

## BAB IV

### ANALISIS WANPRESTASI SRIWIJAYA AIR TERHADAP MEMBER SRIWIJAYA TRAVEL PASS DALAM PEMBELIAN TIKET PESAWAT BERDASARKAN BUKU III KUHPERDATA DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

#### A. Prosedur Pembuatan Perjanjian Antara Sriwijaya Air Dengan Pemegang Member Sriwijaya Travel Pass

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..

Dalam Pasal 1233 BW dijelaskan bahwa perikatan lahir karena suatu perjanjian atau karena undang – undang, perikatan lahir dari suatu perjanjian dimana perjanjian itu adalah kesepakatan dua pihak atau lebih

dalam melakukan perbuatan hukum. Dimana satu pihak berhak atas prestasi dan pihak lain berkewajiban memenuhi prestasi.

Untuk 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](http://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* Sriwijaya 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.

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

Sementara itu prosedur pembuatan perjanjian antara Sriwijaya Air dengan member Sriwijaya Travel Pass tidak sesuai dengan apa yang di perjanjikan di awal yang di buat oleh pihak Sriwijaya Air. Didalam prosedur pembuatan perjanjian awal yang dibuat oleh Sriwijaya Air kepada member Sriwijaya Travel Pass disebutkan bahwa, Sriwijaya Air

tidak membatasi jumlah penerbangan domestik yang akan diambil dalam paket ini selama seat tersedia dalam penerbangan. Ternyata dalam faktanya prosedur perjanjian yang dibuat Sriwijaya Air tidak sesuai karena banyak member Sriwijaya Travel Pass yang tidak mendapatkan tiket karena Sriwijaya Air beranggapan member Sriwijaya Travel Pass menyalahgunakan keanggotaan Sriwijaya Travel Pass seperti menjual kembali kartu member Sriwijaya Travel Pass kepada orang lain dan meminjamkan kartu member tersebut kepada orang lain untuk membeli tiket pesawat, sehingga pihak Sriwijaya Air membatasi pembelian tiket penerbangan domestik Sriwijaya Air Group kepada member Sriwijaya Travel Pass.

Sedangkan menurut Pasal 1338 BW disebutkan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang – undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan – alasan yang oleh undang – undang dinyatakan cukup untuk itu. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Maksud dari pasal tersebut adalah perjanjian yang sudah dibuat tidak dapat ditarik kembali selain adanya kesepakatan oleh kedua belah pihak, sementara itu Sriwijaya Air telah membuat prosedur perjanjian terhadap member Sriwijaya Travel Pass akan tetapi saat prosedur perjanjian tersebut sudah berjalan 6 bulan pertama yakni dari bulan April sampai Oktober 2018 semua berjalan sesuai dengan prosedur perjanjian

awal, akan tetapi setelah bulan Oktober 2018 sampai Januari 2019 para member Sriwijaya Travel Pass mulai kesulitan mendapatkan tiket karena pihak Sriwijaya Air mulai membatasi tiket penerbangan pesawat terhadap member Sriwijaya Travel Pass. Dapat artikan bahwa pihak Sriwijaya Air tidak memenuhi prosedur perjanjian yang dibuat sendiri dan melanggar Pasal 1338 BW.

Didalam Pasal 1328 BW disebutkan bahwa penipuan merupakan suatu alasan untuk membatalkan suatu perjanjian, bila penipuan yang dipakai oleh salah satu pihak adalah sedemikian rupa, sehingga nyata bahwa pihak yang lain tidak akan mengadakan perjanjian itu tanpa adanya tipu muslihat. Penipuan tidak dapat hanya dikira – kira, melainkan harus dibuktikan.

Dengan melihat Pasal 1328 BW pihak Sriwijaya Air telah melakukan penipuan terhadap member Sriwijaya Travel Pass, karena member Sriwijaya Travel Pass tidak bisa menikmati sepenuhnya fasilitas keanggotaan yang ditawarkan oleh pihak Sriwijaya Air berupa tidak ada pembatasan penerbangan bagi member Sriwijaya Travel Pass.

Perjanjian yang dibuat oleh Sriwijaya Air dengan member Sriwijaya Travel Pass adalah hal yang normal. Pihak Sriwijaya Air tidak memberikan dispensasi kepada member Sriwijaya Travel Pass. Prosedur perjanjian yang dibuat oleh Sriwijaya Air kepada member Sriwijaya Travel Pass tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan, maka pelaksanaan prosedur perjanjian Sriwijaya Air terhadap member Sriwijaya Travel Pass

tidak sesuai dengan aturan yang berlaku antara perjanjian kedua belah pihak. Oleh sebab itu perjanjian tersebut tidak terpenuhi maupun tidak ada tanggung jawab dari pihak Sriwijaya Air terhadap member Sriwijaya Travel Pass.

**B. Perbandingan Tanggung Jawab Para Pihak (Sriwijaya Air dan Pemegang Member Sriwijaya Travel Pass) Menurut KUHPerdata Dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Apabila Salah Satu Pihak Melakukan Wanprestasi**

Pasal 19 ayat (1) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan. Maksudnya, pelaku usaha harus memberikan tanggung jawab berupa ganti rugi apabila barang atau jasa yang di perdagangkan merugikan konsumen.

Pelaku usaha yang memperdagangkan barang atau jasa wajib memberikan perlindungan atau ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami oleh konsumen, seperti tidak terpenuhinya prestasi, tidak memberikan kenyamanan pada konsumen saat menggunakan barang dan/atau jasa, tidak memberikan keamanan pada konsumen saat menggunakan barang dan/atau jasa dan tidak memberikan informasi yang

benar, jelas dan jujur mengenai jaminan barang dan/atau jasa yang dipergunakan.

Di dalam Pasal 4 ayat (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan bahwa hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai jaminan barang dan/atau jasa. Konsumen berhak mendapatkan hak nya. Ganti rugi yang diberikan bisa berupa jasa, uang dan lain – lain tergantung kerugian yang diderita oleh konsumen.

Berdasarkan Pasal 1365 BW: “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang menimbulkan kerugian bagi orang lain mewajibkan orang yang karena kesalahannya mengakibatkan kerugian itu, mengganti kerugian.”

Pasal ini memberi perlindungan kepada seseorang terhadap perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) orang lain. Unsur penting dalam pasal ini adalah perbuatan melawan hukum yang pada zaman dulu ditafsirkan secara sempit, yaitu perbuatan yang bertentangan dengan undang – undang atau peraturan perundangan.

Kedudukan konsumen sangat lemah dibanding pelaku usaha. Salah satu usaha untuk melindungi dan meningkatkan kedudukan konsumen adalah dengan menerapkan prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum tentang tanggung jawab pelaku usaha.

Dengan diberlakukannya prinsip tanggung jawab mutlak diharapkan pula para pelaku usaha menyadari betapa pentingnya menjaga kualitas produk yang dihasilkan dan para pelaku usaha akan lebih berhati – hati dalam memproduksi barang. Demikian juga bila kesadaran para



pelaku usaha terhadap hukum tentang tanggung jawab pelaku usaha tidak ada, dikhawatirkan akan berakibat tidak baik terhadap perkembangan dunia industri nasional maupun terhadap daya saing produk nasional di luar negeri. Namun demikian, dengan memberlakukan prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum tentang *product liability* tidak berarti pihak pelaku usaha tidak mendapat perlindungan. Pihak pelaku usaha masih diberi kesempatan untuk membebaskan diri dari tanggung jawabnya dalam hal – hal tertentu apabila ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah yang dinyatakan dalam Pasal 27 dan Pasal 28 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

