

## ABSTRAK

Klausula baku merupakan suatu cara untuk mempermudah dan mempercepat proses transaksi sehingga waktu lebih efisien, terlebih lagi dalam suatu transaksi e-commerce yang mana akan memakan waktu lama apabila dilakukan dengan adanya tawar menawar terlebih dahulu di antara pelaku usaha dan konsumen. Bukannya tanpa batas, klausula baku yang di cantumkan juga harus memperhatikan ketentuan yang dilarang oleh Undang-undang guna pemberian perlindungan bagi konsumen sebagaimana yang terdapat pada Pasal 18 UUPK. Tujuan dari penulisan ini ialah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap perjanjian dengan pencantuman klausula baku dalam transaksi e-commerce serta untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam proses perlindungan konsumen terhadap pencantuman klausula baku dalam transaksi e-commerce dan apa solusinya. Dari hasil penelitian dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif yaitu penelitian dengan cara mempelajari, mengkaji, menelaah teori-teori, konsep, asas-asas, serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian ini. maka hasil penelitian menunjukkan bahwa: *Pertama*, bentuk perlindungan hukum bagi konsumen telah di amanatkan dalam undang-undang dengan adanya hak-hak bagi konsumen kemudian Pasal 18 UUPK yang mengatur mengenai pencantuman klausula baku yang pada intinya klausula baku yang di cantumkan tidak boleh merugikan konsumen. Apabila konsumen merasa di rugikan, dapat mengajukan gugatan secara perdata maupun pidana. Serta dalam Pasal 38 UU ITE bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan apabila di rugikan dalam penyelenggaraan sistem elektronik. Kemudian bentuk perlindungan yang diberikan oleh negara yaitu berupa pembentukan lembaga-lembaga perlindungan konsumen seperti BPSK, BPKN, LPKSM. *Kedua*, kendala-kendala perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pencantuman klausula baku dalam transaksi e-commerce meliputi kendala peraturan perundang-undangan, kelembagaan, dan kendala dari masyarakat. Namun kendala paling utama dimana belum terdapat pengaturan mengenai klausula baku dalam e-commerce di dalam perundangan di Indonesia yang juga akan menimbulkan kendala-kendala lain seperti kendala dalam pelaksanaan perlindungan oleh lembaga perlindungan konsumen.. Maka terjadi adanya kekosongan norma yang perlu di isi dengan pembentukan peraturan dalam perundang-undangan.

**Kata kunci** : perlindungan konsumen, klausula baku, transaksi e-commerce