

## ABSTRAK

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting karena posisi konsumen seringkali dalam posisi lemah maka diperlukannya keseimbangan hukum yaitu perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen. Informasi yang tidak benar, jelas dan jujur mengenai ketersediaan kursi penerbangan oleh masakapai Sriwijaya *Air* dalam program Sriwijaya Travel Pass menyebabkan kerugian terhadap konsumen yang mendaftar menjadi *member Sriwijaya Travel Pass*. Berdasarkan hal tersebut, penulis membahas bagaimana akibat hukum dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) kepada konsumen yang dirugikan akibat informasi yang tidak benar, jelas, dan jujur oleh pelaku usaha dan bagaimana bentuk tanggung jawab Sriwijaya *Air* sebagai pelaku usaha karena telah memberikan informasi yang tidak benar, jelas dan jujur mengenai ketersediaan kursi dalam program Sriwijaya *Travel Pass*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dan menggunakan tipologi penelitian doktrinal. Berdasarkan hasil analisis penulis adalah akibat hukum karena meberikan informasi yang tidak benar, jelas dan jujur berupa sanksi administratif dan sanksi pidana. Tanggung gugat Sriwijaya *Air* karena telah melanggar pasal 4 huruf c dan pasal 7 UU PK berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum (PMH) maka wajib memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian penerbangan lain yang setara dengan program Sriwijaya *Travel Pass*.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Informasi yang tidak benar, jelas dan jujur, Akibat Hukum, Tanggung Gugat.

### ABSTRACT

Legal protection for consumers is very important because the position of consumers is often in a weak position, hence the need for a legal balance, namely protection between business actors and consumers. Incorrect, clear and honest information about the availability of flight seats by Sriwijaya Air in the Sriwijaya *Travel Pass* program causes losses to consumers who register to become Sriwijaya *Travel Pass* members. Based on this, the author discusses how the legal consequences of “*Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK)*” to consumers who are disadvantaged due to false, clear, and honest information by business actors and what forms of Sriwijaya Air's responsibility as a business actor because it has provided untrue, clear and honest information regarding availability seats in the Sriwijaya *Travel Pass* program.

This research uses normative research methods and uses a typology of doctrinal research. Based on the results of the analysis of the author is due to the legal consequences of providing information that is not true, clear and honest in the form of administrative sanctions and criminal sanctions. Sriwijaya Air's responsibility for violating Pasal 4 huruf c and Pasal 7 UU PK based on Unlawful Actions (PMH) is obliged to provide compensation in the form of a refund or other flight replacement equivalent to the Sriwijaya *Travel Pass* program.

Keywords : Consumer Protection, Incorrect, clear and honest Information, Legal Consequences, Liability.