

ABSTRAK

Pada saat ini transportasi udara sudah menjadi kebutuhan khusus terutama di Indonesia karena dengan kondisi geografis yang merupakan negara kepulauan dimana orang membutuhkan moda transportasi yang cepat dan efisien. Hal ini tentunya tidak lepas dari keberadaan suatu Bandar Udara, selain sebagai pintu gerbang masuk ke suatu daerah atau Negara juga merupakan simbol prestise suatu daerah atau Negara yang akan diingat oleh pengguna jasa Bandar Udara. Dalam perkembangannya, Pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola Bandar Udara harus seiring dengan konsep pelayanan publik yang dilandaskan pada tuntutan pengguna jasa yang semakin meluas, sehingga diperlukan tanggung jawab dari pihak pengelola sebagai perlindungan bagi pengguna jasa Bandar Udara. Berdasarkan latar belakang penelitian diatas penulis mendapat gagasan atau ide untuk melakukan penulisan skripsi yang mengangkat judul “ Perlindungan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara Terhadap Pelayanan Ruang Tunggu Yang Diberikan Pengelola Bandar Udara Ditinjau Dari UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. Penelitian ini menggunakan metode penulisan hukum yaitu dengan pengumpulan data yang berkaitan dengan permasalahan yang kemudian dianalisa terhadap masalah tersebut. Metode pendekatannya adalah pendekatan penelitian empiris yang dilakukan dengan data primer yaitu berupa studi kepustakaan, observasi lapangan dan wawancara, data analisis menggunakan data kualitatif. Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pemberian pelayanan jasa di ruang tunggu harus sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Undang-undang yang berkaitan dengan perlindungan pengguna jasa dan pelayanan publik. Apabila terjadi sengketa terhadap buruknya pelayanan ruang tunggu, pihak pengelola dapat bertanggung jawab menyelesaikan sesuai dengan Undang-undang yang berlaku sehingga pengguna jasa merasa tidak kecewa atas pelayanan yang diberikan. Dan pihak pengelola diharapkan dapat memaksimalkan kinerjanya agar dapat mempertahankan pelayanan terbaik terhadap pengguna jasa.