

## **ABSTRAK**

Era globalisasi dengan segala kemajuannya membuat segala aspek dalam kehidupan dibuat semudah dan seefisien mungkin, salah satu aspek dalam kehidupan tersebut adalah pada bidang perdagangan dalam hal jual – beli baik itu barang dan/jasa. Dalam melakukan kegiatan jual – beli banyak dari pelaku usaha menggunakan perjanjian baku dalam melakukan usahanya untuk menyingkat waktu serta kemudahan yang diberikan tanpa memperhatikan kepentingan konsumen yang akan menggunakan barang dan/jasa yang akan dibeli. Maka perlu ditinjau bagaimana konsep dalam perjanjian baku terhadap perlindungan konsumen dalam kegiatan jual – beli ini, serta hambatan dan upaya untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen kaitanya dengan perjanjian baku dalam kegiatan jual – beli.

Penelitian dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode pendekatan yuridis empiris yaitu penelitian terhadap efektivitas hukum yang membahas bagaimana hukum berjalan disuatu masyarakat, penelitian ini mensyaratkan penelitiya disamping mengetahui ilmu hukum tetapi juga mengetahui ilmu sosial.

Berdasar hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian baku yang dilakukan dalam jual – beli tidak melanggar ketentuan – ketentuan yang ada asal para pihak saling setuju walaupun masih diperdebatkan asal tidak mengalihkan tanggung jawab dari pelaku usaha kepada konsumen menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 pasal 18 ayat (1). Penyelesaian yang dilakukan apabila terjadi suatu konflik atau sengketa adalah dengan *Alternative Dispute Resolution* yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui negosiasi, negosiasi dipilih karena kemudahan dan kecepatanya dan digunakan karena permasalahan yang tidak terlalu pelik. Hambatan dari penyelesaian sengketa diluar pengadilan bisa diakibatkan oleh ketidaktahuan dari pemilik usaha dan konsumen serta sikap acuh dari konsumen sendiri serta dalam negosiasi ada hambatan tersendiri seperti emosi yang ekstrim, persepsi yang berbeda mengenai objek yang dipersengketakan, sikap yang tidak harmonis dan persepsi yang berbeda mengenai objek yang disengketakan.

**Kata kunci:** Perlindungan Hukum, Perjanjian Baku, Jual Beli

## **ABSTRACT**

In the era of globalization and its improvement made every aspects of life become easier and efficient. One of them is in the field of trade in selling and buying either goods or services. Furthermore, in selling and buying many business actors used standard agreement in their business to shorten the period of time and facilities provided regardless to the consumers' interest who will use their goods or services. So, it is necessary to review how the concept in standard agreement to the consumer protection in selling and buying, also the obstacles and efforts to resolve consumer protection's disputes related to the standard agreement.

The researcher in this study used empirical juridical approach, a research about law effectiveness that explains how law occurs in society communities. This study requires the researcher to realize not only legal studies but also social studies.

According to the result, it can be conclude that selling and buying standard agreement does not break existing provisions if the parties agree each other even though it is still debated, as long as it does not distract the responsibility from business actors to the consumers as stated in the 1999 Constitution number 8 article 18 sections (1). The solution when a conflict or dispute occurs is using *Alternative Dispute Resolution*, the dispute resolution through outside the court by negotiations. Negotiations were chosen because of their ease and rapidity considering the problems not too complicated. The obstacles from dispute resolution through outside the court might be caused by business actor's inexperience, consumer's disregard and many obstacles in negotiation itself such as extreme emotions, discordant, and different perceptions of disputed objects.

**Keywords:** Legal Protection, Standard Agreement, Selling and Buying