



Analisis Keabsahan Klausul Baku Maskapai GI dari Perspektif Anatomi kontrak dan Regulasi Perlindungan Konsumen

Evaluating the Legality of GI Airline Standard Terms Through Contract Anatomy and Consumer Protection Frameworks

Clarissa Gunawan¹⁾; Kendrapaty Grisha Sashenka²⁾; Nur Dwi Andhika Putra³⁾; Nazara Anisa Nurrahma⁴⁾; Mochamad Daffa Khaedar Ali⁵⁾; Dwi Aryanti⁶⁾.

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta,

E-mail: ¹⁾2410611282@mahasiswa.upn.v.ac.id; ²⁾2410611289@mahasiswa.upn.v.ac.id;

³⁾2410611308@mahasiswa.upn.v.ac.id; ⁴⁾2410611345@mahasiswa.upn.v.ac.id; ⁵⁾2410611379@mahasiswa.upn.v.ac.id

Abstract: Penelitian ini mengkaji kontrak antara GI sebagai penyedia layanan penerbangan dan konsumen berdasarkan anatomi kontrak serta dasar hukum yang berlaku. Analisis difokuskan pada kesesuaian isi kontrak dengan prinsip-prinsip hukum kontrak, hak dan kewajiban para pihak, serta perlindungan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontrak ini telah mengatur hak dan kewajiban secara jelas, namun terdapat beberapa aspek hukum yang perlu diperkuat untuk melindungi kepentingan konsumen secara optimal.

Abstract: This study analyzes the contract between GI as an airline service provider and consumers based on contract anatomy and applicable legal foundations. The analysis focuses on the conformity of the contract's content with contract law principles, the rights and obligations of the parties involved, and consumer protection. The results indicate that the contract clearly stipulates rights and obligations, yet certain legal aspects need to be strengthened to optimally safeguard consumer interests



<https://doi.org/10.5281/zenodo.17837290>

Article History

Received: November 25, 2025

Revised: November 30, 2025

Published: December 5, 2025

Keywords :

Contract Analysis, Airline, Contract Anatomy, Legal Foundations, Consumer Protection

Kata Kunci :

Analisis Kontrak, Maskapai Penerbangan, Anatomi Kontrak, Dasar Hukum, Perlindungan Konsumen

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](#).

PENDAHULUAN

Perjanjian yang dilakukan antara maskapai penerbangan dan penumpang merupakan salah satu bentuk hubungan hukum privat yang melahirkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Dalam konteks industri penerbangan nasional, maskapai GI sebagai maskapai flag carrier memiliki peran strategis dalam menyediakan jasa transportasi udara yang aman, nyaman, dan sesuai standar pelayanan. Setiap transaksi pembelian tiket pesawat pada dasarnya merupakan bentuk kontrak antara maskapai GI sebagai penyedia jasa dan konsumen sebagai pihak pengguna jasa.

Kontrak tersebut tidak sekadar pertukaran layanan dan pembayaran, tetapi menjadi instrumen hukum yang mengikat secara yuridis. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana anatomi kontrak dibentuk, mulai dari syarat sah perjanjian, klausul baku yang digunakan, hingga pelaksanaan serta potensi wanprestasi. Dalam praktiknya, hubungan hukum antara maskapai dan konsumen seringkali menimbulkan persoalan, baik terkait pembatalan penerbangan, keterlambatan (delay), kehilangan bagasi, perubahan jadwal (reschedule), maupun pemahaman konsumen terhadap ketentuan-ketentuan kontraktual yang tercantum dalam tiket atau syarat dan ketentuan penggunaan layanan.

Di sisi lain, perkembangan regulasi nasional seperti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata), serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan hukum yang jelas mengenai perlindungan hak-hak konsumen sekaligus kewajiban maskapai penerbangan. Namun,



persoalan sering muncul akibat ketidakseimbangan posisi tawar atau ketidakjelasan klausul dalam kontrak baku yang disusun sepihak oleh perusahaan.

Dengan demikian, diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai bagaimana maskapai GI menyusun dan menjalankan kontrak dengan konsumennya, apakah telah sesuai dengan anatomi kontrak yang ideal dan prinsip-prinsip hukum perjanjian, serta sejauh mana ketentuan tersebut memberikan perlindungan hukum bagi para pihak. Kajian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran komprehensif, baik bagi pengembangan ilmu hukum kontrak maupun pembentukan praktik bisnis yang lebih berkeadilan, transparan, dan berorientasi pada perlindungan konsumen.

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana maskapai GI menyusun klausul perjanjian baku dan apakah klausul tersebut telah sesuai dengan prinsip hukum perjanjian dan perlindungan konsumen?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab dan penyelesaian sengketa oleh maskapai GI terkait delay, pembatalan, kehilangan bagasi, dan reschedule, serta apakah mekanisme tersebut sudah melindungi konsumen secara efektif?

METODE PENULISAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang berfokus pada pengkajian ketentuan hukum tertulis yang mengatur hubungan kontraktual antara maskapai GI dan konsumennya. Analisis dilakukan dengan menelaah dasar hukum yang berlaku, terutama Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Buku III tentang Perikatan) sebagai dasar syarat sah perjanjian (Pasal 1320 KUH Perdata), pelaksanaan perjanjian (Pasal 1338), dan ketentuan mengenai wanprestasi (Pasal 1243). Selain itu, penelitian juga merujuk pada Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, yang mengatur kewajiban maskapai dalam memberikan pelayanan, kompensasi keterlambatan, tanggung jawab terhadap bagasi, serta keselamatan penerbangan. Di samping itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi dasar penting dalam menilai keberlakuan klausul baku, hak konsumen, dan batasan bagi pelaku usaha, termasuk ketentuan dalam Pasal 18 yang melarang pencantuman klausul yang merugikan konsumen.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menelaah peraturan perundang-undangan tersebut, serta dokumen kontraktual maskapai GI seperti *Terms and Conditions of Carriage*, kebijakan *refund*, *reschedule*, *delay*, dan pengangkutan bagasi. Literatur sekunder berupa buku hukum kontrak dan perlindungan konsumen turut digunakan untuk mendukung analisis. Seluruh bahan hukum tersebut dianalisis secara kualitatif melalui interpretasi terhadap norma, evaluasi kesesuaian antara praktik kontraktual maskapai GI dan ketentuan hukum, serta pengujian apakah klausul baku yang digunakan memenuhi asas keadilan, keseimbangan, dan kepastian hukum.

Dengan metode tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai struktur kontrak antara maskapai GI dan konsumen serta menilai sejauh mana kontrak tersebut telah sesuai dengan KUH Perdata, UU Penerbangan, dan UU Perlindungan Konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyusunan Klausul Perjanjian Baku oleh maskapai GI

maskapai GI, sebagai pelaku usaha jasa penerbangan, menyusun klausul perjanjian baku melalui ketentuan standar yang tercantum dalam "Perjanjian Peraturan Dalam Negeri" pada situs resminya, yang dirancang untuk menyederhanakan proses kontrak dengan konsumen penumpang.¹ Klausul ini dibuat secara sepihak dalam bentuk standard-form contract, di mana konsumen hanya diberi

¹ maskapai GI, "Perjanjian Peraturan Dalam Negeri,"



pilihan "setuju atau tidak" tanpa ruang negosiasi, mencakup syarat pengangkutan, hak pembatalan, dan batasan tanggung jawab atas delay atau kehilangan bagasi. Penyusunan ini bertujuan efisiensi operasional, namun sering kali mencerminkan kepentingan maskapai karena ketidakseimbangan posisi tawar konsumen.

Dari perspektif prinsip hukum perjanjian, klausul baku Garuda harus memenuhi Pasal 1320 KUHPerdata, yakni adanya kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan sebab halal. Meskipun klausul ini mengikat selama tidak melanggar undang-undang, praktik Garuda kerap memuat klausula eksonerasi yang membebaskan tanggung jawab atas risiko seperti perubahan jadwal atau kerusakan barang, yang dinilai sah jika tidak merugikan konsumen secara berlebihan.² Namun, kajian hukum menunjukkan bahwa klausula semacam ini sering kali tidak seimbang, karena mengabaikan asas keadilan dan kesetaraan para pihak.

Terkait perlindungan konsumen, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) membatasi klausul baku melalui Pasal 18 ayat (3), yang melarang ketentuan pembebasan tanggung jawab sepahak (klausula eksonerasi) jika merugikan konsumen. Analisis terhadap tiket pesawat Garuda mengungkap klausula yang membatasi hak konsumen, seperti penolakan kompensasi atas delay tanpa pemberitahuan, yang berpotensi batal demi hukum jika diuji di pengadilan.³ Secara keseluruhan, klausul Garuda belum sepenuhnya sesuai karena masih ada elemen yang menempatkan konsumen pada posisi lemah, meskipun ada upaya transparansi melalui situs web.

Untuk memastikan kepatuhan, Garuda sebaiknya merevisi klausul agar lebih adil, transparan, dan seimbang, seperti mengatur prosedur kompensasi jelas serta menghindari pembebasan tanggung jawab absolut. Hal ini sejalan dengan rekomendasi literatur hukum yang menekankan kehati-hatian penyusunan untuk menghindari sengketa.⁴ Dengan demikian, meski praktik penyusunan klausul baku Garuda efisien, kesesuaianya dengan prinsip hukum perjanjian dan UUPK masih memerlukan penyesuaian demi perlindungan konsumen optimal.

Tanggung Jawab maskapai GI dalam Kasus Delay dan Pembatalan

maskapai GI menerapkan ketentuan penanganan keterlambatan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, yang mengatur enam kategori delay dengan jenis kompensasi berbeda. Pada keterlambatan antara 30–60 menit, maskapai wajib menyediakan minuman; sementara keterlambatan 61–120 menit mewajibkan pemberian makanan ringan kepada penumpang.⁵ Untuk keterlambatan 121–180 menit, penumpang berhak mendapatkan makanan berat, sedangkan delay 181–240 menit mewajibkan maskapai menyediakan makanan lengkap serta fasilitas komunikasi apabila diperlukan. Keterlambatan lebih dari 240 menit mewajibkan maskapai memberikan kompensasi berupa uang tunai sebesar Rp300.000 atau bentuk lain yang disepakati penumpang.⁶

Dalam praktiknya, maskapai GI sering memberikan pelayanan tambahan yang melampaui standar minimum, termasuk penyediaan ruang tunggu khusus, makanan lebih berkualitas, atau penanganan yang lebih personal bagi penumpang kelas bisnis. Namun, ketentuan kompensasi tetap mengikuti regulasi pemerintah. Pada kondisi force majeure, seperti cuaca buruk, maskapai tetap berkewajiban memberikan layanan dasar tetapi tidak wajib memberikan kompensasi finansial.

Pada kasus pembatalan penerbangan (flight cancellation), maskapai GI wajib menawarkan kepada penumpang opsi berupa refund penuh, penjadwalan ulang tanpa biaya tambahan, atau

² Klausula Eksonerasi dalam Perspektif Perlindungan Konsumen, 2017

³ Penerapan Klausul Baku dalam Tiket Pesawat Terbang Ditinjau dari UUPK, 2010

⁴ Tinjauan Yuridis Penggunaan Klausula Eksonerasi, 2016

⁵ Kementerian Perhubungan RI, "PM No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan."

⁶ ANTARA News, "Kompensasi Penumpang saat Delay Pesawat: Uang Rp300 Ribu hingga Refund," 2021.



pengalihan rute dengan penerbangan lain.⁷ Dalam beberapa kondisi tertentu, seperti penundaan hingga keesokan hari, Garuda turut menyediakan akomodasi hotel khususnya bagi penumpang rute internasional. Kebijakan tambahan seperti pembebasan biaya reschedule ketika terjadi gangguan lalu lintas menuju bandara menunjukkan komitmen maskapai dalam meningkatkan perlindungan penumpang.⁸

Tanggung Jawab terhadap Kehilangan atau Kerusakan Bagasi

Ketentuan mengenai penanganan bagasi oleh maskapai GI tercantum dalam dokumen resmi Conditions of Carriage, yang menjadi dasar kontraktual antara penumpang dan maskapai. Garuda bertanggung jawab untuk mengganti kerusakan, kehilangan, atau keterlambatan bagasi sesuai batasan tanggung jawab regulasi nasional dan internasional (Konvensi Montreal 1999).⁹ Dalam kasus kehilangan bagasi, maskapai wajib memberikan kompensasi berdasarkan berat bagasi atau nilai aktual barang yang hilang, meskipun tetap mensyaratkan bukti kepemilikan untuk memvalidasi nilai barang.

Ketentuan ini sering menjadi hambatan bagi penumpang karena tidak semua barang pribadi disertai nota pembelian. Selain itu, maskapai memberikan penggantian maksimal berdasarkan standar berat (misalnya USD 20 per kilogram untuk penerbangan domestik), sehingga nilai kerugian aktual tidak selalu sepenuhnya tergantikan. Untuk bagasi yang terlambat tiba, Garuda menyediakan kompensasi berupa penggantian biaya kebutuhan mendesak, dan pada beberapa rute internasional penumpang dapat memperoleh bantuan berupa voucher belanja atau dana tunai sementara sesuai ketentuan polis.¹⁰

Mekanisme Penyelesaian Sengketa dan Klaim Penumpang

Penyelesaian sengketa dengan maskapai GI dimulai dengan pelaporan langsung melalui customer service atau baggage claim desk. Untuk kasus bagasi, penumpang harus membuat Property Irregularity Report (PIR) dalam batas waktu yang ditentukan. PIR merupakan dokumen utama yang digunakan maskapai untuk melacak bagasi yang hilang atau rusak. Setelah laporan dibuat, Garuda akan melakukan verifikasi data penerbangan, kondisi operasional, serta dokumentasi terkait keterlambatan atau kerusakan.

Klaim dapat diajukan melalui berbagai kanal komunikasi seperti email, telepon layanan pelanggan, atau platform layanan daring maskapai GI. Waktu penyelesaian klaim sangat bergantung pada kompleksitas kasus. Beberapa klaim kompensasi delay dapat diproses di hari yang sama, sementara klaim bagasi hilang dapat memakan waktu hingga 21 hari sesuai ketentuan.¹¹ Jika penumpang tidak puas dengan hasil penyelesaian, mereka dapat menggunakan jalur penyelesaian sengketa eksternal melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau litigasi melalui pengadilan.

Analisis Efektivitas Perlindungan Konsumen

Secara normatif, perlindungan terhadap konsumen telah diatur dengan jelas melalui PM 89/2015 dan PM 77/2011. maskapai GI pun telah menerapkan prosedur sesuai ketentuan tersebut. Namun efektivitas perlindungan konsumen tidak hanya bergantung pada regulasi, melainkan pada implementasi operasional di lapangan. Nilai kompensasi delay sebesar Rp300.000, misalnya, banyak dinilai tidak cukup untuk mengganti kerugian penumpang yang dapat mencakup biaya transportasi tambahan, pembatalan agenda penting, hingga biaya akomodasi.¹²

⁷ Hukumonline, "Kompensasi Pembatalan Penerbangan," 2020.

⁸ maskapai GI, "Pembebasan Biaya Reschedule dan Refund bagi Penumpang Terdampak," 2022.

⁹ maskapai GI, Conditions of Carriage, 2023.

¹⁰ maskapai GI Customer Care, "Prosedur Pengajuan Klaim Bagasi," 2023.

¹¹ maskapai GI Customer Care, "Prosedur Pengajuan Klaim Bagasi," 2023.

¹² Misael & Partners Law Firm, "Hak Penumpang Pesawat Saat Delay," 2023.



Selain itu, pengecualian tanggung jawab dalam kondisi force majeure sulit diverifikasi oleh penumpang karena keterbatasan akses terhadap informasi operasional. Klaim bagasi juga sering menghadapi kendala administratif, terutama terkait pembuktian nilai barang yang hilang. Faktor keterlambatan penanganan klaim turut mempengaruhi persepsi buruk penumpang terhadap layanan maskapai. Dengan demikian, perlindungan konsumen dapat dianggap memadai secara formal, tetapi belum sepenuhnya efektif secara praktis.

SIMPULAN

Berdasarkan penelaahan mendalam terhadap anatomi kontrak serta praktik hukum yang berlangsung antara maskapai GI dan konsumen, dapat ditarik benang merah bahwa hubungan kontraktual yang terjalin mengandung dualitas yang cukup kompleks. Secara yuridis formal, kontrak baku yang ditawarkan oleh maskapai memang telah memenuhi unsur-unsur validitas perjanjian sebagaimana dipersyaratkan dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), sekaligus selaras dengan standar operasional minimum yang dimandatkan oleh Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Akan tetapi, validitas formal ini tidak serta-merta mencerminkan keadilan substansial. Penggunaan konstruksi kontrak bentuk baku (standard-form contract) secara masif telah menciptakan disparitas posisi tawar yang signifikan, di mana konsumen terperangkap dalam situasi "take it or leave it" tanpa memiliki daya tawar untuk menegosiasikan isi perjanjian.

Lebih jauh lagi, analisis substansi kontrak memperlihatkan adanya indikasi kuat penerapan klausula eksonerasi yang berfungsi mengalihkan atau membatasi tanggung jawab maskapai. Keberadaan klausul semacam ini berpotensi besar menabrak koridor hukum yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang secara tegas melarang klausula sepihak yang merugikan konsumen. Meskipun mekanisme ganti rugi terkait keterlambatan, pembatalan penerbangan, maupun kehilangan bagasi telah memiliki landasan hukum melalui Peraturan Menteri Perhubungan (PM 89/2015 dan PM 77/2011), realitas implementasinya di lapangan masih jauh dari harapan. Ketidakefektifan ini tercermin dari nominal kompensasi yang kerap kali tidak ekuivalen dengan kerugian nyata yang diderita penumpang, serta berbelitnya prosedur administratif dalam pembuktian nilai barang. Selain itu, konsumen sering kali kesulitan memverifikasi klaim force majeure yang kerap dijadikan alasan pemberar oleh maskapai untuk menghindari kewajiban ganti rugi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam konteks ini baru tercapai pada tataran normatif-formal, namun belum mampu menghadirkan keadilan kontraktual yang bersifat materiil bagi pengguna jasa.

SARAN

Guna mewujudkan ekosistem penerbangan nasional yang lebih berimbang, berkepastian hukum, dan menjunjung tinggi hak-hak konsumen, diperlukan serangkaian langkah perbaikan yang bersifat komprehensif dan terintegrasi. Sebagai langkah awal, maskapai GI selaku pelaku usaha didorong untuk melakukan restrukturisasi internal terhadap klausul-klausul dalam Conditions of Carriage yang terindikasi mengandung unsur eksonerasi. Transparansi tidak cukup hanya dilakukan dengan memuat aturan di laman resmi, melainkan juga harus disertai dengan penyederhanaan terminologi hukum agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat awam yang tidak memiliki latar belakang hukum. Di samping itu, modernisasi sistem penanganan keluhan melalui digitalisasi penuh—terutama pada prosedur klaim bagasi—harus menjadi prioritas utama demi memangkas inefisiensi birokrasi dan mempercepat resolusi sengketa yang selama ini dikeluhkan lambat.



Pada tatanan regulasi, Pemerintah melalui Kementerian Perhubungan perlu melakukan reformasi kebijakan dengan mengevaluasi ulang besaran kompensasi yang termaktub dalam PM 89/2015 dan PM 77/2011. Nominal ganti rugi keterlambatan sebesar Rp300.000 maupun skema ganti rugi bagasi berbasis berat (per kilogram) dinilai sudah usang dan tidak lagi relevan dengan valuasi ekonomi maupun tingkat inflasi saat ini. Oleh karena itu, diperlukan payung hukum baru yang lebih progresif, yang mewajibkan maskapai untuk menanggung tidak hanya kerugian materiil, tetapi juga kerugian imateriil atau konsekuensi yang wajar akibat kelalaian operasional mereka.

Terakhir, fungsi pengawasan eksternal harus diperkuat secara signifikan untuk memastikan kepatuhan maskapai. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bersama Direktorat Jenderal Perhubungan Udara harus mengambil peran yang lebih proaktif dan tidak sekadar menunggu laporan. Hal ini dapat dilakukan melalui audit berkala terhadap kepatuhan maskapai dalam merealisasikan pembayaran kompensasi, serta mengawasi praktik-praktik "pembebasan tanggung jawab" sepihak yang merugikan. Selain itu, penyediaan saluran pengaduan yang lebih aksesibel dan responsif sangat krusial untuk menyeimbangkan kedudukan para pihak, sehingga konsumen tidak lagi berada pada posisi yang lemah dalam sengketa penerbangan.

REFERENSI

- ANTARA News. (2025, 18 Juli). *Kompensasi penumpang saat delay pesawat: Uang Rp300 ribu hingga refund*. ANTARA News. Diakses dari <https://www.antaranews.com/berita/4974521/kompensasi-penumpang-saat-delay-pesawat-uang-rp300-ribu-hingga-refund> Antara News
- maskapai GI. (2023). *Conditions of Carriage*. maskapai GI Customer Care. (Versi Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). *Prosedur Pengajuan Klaim Bagasi*.
- MA Group. (2023). *Table of Benefits – maskapai GI Travel Insurance*.
- Misael & Partners. (2023). *Hak Penumpang Pesawat Saat Delay*. Hukumonline.
- Ground Handling Dirgantara. (2020). *Kompensasi Pembatalan Penerbangan*. Jurnal Ground Handling Dirgantara.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015, 8 Mei). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia* [Permenhub No. 89/2015]. Diunduh dari https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/103484/permehub-no-89-tahun-2015_Peraturan_BPK+1
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2011, 8 Agustus). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara* [Permenhub No. 77/2011]. Diunduh dari https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/106482/permehub-no-77-tahun-2011_Peraturan_BPK+1
- Patrianto, F. H., Hendrawati, D., & Suradi. (2016). *KLAUSULA BAKU PADA PERJANJIAN PENGIRIMAN BARANG PT. KAFILA EXPRESS DITINJAU DARI BUKU III KUH PERDATA DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN*. <https://media.neliti.com/media/publications/19034-ID-klausula-baku-pada-perjanjian-pengiriman-barang-pt-kafila-express-ditinjau-dari.pdf>
- Perjanjian Peraturan Dalam Negeri*. (n.d.). maskapai GI. Retrieved November 22, 2025, from <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/contact/condition-of-contract>
- Saputra, R. (2010). *PENERAPAN KLAUSUL BAKU DALAM TIKET PESAWAT TERBANG DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN*. <http://repository.unand.ac.id/6147/1/Skripsi.pdf>



Zakiyah. (2017, Desember). *KLAUSULA EKSONERASI DALAM PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN* Zakiyah Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin Jal. Neliti. Retrieved November 22, 2025, from <https://media.neliti.com/media/publications/225080-klausula-eksonerasi-dalam-perspektif-per-e8a744e0.pdf>