

Perlindungan Hukum Bagi Member SJ Travel Pass Terhadap Perjanjian Baku Dalam Program Keanggotaan Khusus Jasa Angkutan Penerbangan (Studi Kasus SJ Travel Pass)

Fathurian Ramadhan¹, Mustolih², Maman Rahman Hakim³

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

 [10.15408/jlr.v4i2.22229](https://doi.org/10.15408/jlr.v4i2.22229)

Abstract

This study examines the validity and legality of the standard agreement in the SJ Travel Pass special membership program on flight transportation services, as well as the legal protection for disadvantaged members. This study uses normative legal research on statutory standards. Using library research, the adopted strategy is both statutory and case-based. Reading, evaluating, characterizing, and analyzing library resources was done to generate relevant papers. This study concludes that the SJ Travel Pass standard agreement will be electronic. The contract is void under Article 1320 of the Civil Code and Law 19 of 2016 amending Law 11 of 2008 on Information and Electronic Transactions because it does not meet the objective requirements of Law 8 of 1999 on Consumer Protection, namely the inclusion of standard clauses prohibited under Article 18 section (1) letters g and f. The contract is void. Consumer protection compels Sriwijaya to compensate customers without criminal culpability or fines. The Indonesian Consumers Foundation has mediated (non-litigious) disputes. Consumers can fight for their rights by applying to the Consumer Dispute Settlement Agency or Arbitration Institution, filing a legal case with the District Court, and/or reporting fraud and embezzlement.

Keywords: Standard Agreement; Position; Legality; Legal Protection

* Received: January 25, 2022, Revision: February 15, 2022, Publish: June 01, 2022.

¹ **Fathurian Ramadhan** adalah Mahasiswa Alumni Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Email: fathurianramadhan@gmail.com

² **Mustolih** adalah Dosen Fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Email: mustolih@uinjkt.ac.id

³ **Maman Rahman Hakim** adalah Dosen Fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Email: mamanrahmanhakim@uinjkt.ac.id

A. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana penting dalam memperlancar roda perekonomian, memperkuat persatuan dan kesatuan, mempengaruhi semua aspek kehidupan Bangsa dan Negara serta mempererat hubungan antar Bangsa. Pentingnya transportasi tersebut tercermin pada semakin meningkatnya kebutuhan jasa angkutan bagi mobilitas orang maupun barang dari dan keseluruh pelosok Tanah Air, bahkan dari dan keluar negeri. Transportasi juga berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak terhadap pertumbuhan daerah yang berpotensi namun belum berkembang dalam upaya peningkatan dan pemerataan pembangunan.

Kondisi geografis Indonesia yang kepulauan menjadikan moda transportasi udara berperan sangat penting sebagai penghubung pulau satu dengan pulau lainnya. Dalam hal ini pesawat udara adalah moda transportasi udara yang memiliki nilai sangat penting di Indonesia, karena Pesawat udara mempunyai karakteristik antara lain mampu mencapai tempat tujuan dalam waktu cepat, menggunakan teknologi tinggi, tidak mengenal batas suatu negara, memiliki tingkat keamanan dan keselamatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan moda transportasi lainnya.⁴

Dalam perkembangan maskapai penerbangan di Indonesia, pemerintah pada tahun 2000 mengumumkan kebijakan deregulasi penerbangan guna memudahkan perizinan pelaku usaha untuk mendirikan maskapai penerbangan baru. Kebijakan tersebut bertujuan untuk merangsang investasi transportasi dan meningkatkan bisnis penerbangan didalam negeri, juga untuk merangsang tumbuhnya layanan maskapai penerbangan berbiaya rendah di Indonesia. Tercatat sampai saat ini maskapai penerbangan niaga berjadwal telah ada 13 maskapai yang masih aktif beroperasi di Indonesia.

Saat ini penggunaan pesawat udara menjadi salah satu moda transportasi yang diminati di Indonesia. Tercatat dalam beberapa tahun terakhir jumlah penumpang pesawat di Indonesia terus bertambah rata-rata mencapai 11% setiap tahunnya.⁵ Meningkatnya jumlah calon penumpang tersebut mengakibatkan persaingan-persaingan antar perusahaan jasa penerbangan. Salah satu wujud persaingan antar pelaku usaha jasa penerbangan adalah dengan adanya promo-promo ataupun program-program khusus untuk menarik minat para calon penumpang.

⁴ H.K Martono, *Hukum Udara, Angkutan Udara dan Hukum Angkasa*, (Bandung, Alumni, 1987) h. 102.

⁵ <http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/3415> (diakses pada 28 januari 2019)

Pada dasarnya, Promosi merupakan salah satu cara pelaku usaha untuk meraih target pemasaran yang belum tercapai. Tujuan dari promosi adalah meningkatkan *awareness* meningkatkan persepsi konsumen, menarik pembeli pertama, mencapai persentase yang lebih tinggi untuk konsumen yang berulang, menciptakan loyalitas merek, meningkatkan *average check*, serta meningkatkan penjualan pada waktu-waktu tertentu. Adapun cara promosi yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha antara lain dengan promosi *mounth by mounth*, mengikuti even-even tertentu, mengadakan diskon khusus pada saat tertentu, ataupun memberi *member card* pada pelanggan atau konsumen.⁶ Namun dalam memilih promo ataupun program jasa penerbangan, para calon penumpang sebaiknya mengetahui dengan baik hak-haknya sebagai konsumen yang dilindungi hukum sebelum membeli promo atau program dari pelaku usaha jasa penerbangan. Konsumen memiliki resiko yang lebih besar dari pelaku usaha, karena para pelaku usaha didalam menjalankan usahanya menerapkan prinsip ekonomi, yaitu mendapat keuntungan semaksimal mungkin dengan pengeluaran seminimal mungkin. Prinsip inilah yang kemudian mendorong para pelaku usaha untuk melakukan tindakan merugikan konsumen.

Kondisi tersebut menggambarkan adanya ketidakseimbangan kedudukan antara pelaku usaha dengan konsumen sebagai pihak yang lemah, baik dari segi ekonomi maupun daya tawar. Kedudukan konsumen yang berada pada kedudukan yang lemah membutuhkan suatu perlindungan terhadap kepentingannya. Hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang terus berkembang membutuhkan suatu aturan yang memberikan kepastian terhadap tanggung jawab, hak dan kewajiban dari masing-masing pihak.⁷ Untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam melakukan kegiatan pembelian barang dan/atau jasa, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut UUPK). Lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan agar perlindungan konsumen di Indonesia dapat lebih diperhatikan sekaligus mengintegrasikannya dapat memperkuat penegakan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini memuat aturan-aturan yang dijadikan payung hukum yang menyangkut konsumen.

⁶ Rina Rachmawati, "Peranan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*) terhadap Peningkatan Penjualan", *Jurnal Kompetensi Teknik* Vol. 2, No. 2, Mei 2011, h.146.

⁷ Sri Redjeki, *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), h. 34.

Perjanjian dalam transaksi antara pelaku usaha barang dan/atau jasa dengan konsumen biasanya dilakukan secara lisan maupun tertulis. Salah satu bentuk perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha secara tertulis adalah perjanjian yang sudah dalam bentuk baku (perjanjian baku). Perjanjian baku adalah perjanjian yang seluruh klausula-klausulanya telah distandarisasi atau dibakukan secara sepihak oleh pelaku usaha, serta bersifat massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen. Perjanjian tersebut tidak dapat ditawarkan atau dinegoisasikan oleh pihak lainnya (*take it or leave it*). Isi atas ketentuan yang terdapat di dalam kontrak baku biasanya disebut klausula baku (*standardized clause*).⁸

Perjanjian baku atau *standar contract* memiliki karakteristik sebagai ciri-ciri dari suatu perjanjian baku sebagai berikut:⁹ 1). Isinya ditetapkan secara sepihak oleh pihak yang posisi (ekonominya) lebih kuat. 2). Masyarakat (debitur/konsumen) sama sekali tidak bersama-sama menentukan perjanjian. 3). Terdorong oleh kebutuhannya debitur/konsumen terpaksa menerima perjanjian itu. 4). Bentuk tertentu. 5). Dipersiapkan secara massal dan kolektif

Materi klausula baku bukanlah hasil suatu kesepakatan melainkan hasil pemaksaan kepada pihak lain untuk menerima atau tidak menerima sama sekali sehingga dapat menimbulkan suatu kondisi yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.¹⁰ Apabila dalam suatu perjanjian kedudukan para pihak tidak seimbang, maka pihak lemah biasanya tidak berada dalam keadaan yang betul-betul bebas untuk menentukan apa yang diinginkan dalam perjanjian.

Pada prinsipnya, pencantuman klausula baku dalam perjanjian baku tidaklah dilarang. melainkan hanyalah pencantuman klausula baku yang memberatkan atau merugikan konsumen sebagaimana yang diatur dalam UUPK. Selama pencantuman klausula baku tidaklah memenuhi kriteria dari 8 (delapan) daftar klausula baku terlarang yang disebutkan di dalam UUPK, maka pencantuman klausula baku tersebut masih dibenarkan dan boleh saja diterapkan. Selain itu larangan ini bertujuan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan

⁸ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen; Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, FH Unlam Press (Bandung: Nusa Media 2008) h. 96.

⁹ Salim H.S., *Hukum Kontrak* (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak), (Jakarta: PT. Sinar grafika, 2006), h. 146.

¹⁰ H.P. Pangabean, *Praktik Standaar Contract (Perjanjian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, (Bandung: PT. Alumni, 2012) h. 2.

berkontrak, yang mana idealnya para pihak yang terikat dalam perjanjian berada dalam posisi tawar menawar yang seimbang antara satu sama lain.

Pada prakteknya, hal-hal yang sering kali menerapkan perjanjian baku didalamnya antara lain: perbankan, asuransi, jual-beli perumahan, dan promo/program transportasi. Salah satu kasus pemberlakuan klausula baku dalam transportasi udara yang telah menimbulkan kerugian bagi konsumennya yaitu pada program khusus keanggotaan oleh Sriwijaya Air (SJ Travel Pass).

SJ Travel Pass merupakan program keanggotaan khusus yang dibuat oleh Sriwijaya Air Group. Dimana dalam menggunakan program tersebut para member memiliki kebebasan dalam melakukan penerbangan (*unlimited flight*) domestik selama 1 tahun penuh terhitung setelah menjadi peserta member. Untuk menjadi bagian dari member tersebut terdapat syarat dan ketentuannya tersendiri. Syarat dan ketentuan yang berlaku pada SJ Travel Pass merupakan perjanjian baku atau klausula baku. Pengertian klausula baku dapat dilihat pada Pasal 1 Ayat (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Tentu saja syarat dan ketentuan yang berlaku pada SJ Travel Pass sudah ditentukan secara sepihak oleh pihak penyedia jasa penerbangan yaitu Sriwijaya Air Group.

Pada pelaksanaannya, pihak Sriwijaya Air telah melalaikan larangan pencantuman klausula baku yang diatur dalam pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan beberapa kali memberlakukan aturan baru yang mana dalam menentukan aturan tersebut dilakukan secara sepihak. Aturan baru tersebut mengenai pengaturan pengurangan terhadap manfaat jasa yaitu berupa pengalokasian seat penerbangan yang mana alokasi *seat* tersebut tidak ditentukan diawal. Juga dengan adanya pengaturan mengenai sistem tiket *stand by* yaitu mengenai keberangkatan member ditentukan 1 jam sebelum keberangkatan yang mana kebijakan ini tidaklah memiliki kepastian dan merugikan konsumen.

Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan adanya pencantuman klausula baku dalam syarat dan ketentuan yang di berikan oleh pihak Sriwijaya Air. Salah satu bentuk klausula baku yang ada dalam syarat dan ketentuan tersebut berbunyi "Sriwijaya Air Group memiliki hak untuk mengubah persyaratan yang berlaku dikemudian hari". Pencantuman klausula baku tersebut menegaskan bahwa konsumen memiliki kepatuhan perikatan pada klausula

baku yang menjadi syarat dan ketentuan dalam perjanjian. Pelaku usaha memiliki dominasi lebih besar dibandingkan dengan konsumen, disini posisi konsumen lemah yang hanya menerima perjanjian dengan klausula baku tersebut begitu saja.

Faktor utama yang menjadikan konsumen lemah adalah tingkat kesadaran dan pengetahuan. Hal tersebut dijadikan lahan bagi pelaku usaha untuk menerapkan klausula baku yang mana dapat menimbulkan kerugian konsumen dan mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan memanfaatkan minimnya pengetahuan konsumen. Posisi konsumen yang lemah harus dilindungi oleh hukum, karena salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat.¹¹ Oleh karena itu, peneliti ingin mengkaji perlindungan hukum terhadap perjanjian baku dalam program SJ Travel Pass.

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengacu pada norma hukum yang terdapat pada peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan serta norma-norma yang berlaku di masyarakat atau juga yang menyangkut kebiasaan yang berlaku di masyarakat.¹² Penelitian ini berfokus untuk menelaah kedudukan dan keabsahan perjanjian baku elektronik terhadap norma atau aturan yang tertuang pada undang-undang dalam perlindungan konsumen. Pendekatan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggambarkan dan menguraikan fakta-fakta juga sekaligus menganalisisnya berdasarkan pendekatan peraturan Perundang-undangan (*statute approach*) serta pendekatan kasus (*case approach*).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh data seutuhnya sehingga menjadi data yang merupakan rinci dari suatu fenomena yang diteliti oleh penulis. Sumber pada penelitian skripsi ini antara lain mencakup bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum (tersier).

¹¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, edisi revisi (Jakarta: Grasindo, 2004), h. 112.

¹² Soerjono Soekanto dan Sri Mahmudji, *Peranan dan Penggunaan Kepustakaan di Dalam Penelitian Hukum*, (Jakarta: Pusat Dokumen Universitas Indonesia, 1979), h. 18.

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata; Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Bahan hukum sekunder yakni bahan yang erat kaitannya dengan bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, yang berupa rancangan peraturan perundang-undangan, hasil penelitian, buku-buku, teks, jurnal, media cetak, dan media elektronik. Bahan non-hukum (tersier) adalah bahan diluar bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang dipandang perlu. Bahan non-hukum (tersier) dapat berupa buku-buku mengenai Ilmu Ekonomi, Sosiologi, Filsafat atau laporan-laporan penelitian non-hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penelitian. Bahan-bahan non-hukum tersebut dimaksudkan untuk memperkaya dan memperluas wawasan peneliti.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara studi kepustakaan (*library research*), yaitu upaya untuk memperoleh data atau upaya mencari dari penelusuran literatur kepustakaan, peraturan perundang-undangan, artikel, dan serta jurnal hukum yang tentunya relevan dengan penelitian agar dapat dipakai untuk menjawab suatu pertanyaan atau dalam memecah suatu masalah. Dari bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder kemudian diklasifikasikan sesuai dengan isu hukum yang akan dibahas. Data-data yang diperoleh kemudian dikumpulkan sesuai dengan landasan pustaka yang relevan dengan tema yang diteliti. Selanjutnya dikategorikan menjadi bab dan sub-sub dalam penelitian secara rinci agar terstruktur dan sistematis.

C. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Kedudukan dan Keabsahan Perjanjian Baku SJ Travel Pass

Sriwijaya Travel Pass adalah kegiatan promosi yang dilakukan oleh Sriwijaya Air untuk konsumen yang ingin melakukan penerbangan di seluruh rute domestik/Indonesia sepuasnya selama satu tahun dengan membayar biaya sebesar dua belas Juta Rupiah (Rp. 12.000.000,00). Program Sriwijaya Travel Pass bersifat *Eksklusif*, yang artinya Sriwijaya Air memberi batasan waktu 2 (dua) bulan kepada konsumen yang ingin mendaftar Sriwijaya Travel Pass. Konsumen yang telah melakukan pembayaran dan terdaftar sebagai anggota otomatis dapat melakukan penerbangan selama setahun penuh termasuk pada

tanggal merah tanpa *Blackout Date*. Keuntungan lainnya yang didapatkan anggota Sriwijaya Travel Pass adalah tidak akan ada pembatasan jumlah penerbangan domestik yang akan diambil oleh anggota dalam program ini selama seat masih tersedia, sehingga anggota diberi kebebasan untuk melakukan penerbangan kapanpun dan dimanapun meskipun hal tersebut dilakukan setiap hari.

Pada Program Sriwijaya Travel Pass ini diberlakukan beberapa syarat dan ketentuan. Salah satu ketentuan lanjutan dalam klausula baku menyatakan bahwa “Pihak Sriwijaya dapat melakukan perubahan persyaratan dikemudian hari”. Berdasarkan ketentuan dalam klausula tersebut pada kenyataannya mengakibatkan adanya perubahan-perubahan aturan yang diberlakukan oleh pihak Sriwijaya Air. Perubahan syarat dan ketentuan yang dilakukan oleh Sriwijaya Air pertama kali pada 22 Oktober 2018 melalui email berupa *e-news* kepada para member meliputi penyesuaian alokasi seat dalam setiap penerbangan. Kedua Sriwijaya Air mengeluarkan ketentuan baru yang menerapkan regulasi dan himbauan untuk anggota SJ Travel Pass yang membatalkan jadwal penerbangannya dikenakan sanksi *Freeze* atau pembekuan sementara kepada anggota SJ Travel Pass yang terdata pada *no show*. Ketiga pada 12 Januari 2019 Sriwijaya Air mengeluarkan kembali ketentuan baru tentang fitur baru dalam sistem yaitu pembelian dengan status *Standby*. Transaksi booking dan *issue* tiket dapat dilakukan member melalui *Mobile Apps* dan *Website* Sriwijaya Air kapan saja hingga waktu *Stop Booking* 60 menit sebelum jam keberangkatan.

Sehubungan dengan aturan ketiga yang dikeluarkan tentang fitur pembelian tiket berstatus *stand by*, ternyata pihak Sriwijaya Air juga membentuk *Internal Notice* pada tanggal 11 Januari 2019. Pada perubahan aturan ketiga ini pihak Sriwijaya Air meluncurkan fitur baru yaitu berupa pembelian tiket dengan status *stand by*. Fitur ini dibuat untuk menjadi salah satu alternatif bagi member yang sering mengalami *fully booked* dalam penerbangan pilihannya. Namun pihak Sriwijaya Air juga mengeluarkan *internal notice* untuk digunakan sebagai panduan oleh pihak Sriwijaya Air dalam penanganan pax bagi member SJ travel pass. Salah satu ketentuan dalam *internal notice* tersebut mengatur tentang pembatasan tiket dengan status *confirm*.

Program Sriwijaya Travel Pass ini merupakan program keanggotaan yang pertama dalam dunia jasa penerbangan. SJ Travel Pass sendiri dilandasi dengan perjanjian agar mendapatkan legalitas dan mengikat. Perjanjian dalam Sriwijaya Travel Pass ini merupakan salah satu bentuk perjanjian tertulis dan bersifat baku karena telah dibakukan dalam bentuk formulir Syarat dan

Ketentuan dilakukan dengan cara elektronik. Untuk mengetahui kedudukan serta keabsahan dari perjanjian SJ Travel Pass, perlu adanya tinjauan dari peraturan perundang-undangan agar dapat menjawab dari permasalahan dalam penelitian ini.

2. Kedudukan Perjanjian Dalam Program SJ Travel Pass

Menurut R. Subekti, Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana ada seorang berjanji kepada orang lain atau dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹³ Berdasarkan definisi perjanjian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian memiliki beberapa unsur sebagai berikut:¹⁴ 1). Adanya pihak-pihak sedikitnya dua pihak; 2). Adanya perjanjian antara para pihak 3). Adanya tujuan yang hendak dicapai; 4). Adanya prestasi yang akan dilaksanakan.

Pengertian perjanjian menurut hukum perdata diatur dalam Pasal 1313 buku ketiga KUH Perdata yang menegaskan bahwa “perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.” Perjanjian mengikat para pihak sebagai subjek hukum, dimana satu pihak memiliki hak untuk mendapatkan suatu prestasi dan pihak lainnya juga memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Abdul Kadir Muhammad menyatakan bahwa definisi mengenai perjanjian pada Pasal 1313 kurang lengkap dan memiliki beberapa kelemahan antara lain:¹⁵ 1). Rumusan tersebut hanya cocok untuk perjanjian sepihak karena kata “mengikatkan” hanya datang dari salah satu pihak. 2). Definisi tersebut terlalu luas, karena tidak disebutkan mengikatkan diri terbatas dalam lapangan hukum harta kekayaan, sehingga dapat pula mencakup perjanjian perkawinan dalam lapangan hukum keluarga.

Dalam promosi SJ Travel Pass sebelum konsumen menjadi member, terdapat beberapa persyaratan yang harus disetujui oleh pihak konsumen. Persyaratan tersebut secara tidak langsung merupakan perjanjian yang dilakukan secara tertulis antara kedua belah pihak karena memenuhi unsur-unsur seperti persyaratan pendaftaran member SJ Travel Pass, hak dan

¹³ Syahmin, *Hukum Perjanjian Internasional*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 1.

¹⁴ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Cipta Karya Abadi, 1990), h. 79.

¹⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008), h.80.

kewajiban, serta berakhirnya member SJ Travel Pass. Hal ini selaras dengan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menjelaskan bahwa "Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih". Syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Sriwijaya Air untuk member SJ Travel Pass merupakan perjanjian yang harus dilaksanakan oleh kedua belah pihak.

Perjanjian antara Sriwijaya Air dan Member SJ Travel Pass adalah Perbuatan Hukum. Dalam perbuatan hukum diperlukan adanya kepastian hukum. Utrecht, dalam teorinya tentang kepastian hukum menerangkan bahwa kepastian hukum adalah adanya sebuah aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan,¹⁶ bahwa dari penjelasan tersebut jika dikaitkan dalam kegiatan perjanjian oleh Sriwijaya Air dan Member disini adalah aturan umum tentang hal-hal yang boleh dilakukan dan dilarang dalam lingkup jual beli antara konsumen dengan pelaku usaha yaitu Undang-undang Perlindungan Konsumen. Segala kegiatan dalam Program SJ Travel Pass tersebut harus sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai perjanjian baku ini tidak dimuat secara khusus, melainkan diatur perihal klausula baku, yang definisinya terdapat dalam Pasal 1 angka (10) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu; "Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen."

Selanjutnya, bila diperhatikan bahwa program SJ Travel Pass melakukan kegiatannya dengan memanfaatkan jaringan internet, informasi mengenai kemunculan SJ Travel Pass-pun diunggah melalui website bersamaan dengan syarat dan ketentuan serta proses pendaftarannya. Oleh karena itu dapat dipertimbangkan bahwa kegiatan yang dilakukan adalah transaksi yang dilakukan secara elektronik.

Transaksi elektronik dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dimuat pada Pasal 1 angka 2 yang menyebutkan bahwa Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang

¹⁶ Riduan Syahrani, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), h. 23.

dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer atau media elektronik lainnya. Dan dalam Pasal 1 butir 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyebutkan bahwa kontrak elektronik adalah sebuah perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya. Sehingga dapat disimpulkan proses transaksi (jual beli) dan kontrak yang terhubung dengan jaringan internet dalam program SJ Travel Pass adalah transaksi dan kontrak elektronik.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa perjanjian baku member SJ Travel Pass memiliki kedudukan sebagai sebuah perjanjian tertulis yang didalamnya memuat klausula baku secara sepihak, atau dapat dikategorikan sebagai perjanjian baku yang dimuat dalam media elektronik, maka perjanjian tersebut harus memenuhi ketentuan sebagai sebuah transaksi jual beli secara elektronik yang diatur oleh undang-undang yang mengatur dalam ruang lingkup tersebut.

3. Keabsahan Perjanjian baku dalam program SJ Travel Pass

Keabsahan perjanjian baku dalam program SJ Travel dapat diukur kedalam tiga sudut pandang hukum yang berbeda. Yang pertama adalah keabsahan dalam ruang lingkup perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang kedua diukur sebagai perjanjian baku dalam ruang lingkup Perlindungan Konsumen dan yang ketiga adalah sebagai perjanjian yang dibuat dalam bentuk elektronik.

Pertama: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Keabsahan Perjanjian SJ Travel Pass dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Perjanjian merupakan kesepakatan dua belah pihak atau lebih untuk mengikatkan diri. Undang-Undang Hukum Perdata mengatur syarat-syarat untuk melakukan perjanjian agar sah dan mengikat, berupa syarat subjektif dan objektif. Hal itu termaktub dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mencantumkan syarat sah perjanjian adalah: a). Adanya kesepakatan kedua belah pihak; b). Kecakapan untuk berbuat perjanjian; c). Suatu objek tertentu atau hal tertentu; d). Suatu sebab yang tidak dilarang.

Kesepakatan kedua belah pihak mengartikan bahwa terdapat persesuaian kehendak yang bebas antara pihak yang melakukan perjanjian. kebebasan tersebut merupakan keinginan yang bebas antara para pihak untuk membuat perjanjian. pengertian kebebasan lebih lanjut mengartikan bahwa kedua belah pihak harus sepakat pada perjanjian tanpa adanya kekhilafan (*dwaling, mistake*), paksaan (*dwang, dures*) dan penipuan (*bedrog, fraud*).

Kemudian kecakapan para pihak juga termasuk unsur wajib untuk mewujudkan sah nya perjanjian atau tidak, cakap dalam membuat perjanjian adalah mampu untuk bertanggung jawab atas segala akibat hukum dari perjanjian. Syarat untuk cakap atau mampu tersebut menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1330 adalah seseorang yang dikatakan anak yang sudah dewasa, orang yang tidak ditaruh dalam pengampunan.

Syarat berikutnya yang membuat sahnya perjanjian adalah adanya objek tertentu, objek tersebut menurut Pasal 1332 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dapat berupa barang atau jasa yang dapat diperdagangkan dan menjadi pokok persetujuan. Produk SJ Travel Pass yang ditawarkan oleh Sriwijaya Air adalah jasa transportasi penerbangan berbentuk member dan anggota tersebut mendapatkan Hak Eksklusif dan tak terbatas dalam melakukan penerbangan.

Syarat yang terakhir adalah perjanjian dapat dikatakan sah adalah oleh suatu sebab yang tidak dilarang. Beberapa ahli hukum juga menyebutnya dengan suatu sebab yang halal. Syarat ini adalah syarat objektif yang mengharuskan perjanjian antara para pihak tidak boleh melanggar ketentuan Peraturan Perundang-Undangan, kesusilaan maupun ketertiban umum.

Undang-Undang yang dimaksud tersebut adalah perjanjian baku dimana didalam perjanjian SJ Travel Pass dimuat klausula baku yang merujuk pada aktifitas yang dilakukan oleh Sriwijaya Air sebagai pelaku usaha dan anggota SJ Travel Pass sebagai konsumen sehingga ketentuan yang mengatur atur tentang hal tersebut adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yang akan dijelaskan pada point selanjutnya.

Kedua: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Perjanjian baku yang dibuat Sriwijaya Air memuat klausula "Pihak Sriwijaya dapat melakukan perubahan persyaratan dikemudian hari." Hal tersebut melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu:

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

Dengan adanya pencatuman klausula baku dan lahirnya peraturan baru akibat klausula tersebut, maka hal itu telah melanggar ketentuan dalam Pasal 18 (1) huruf f dan g, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Akibatnya Konsumen tidak mendapatkan kepastian informasi dari pihak Sriwijaya Air sebagai pelaku usaha dan melanggar hak konsumen pada pasal 4 huruf c atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa, dan pasal 8 untuk pelaku usaha tidak memproduksi dan/atau memperdagangkan jasa yang tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.

Ketiga: Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Kontrak elektronik dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik mengatur tentang Persyaratan Transaksi Elektronik. Hal ini merupakan bentuk pengaturan secara khusus terhadap kontrak yang dilakukan dalam program SJ Travel Pass yang menggunakan media elektronik.

Dalam pasal 49 ayat (1) memuat hal yang sama dengan Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 tahun 2014 tentang perdagangan bahwa produk yang ditawarkan menjadi bias setelah lahirnya perubahan yang dilakukan secara internal oleh pihak Sriwijaya Air. Ketentuan Pasal 48 ayat (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyebutkan bahwa “kontrak elektronik yang dibuat dengan klausula baku harus sesuai dengan ketentuan mengenai klausula baku sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Maka, pada pembuatan klausula baku pada transaksi elektronik, pelaku usaha diwajibkan merujuk pada prosedur yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan, yaitu Undang-Undang Perlindungan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perjanjian baku yang dibuat oleh Sriwijaya Air dalam Program SJ Travel Pass memuat klausula yang dilarang dalam ketentuan Pasal 18 ayat (1) huruf f dan g Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga dalam ayat (3) menyatakan bahwa setiap klausula baku yang ditetapkan oleh pelaku usaha pada perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) dinyatakan batal demi hukum.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Member SJ Travel Pass

Philipus M. Hardjon berpendapat bahwa, “Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Karena menurut sejarahnya di Barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan pada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban pada masyarakat dan pemerintah”.¹⁷ Selain itu Philipus juga membaginya kedalam 2 (dua) macam perlindungan hukum yaitu: “perlindungan hukum *preventif* dan perlindungan hukum *repressif*.”¹⁸ Pada perlindungan hukum yang *preventif*, hukum mencegah terjadinya sengketa, sedangkan perlindungan hukum *repressif* bertujuan untuk menyelesaikan sengketa.

Ada berbagai macam cara yang dapat dilakukan untuk melakukan perlindungan hukum secara preventif, salah satunya dengan melakukan pencegahan dengan menguji terlebih dahulu keabsahan perjanjian tersebut sebelum disetujui oleh para pihak, apakah sudah sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku atau justru sebaliknya, bertentangan dengan perbuatan yang dilarang oleh ketentuan tersebut. Karena program tersebut sudah berjalan dan kerugian sudah berdampak kepada anggota SJ *Travel Pass*, maka perlindungan hukum yang dapat dilakukan adalah dengan cara repressif, yaitu dengan menempuh upaya hukum.

Perlindungan hukum konsumen dimuat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan dalam Pasal 1 Ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak Adil kepada konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) hadir sebagai regulasi di Indonesia adalah suatu ide untuk melindungi konsumen dalam perjanjian baku yang dalam aturan sebelumnya

¹⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987), h. 38.

¹⁸ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, h. 29.

masih memberikan banyak peluang terjadinya ketidak-adilan dan ketidak-sinambungan hubungannya antara pelaku usaha dan konsumen yang berujung pada kerugian bagi konsumen sebagai pihak yang lemah. Tujuan untuk menjadikan UUPK sebagai upaya melindungi konsumen sudah difikirkan pada saat penyusunan naskah akademik undang-undang tersebut.¹⁹ Maka dapat diartikan bahwa UUPK dikatakan sebagai dasar hukum (*legal standing*) yang memberikan perlindungan kepada konsumen dengan berbagai macam cara dalam rangka pemenuhan kebutuhan konsumen.

Iklan mengenai program SJ Travel Pass yang diproduksi (tayangkan) oleh pihak Sriwijaya Air dalam websitenya melahirkan kewajiban atas apa saja akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut. Sebagaimana dituangkan dalam Pasal 20 UUPK yang berbunyi: "Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut".

Perlu diperhatikan bahwa ada beberapa hal dalam pelaku usaha yang secara khusus bergerak dibidang periklanan saja secara sendiri-sendiri dan ada yang tergabung sekaligus pembuatan iklan sendiri. Dalam hal ini Sriwijaya berkedudukan sebagai pelaku usaha penyedia program jasa angkutan penerbangan sekaligus sebagai pelaku usaha yang bertanggung jawab atas iklan yang diproduksinya, namun dalam pembuktiannya Pasal 22 membebaskan terhadap ada atau tidaknya suatu unsur kesalahan dalam kasus pidana yang dilakukan, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pertanggung jawaban Pelaku usaha dalam hal membuat klausula baku dapat dimintai pertanggung jawabannya secara pidana sebagaimana dimuat dalam Pasal 62 ayat (1): Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17, ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e,, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).

Dalam Pasal 63 Pelaku Usaha dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa: 1). Perampasan barang tertentu; 2). Pengumuman putusan hakim; 3). Pembayaran ganti rugi; 4). Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen; 5). Kewajiban penarikan barang

¹⁹ David Tobing, *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019), h. 31.

dari peredaran; atau 6). Pencabutan izin usaha.

3. Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh Member *Sriwijaya Travel Pass*

Upaya hukum berkaitan erat dengan perlindungan hukum secara represif karena upaya hukum merupakan implementasi dengan terwujudnya perlindungan hukum yang efektif. Apabila upaya hukum preventif sudah dilakukan namun tetap terjadi pelanggaran hukum, maka perlindungan hukum represif memberikan payung hukum untuk melakukan sebuah upaya demi membela kepentingan pihak yang dirugikan.

Dalam melindungi kepentingan konsumen, upaya hukum diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, yang berbunyi:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- (3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- (4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Berdasarkan pasal tersebut konsumen diberi kebebasan untuk melakukan upaya, baik secara litigasi ataupun non-litigasi. Litigasi adalah penyelesaian sengketa di pengadilan. Penyelesaian non-litigasi atau dalam istilah lain disebut sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa (*Alternative Dispute Resolution*) adalah penyelesaian masalah hukum diluar proses peradilan dengan berdasarkan sukarela antara para pihak.

Pertama: Upaya hukum Litigasi

Konsumen dapat melakukan permintaan tanggung gugat kepada Pelaku Usaha di Pengadilan Negeri wilayah hukum tergugat dengan didasarkan pada Perbuatan melawan hukum, yaitu setiap perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian kepada orang lain. Dengan demikian setiap orang yang menderita kerugian akibat perbuatan orang lain dapat menuntut

ganti rugi (kompensasi) dari orang yang menyebabkan kerugian tersebut. Penggantian ganti rugi tersebut didasarkan kepada pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi: “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.

Perbuatan Melanggar Hukum (*onrechtmatige daad*) memiliki beberapa unsur yang harus dipenuhi untuk mengkategorikan bahwa sebuah perbuatan yang dilakukan orang (subyek) tersebut adalah melanggar hukum, Mariam Darus Badruzaman merinci perbuatan melawan hukum menjadi lima unsur berikut penjelasannya;²⁰ 1). Adanya Perbuatan; 2). Adanya Perbuatan Melanggar Hukum; 3). Adanya Kesalahan; 4). Adanya Kerugian; 5). Adanya Hubungan Kausalitas (sebab-akibat).

Atas perbuatan melawan hukum perlu adanya pertanggung jawaban dari Pelaku Usaha. Tanggung jawab hukum terjadi karena adanya kewajiban yang tidak dipenuhi oleh salah satu pihak yang melakukan perjanjian, hal tersebut juga membuat pihak lain mengalami kerugian akibat haknya tidak dipenuhi oleh salah satu pihak tersebut. Namun apabila salah satu pihak keberatan dengan keputusan Pengadilan Negeri dikarenakan adanya kesalahan penerapan hukum, tata cara mengadili yang salah, atau tindakan yang melampaui batas kewenangan terhadap putusan yang telah dijatuhkan, maka dapat melakukan langkah selanjutnya berupa banding ke Peradilan Tinggi hingga upaya-upaya selanjutnya berupa Kasasi kepada Mahkamah Agung dan upaya hukum luar biasa berupa Peninjauan Kembali.

Kedua: Upaya Hukum Non-litigasi

Pada praktiknya Penyelesaian sengketa non-litigasi dilakukan sebelum penyelesaian perkara melalui litigasi terjadi. Penyelesaian sengketa non-litigasi antara lain; Negosiasi, Mediasi, Forum Konsiliasi dan Arbitrase. Konsumen yang merasa dirugikan terhadap perjanjian baku dan SJ Travel Pass dapat melakukan upaya untuk memperjuangkan dan memperoleh haknya berikut lembaga-lembaga yang diberi kewenangan oleh undang-undang untuk mengawasi dan menyelesaikan sengketa konsumen:

1) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Perdagangan Republik

²⁰ Agustina, Rosa, *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta: Pasca Sarjana FH UI, 2003) h.49.

Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sengketa yang terjadi antara Pelaku Usaha dengan Konsumen yang menuntut ganti rugi akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau menderita kerugian akibat mengonsumsi dan/atau memanfaatkan jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Penyelesaian sengketa dalam BPSK antara Konsumen dengan Pelaku Usaha diluar pengadilan dibawah majelis yang dibentuk beranggotakan 3 (tiga) orang atau 5 (lima orang) dan satu orang panitera. Melalui majelis yang dibentuk BPSK tersebut dapat melahirkan sebuah keputusan yang bersifat final dan berkekuatan hukum yang kuat. Sebagaimana tertuang didalam Pasal 54 ayat (3) UUPK meyebutkan bahwa putusan yang dikeluarkan BPSK tidak dapat dilakukan langkah hukum Banding, hal tersebut diperkuat dengan terbitnya Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001. Keputusan yang dilahirkan tersebut juga dapat dijadikan Berkas Perkara oleh penyidik.

Putusan tersebut dapat berbentuk putusan perkara perdata yang eksekusinya bisa dilanjutkan ke Pengadilan Negeri apabila penyelesaian Sengketa dilakukan dengan cara Arbitrase. Berbeda dengan cara mediasi atau konsiliasi dimana keputusan yang lahir dari para pihak yang bersengketa produk hukumnya berupa akta perdamaian (*akta van daading*) yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

2) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat

LPKSM adalah lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah Pusat (Menteri Perdagangan) atau Daerah Provinsi yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen yang secara khusus diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 89 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat. Pemerintah akan memberikan pengakuan kepada LPKSM yang memenuhi syarat, yaitu terdaftar pada Pemerintah Daerah Provinsi dan bergerak dibidang perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.

Adapun Tugas dari LPKSM sebagai berikut:

- a) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b) Memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukan;

- c) Melakukan kerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- d) Membantu konsumen dalam melakukan perjuangan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
- e) Melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.

3. Upaya Hukum Mediasi Yang Telah Dilakukan Member SJ *Travel Pass*

Member SJ *Travel Pass* yang merasa dirugikan pernah melakukan upaya hukum dengan membuat perkumpulan dan ditunjuklah Koordinator untuk melakukan pengaduan kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Koordinator yang ditunjuk oleh perkumpulan anggota SJ *Travel pas* dikatakan memenuhi sebagai subjek hukum menurut Pasal 46 ayat (1) Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang pihak yang dapat melakukan gugatan selain Pelaku Usaha dan Konsumen.

Upaya yang dilakukan tersebut dilakukan dengan cara Mediasi pada 14 Februari 2021. Mediasi adalah penyelesaian sengketa yang caranya mirip dengan negosiasi, namun dalam mediasi terdapat seorang mediator, yaitu pihak ketiga yang dianggap netral atau tidak memihak kepada pihak manapun, berperan sebagai penengah dan fasilitator.²¹ Pihak YLKI berperan sebagai mediator dengan mempertemukan pihak pengadu yaitu beberapa member SJ *travel pass* dengan pihak Sriwijaya Air.

Setelah mediasi dilakukan pihak Sriwijaya Air tidak langsung menjawab tuntutan yang disampaikan oleh member SJ *Travel Pass* melainkan meminta waktu untuk membuat tanggapan dengan merundingkan tuntutan tersebut, sehingga pada tanggal 26 Februari 2019 Sriwijaya Air menyampaikan tanggapan hasil dari mediasi. Jawaban pihak Sriwijaya Air atas tuntutan pengaduan yang dilakukan konsumen menjadi bentuk tanggung jawab atas keresahan konsumen member SJ *Travel Pass*.

Mediasi yang dilakukan oleh YLKI dimulai sejak adanya tuntutan yang disampaikan oleh pihak anggota SJ *Travel Pass* pada tanggal 14 Februari 2021, dimana penyampaian tuntutan tersebut tidak mendapat jawab yang puas dari Sriwijaya Air, karena beberapa alasan dan pertimbangan pihak Sriwijaya Air

²¹ Winatra. Frans Hendra, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011) h.7-8.

menanggapi jawaban secara tertulis pada tanggal 26 Februari 2021 melalui surat 055/EXT/DZ-SJ/II/2019 perihal Tanggapan Hasil Pertemuan Mediasi.

Dalam upaya mediasi yang dilakukan antara konsumen dengan pelaku usaha tidak menghasilkan kesepakatan. Sebagaimana tertuang dalam berita acara mediasi yang dibuat oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia No.02/PNG/YLKI/II/2019. Karena berakhirnya proses mediasi tanpa dilahirnya kesepakatan perdamaian, maka mediasi dianggap gagal, dalam hal ini konsumen masih dapat melakukan upaya untuk memperjuangkan hak-haknya dengan menempuh upaya hukum yang lain.

D. KESIMPULAN

Iklan Promosi Sriwijaya Air yaitu program SJ Travel Pass berkedudukan sebagai perjanjian baku elektronik yang dilakukan antara Anggota SJ Travel Pass sebagai Konsumen dengan Sriwijaya Air sebagai Pelaku Usaha. Iklan tersebut tidak memenuhi salah satu syarat sahnya perjanjian yang dicantumkan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, karena bertentangan dengan undang-undang khusus yang mengatur tentang Perlindungan Konsumen. Perjanjian baku yang memuat klausula yang dilarang dalam pasal 4 huruf c, pasal 7 huruf b, pasal 18 huruf f dan g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dikatakan Perjanjian dalam SJ Travel Pass batal demi hukum sebagaimana disebutkan dalam pasal 18 ayat 3.

Perlindungan hukum bagi anggota Sriwijaya Travel Pass dapat dilakukan secara represif dengan melakukan upaya hukum. Hukum perlindungan konsumen mewajibkan sriwijaya untuk bertanggung jawab melakukan ganti rugi akibat mengkonsumsi jasa yang diperdagangkan tanpa menghilangkan tanggung jawab secara pidana dan hukuman tambahan. Pasal 45 UUPK mengatakan bahwa upaya hukum dapat dilakukan secara litigasi dan non-litigasi (diluar pengadilan) seperti negosiasi, konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Konsumen telah melakukan upaya mediasi (non-litigasi) di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, berdasarkan berita acara dengan No.02/PNG/YLKI/II/2019 hal tersebut belum melahirkan kesepakatan perdamaian dengan Pelaku Usaha. Konsumen masih dapat melakukan upaya hukum lain untuk dapat memperjuangkan hak-haknya dengan cara membuat permohonan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau Lembaga Arbitrase, atau mengajukan Gugatan perdata kepada Pengadilan Negeri dan/atau membuat laporan atas unsur tindakan pidana penipuan dan/atau

penggelapan. Pelaku Usaha dapat dimintai pertanggung jawaban ganti rugi secara perdata dan/atau pidana kurungan dan/atau denda, serta diberikan tambahan sanksi administratif.

REFERENSI:

- Ali, Achmad. *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, (Jakarta: Toko Gunung Agung, 2002).
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Perlindungan Konsumen; Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran, FH Unlam Press* (Bandung: Nusa Media 2008).
- Dewata, Mukti Fajar Nur; Ahmad, Yulianto. *Dualisme Hukum Normatif dan Empiris*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2010).
- Frtzgerald, JP. *Salmond on Jurisprudence*, (London: sweet & Mazwell 1966).
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: PT. Bina Ilmu, 1987).
- <http://hubud.dephub.go.id/?id/news/detail/3415> tentang jumlah kenaikan penumpang angkutan udara pertahunnya, Artikel Direktorat jenderal Perhubungan Udara, 2019
- I Imanuddin, RRD Anggraeni, A Rezki, NR Yunus, 2021. Criminal Acts Of Defamation Due To Debt Collection Through Social Media. Natural Volatiles & Essential Oils (NVEO) Journal 8 (4), 11685-11695.
- Isnaeni, Moch. *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, (Surabaya: PT. Revka Petra Media, 2016).
- Martono, H.K. *Hukum Udara, Angkutan Udara dan Hukum Angkasa*, (Bandung, Alumni, 1987).
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum, Ed. Revisi*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia, 2005).
- Marzuki, Peter Mahmud. *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2006).
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Pengangkutan Niaga*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2008).
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum Perikatan*, (Bandung: Cipta Karya Abadi,1990).

- Pangabean, H.P. *Praktik Standaraard Contract (Perjanjian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan*, (Bandung: PT. Alumni, 2012).
- Prahassacitta, Vidya. *Makna Keadilan Dalam Pandangan John Rawls*,
<https://business-law.binus.ac.id/2018/10/17/makna-keadilan-dalam-pandangan-john-rawls/>
- Rachmawati, Rina. "Peranan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) terhadap Peningkatan Penjualan", *Jurnal Kompetensi Teknik Vol. 2, No. 2*, Mei 2011.
- Rato, Dominikus. *Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum*, (Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2010).
- Redjeki, Sri. *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas*, (Bandung: Mandar Maju, 2000).
- Rezki, A; Yunus, NR. Kemerostan Ekonomi Negara Sebagai Dampak Pembatasan Sosial Covid 19 di Indonesia. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* 8 (6), 2111-2122
- Rosa, Agustina. *Perbuatan Melawan Hukum*, (Jakarta: Pasca Sarjana FH UI, 2003).
- Salim H.S., *Hukum Kontrak (Teori & Teknik Penyusunan Kontrak)*, (Jakarta: PT. Sinar grafika, 2006).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, edisi revisi (Jakarta: Grasindo,2004),
- Soekanto, Soerjono; dan Sri Mahmudji, *Peranan dan Penggunaan Kepustakaan di Dalam Penelitian Hukum*, (Jakarta: Pusat Dokumen Universitas Indonesia, 1979).
- Suhendar, S; Rezki, A; Yunus, NR. Legal Certainty in the Application of the Crime of Narcotics Abuse Judging from the Disparity of Judges' Decisions. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* 9 (1).
- Suhendar, S; Yunus, NR; A Rezki, A. Criminalization of Birth Certificate Forgery in Minors' Marriages. *Mizan: Journal of Islamic Law* 6 (1).
- Suteki; dan Galang Taufani, *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori dan Praktik)*, (Depok: Rajawali Pers, 2018).
- Syahmin, *Hukum Perjanjian Internasional*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006).

- Syahrani, Riduan. *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999).
- Taryono, T; Anggraeni, RRD; Yunus, NR; Rezki, A. Good Governance and Leadership; Sustainable National Development with Good Governance and Leadership in Indonesia. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* 8 (2), 2021.
- Tobing, David. *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2019).
- Winatra. Frans Hendra, *Hukum Penyelesaian Sengketa*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011).
- Yunus, N.R.; Anggraeni, RR Dewi.; Rezki, Annissa. (2019). "The Application of Legal Policy Theory and its relationship with Rechtsidee Theory to realize Welfare State," *Adalah*, Volume 3, No. 1.
- Yunus, N.R.; Rezki, Annissa. "Kebijakan Pemberlakuan Lock Down Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19," *Salam: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, Volume 7, No. 3 (2020).
- Yunus, NR; Rezki, A; Taryono, T. The Application of Political Theories in the Indonesian Political Reform Movement in 1998. *JOURNAL of LEGAL RESEARCH* 3 (2) 2021.
- Yusman, Y; Rezki, A; Yunus, NR. The Role of Workers Unions in the Effort to Fight for the Rights and Obligations of Workers in Companies Declared Bankrupt In Indonesia. *JOURNAL of LEGAL RESEARCH* 3 (1)
- Yusman, Y; Rezki, A; Yunus, NR. Legal Politics on the Regulation of Obligations to Hold General Meeting of Shareholders in Law Number 40 of 2007 concerning Limited Liability Companies. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* 8 (1), 333-344
- Zulhidayat, M; Razief, IB; Rezki, A; Yunus, NR. Comparison Of Legal Policies Against Racism In Football In Indonesia And The European Union. *NVEO-NATURAL VOLATILES & ESSENTIAL OILS Journal* NVEO, 11696-11705