangan bagi member Sriwijaya Travel Pass, hal ini tercantum di dalam syarat dan ketentuan Sriwijaya Travel Pass.

Tidak terpenuhinya hak member Sriwijaya Travel Pass disebabkan oleh 1 (satu) faktor yaitu dari pihak Sriwijaya Air. Setiap member Sriwijaya Travel Pass memiliki dan memperoleh hak istimewa yang tercantum di dalam syarat dan ketentuan Sriwijaya Travel Pass yang dibuat oleh pihak Sriwijaya Air. Member Sriwijaya Travel Pass berhak mendapatkan haknya seperti yang tercantum di dalam Pasal 4 ayat (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

Hal – hal yang menjadi dasar dari permasalahan tidak terpenuhinya hak member Sriwijaya Travel Pass karena berbagai macam alasan, salah satunya pihak maskapai Sriwijaya Air melakukan perubahan regulasi berdasarkan kondisi makro bisnis penerbangan yang dianggap kurang berpihak pada perusahaan penerbangan maskapai Sriwijaya Air.

Hasil wawancara kepada Isa Rahardiansah selaku member Sriwijaya Travel Pass mengatakan bahwa: “Yang ditawarkan itu satu tahun penuh *unlimited* penerbangan kemana pun tapi kenyataannya ketentuan itu hanya bisa kami (member) nikmati terhitung 6 bulan pertama yakni dari bulan April – Oktober 2018, selebihnya hingga Januari 2019 kami kesulitan untuk mengakses hak kami”.

Menurut Ali Akmal selaku member Sriwijaya Travel Pass menambahkan bahwa: “Kalau pesan lewat aplikasi Sriwijaya Air sebagai anggota Sriwijaya Travel Pass, tiket selalu sudah habis terjual. Tapi, kalau coba pesan bukan sebagai anggota, banyak kursi kosong dengan pilihan rute dan jadwal yang beragam. Hampir semua destinasi sudah *sold out* untuk member”.

Menurut Aris Munanzar selaku member Sriwijaya Travel Pass mengatakan bahwa: “Sebelumnya Sriwijaya Air Group melakukan pembatasan penggunaan fasilitas web check in melalui aplikasi. Tidak ada informasi yang valid atas penerapan penutupan fasilitas web check in. Bahwa berdasarkan kesepakatan awal sesuai dengan proposal dan

marketing ads pihak Sriwijaya Air Group, member Sriwijaya Travel Pass memiliki keleluasaan untuk melakukan penerbangan tanpa batas (*unlimited*) yang tidak dapat dialihkan ke pihak lain”.

Kemudian Yulia Argentin selaku member Sriwijaya Travel Pass menambahkan: “Dalam hal ini kami berpendapat bahwa tidak terdapat kausa yang mengizinkan pihak Sriwijaya Air Group untuk mengenakan sanksi atas *no show*. Tidak terdapat informasi terkait kondisi *no show* member Sriwijaya Travel Pass (persentase dan signifikansinya), namun pemberlakuan kebijakan ini seolah – olah menempatkan member Sriwijaya Travel Pass sebagai pihak yang membuat kerugian atau kehilangan potensi pendapatan bagi Sriwijaya Air Group”.

Sriwijaya Air telah melakukan upaya melakukan penyelesaian masalah melalui jalur mediasi untuk menyampaikan keluhan konsumen kepada pihak maskapai penerbangan Sriwijaya Air. Kemudian pihak Sriwijaya Air juga akan mengevaluasi ulang mengenai tiket kelas A perihal pemberangkatan member Sriwijaya Travel Pass yang memiliki tiket kelas A dan Sriwijaya Air juga akan mengembalikan hak – hak member Sriwijaya Travel Pass sesuai dengan kesepakatan awal.

Sriwijaya Air juga menganggap bahwa Sriwijaya Travel Pass memiliki teknik *marketing* yang salah dalam hal memasarkan produknya sehingga merugikan masyarakat yang sudah terdaftar menjadi member Sriwijaya Travel Pass.

Oleh karena itu member Sriwijaya Travel Pass tidak mendapatkan haknya sebagai konsumen yang menggunakan barang dan/atau jasa yaitu tidak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa yang akan digunakan. Sedangkan di dalam Pasal 4 ayat (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dicantumkan bahwa “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

