

## ABSTRAK

Kendala yang timbul, transportasi udara membutuhkan biaya perjalanan yang tidak sedikit. Setidaknya hal ini berlaku sebelum banyak bermunculannya maskapai penerbangan bertarif murah. Di balik segala manfaat dan kebaikan yang dibawa oleh maskapai penerbangan bertarif murah, ternyata fenomena tersebut juga memiliki beberapa sisi negatif. Dengan alasan efisiensi biaya operasi sebagai pembenaran, maskapai penerbangan bertarif murah kerap kali melakukan pelanggaran hukum khususnya yang berkaitan dengan kegiatan perlindungan konsumen. Untuk mencegah pelanggaran hukum ini terus terjadi perlu adanya suatu pengawasan dari pemerintah di samping tentunya peran serta dari seluruh lapisan masyarakat. Tujuan Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi konsumen terhadap pelayanan jasa penerbangan bertarif murah serta upaya apa saja yang dapat dilakukan konsumen apabila hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha. Untuk mengetahui aspek hukum perlindungan konsumen terhadap pelayanan jasa penerbangan bertarif murah, ditinjau dari UUPK dikaitkan dengan peraturan perundangan di bidang penerbangan. Penelitian ini bersifat deskriptif dan di lihat dari tujuan termaksud penelitian hukum normatif. Lokasi penelitian ini dilakukan. Jenis data yang digunakan meliputi data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan penelitian kepeustakaan baik buku-buku, peraturan perundang-undangan, makalah-makalah, hasil penelitian terdahulu, dokumen-dokumen dan sebagainya. Analisis data menggunakan empiris. Berdasarkan Penelitian ini, timbul berbagai masalah yang terkadang bahkan tidak disadari oleh konsumen. Masalah-masalah ini bila kita kaitkan dengan bidang perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi 3 tahap yakni; tahap pra-transaksi, tahap transaksi, dan tahap purna-transaksi. Petugas yang melayani bagian *check-in* pada maskapai penerbangan bertarif murah seringkali bertindak tidak sopan kepada konsumen. Hal ini tentu secara langsung merugikan konsumen.