



JIHHP:
Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik

E-ISSN: 2747-1993
P-ISSN: 2747-2000

DINASTI REVIEW

<https://dinastirev.org/JIHHP> [✉ dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com) [☎ +62 811 7404 455](tel:+628117404455)

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Evaluasi Beban Pembuktian Terbalik dalam Sengketa Konsumen

Evelyn Winarko¹, Saut Parulian Manurung²

¹Departemen Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Airlangga, Surabaya, Indonesia,
winarkoevelyn@gmail.com

²Departemen Hukum, Fakultas Hukum, Universitas 17 Agustus, Surabaya, Indonesia,
saudjoeee@gmail.com

Corresponding Author: winarkoevelyn@gmail.com

Abstract: This study aims to examine the systematisation of consumer dispute resolution in Indonesia by providing an in-depth understanding of the structure and procedures applied in handling disputes between consumers and businesses. The study combines qualitative and quantitative approaches to evaluate the effectiveness of the reverse burden of proof in consumer disputes. The qualitative approach will explore processes and challenges through in-depth interviews and direct observation, while the quantitative approach will analyse statistical data from relevant cases over the past five years. Data will be collected through interviews, observations, and secondary data, then analysed thematically and statistically to produce a report containing findings, analyses, and recommendations to improve the application of the reverse burden of proof. The research findings show that in consumer dispute resolution in Indonesia, the reverse burden of proof requires businesses to prove their innocence. Although BPSK provides a simpler settlement alternative, the application of the reverse burden of proof still faces several challenges. First, the allocation of the burden of proof is often unbalanced, burdening consumers with limited resources. Second, there is a potential violation of the principle of audi et alteram partem, which is important to hear both sides. Third, difficulties in finding valid evidence and calculating damages exacerbate the consumer's position. Fourth, lack of legal understanding and regulatory ambiguity can increase legal uncertainty. To improve effectiveness, it is necessary to improve regulations, education for law enforcement, consideration of the application of strict liability, and strengthening the role of consumer protection agencies. With these steps, it is expected that the consumer dispute resolution process will become more fair and accountable.

Keywords: Reverse Burden of Proof, Consumer Dispute Settlement, Legal Framework

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sistematika penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dengan memberikan pemahaman mendalam tentang struktur dan prosedur yang diterapkan dalam menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Studi ini menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mengevaluasi efektivitas beban pembuktian terbalik dalam sengketa konsumen. Pendekatan kualitatif akan mengeksplorasi proses dan tantangan melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, sementara

pendekatan kuantitatif akan menganalisis data statistik dari kasus-kasus relevan selama lima tahun terakhir. Data akan dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan data sekunder, kemudian dianalisis secara tematik dan statistik untuk menghasilkan laporan yang berisi temuan, analisis, dan rekomendasi untuk memperbaiki penerapan beban pembuktian terbalik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, beban pembuktian terbalik mengharuskan pelaku usaha untuk membuktikan bahwa mereka tidak bersalah. Meskipun BPSK menyediakan alternatif penyelesaian yang lebih sederhana, penerapan beban pembuktian terbalik masih menghadapi beberapa tantangan. Pertama, alokasi beban pembuktian sering kali tidak seimbang, membebani konsumen dengan sumber daya terbatas. Kedua, ada potensi pelanggaran prinsip audi et alteram partem, yang penting untuk mendengar kedua belah pihak. Ketiga, kesulitan dalam menemukan bukti yang valid dan menghitung ganti rugi memperburuk posisi konsumen. Keempat, kurangnya pemahaman hukum dan ambiguitas regulasi dapat meningkatkan ketidakpastian hukum. Untuk meningkatkan efektivitas, diperlukan penyempurnaan regulasi, pendidikan untuk penegak hukum, pertimbangan penerapan tanggung jawab mutlak, dan penguatan peran lembaga perlindungan konsumen. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan proses penyelesaian sengketa konsumen menjadi lebih adil dan akuntabel.

Kata Kunci: *Reverse Burden of Proof*, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kerangka Hukum

PENDAHULUAN

Di era modern ini, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha semakin kompleks. Perkembangan teknologi dan globalisasi telah membuka peluang bagi pelaku usaha untuk menawarkan berbagai produk dan layanan kepada konsumen dengan lebih mudah dan beragam. Namun, hal ini juga membuka potensi terjadinya sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan konsumen dapat dipahami sebagai prinsip atau aturan umum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan serta masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan pengguna dalam kehidupan sosial.

Secara fundamental, perlindungan konsumen bertujuan untuk memaksimalkan kepastian hukum. Hal ini sejalan dengan pendapat Sudikno Mertokusumo bahwa prinsip kepastian hukum berfungsi sebagai bentuk perlindungan bagi pencari keadilan terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti seseorang akan dan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam kondisi tertentu. Dengan kata lain, selain harus jelas dan mudah dipahami, kepastian hukum juga terkait erat dengan hukum yang berlaku saat ini di masyarakat. Kepastian hukum merupakan jaminan untuk penegakan hukum, terciptanya perlindungan bagi setiap individu dari tindakan merugikan oleh pihak lain, jaminan bahwa hak-hak individu akan dipenuhi sesuai standar yang tepat, serta pelaksanaan kewajiban bersama dengan hak-hak tersebut. Tujuan utamanya adalah terwujudnya ketertiban umum. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) berfungsi sebagai kerangka hukum untuk menjamin hak-hak konsumen dan menyelesaikan sengketa yang mungkin timbul. Salah satu elemen kunci dari UU Perlindungan Konsumen adalah prinsip perlindungan konsumen, yang menjadi dasar penyelesaian sengketa konsumen secara adil dan seimbang. Dalam konteks ini, peraturan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memastikan bahwa tidak hanya konsumen yang mendapatkan perlindungan tetapi juga pelaku usaha memiliki hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing dengan hak dan kewajiban mereka. Pemerintah berperan dalam mengatur, mengawasi, dan mengendalikan agar sistem yang kondusif tercipta, saling terhubung satu sama lain, sehingga mencapai tujuan kesejahteraan masyarakat yang luas.

Dalam pelaksanaannya, UU Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki ciri khas dengan diterapkannya prinsip pembalikan beban pembuktian sebagaimana diatur dalam Pasal 28 UUPK. Baik dalam proses litigasi maupun non-litigasi, beban pembuktian secara fundamental diletakkan sepenuhnya pada tergugat, dalam hal ini pelaku usaha. Penyampaian bukti dalam litigasi juga sesuai dengan Pasal 164 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (HIR), yang menekankan tanggung jawab mutlak.

Beban pembuktian merupakan aspek yang semakin penting dalam penyelesaian sengketa perdata konvensional. Alokasi beban pembuktian yang tidak proporsional dapat merugikan pihak lain, sehingga penerapannya harus disesuaikan dengan keadaan spesifik setiap kasus. Dengan demikian, penerapan prinsip pembalikan beban pembuktian menjadi semakin jelas. Berdasarkan prinsip pembalikan beban pembuktian, pelaku usaha harus membuktikan tidak adanya kesalahan dalam kasus ganti rugi. Ini berbeda dengan aturan umum dalam hukum perdata, yang mengharuskan penggugat untuk membuktikan kesalahan tergugat. Dengan penerapan UUPK, sistem pembalikan beban pembuktian menjadi panduan dalam menyelesaikan sengketa konsumen, baik melalui pengadilan maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sistem pembalikan beban pembuktian mencakup beberapa ketentuan, seperti yang diatur dalam Pasal 19, 22, dan 23 UUPK, yang mengatur klaim ganti rugi. Dalam kasus-kasus ini, beban pembuktian terletak pada pelaku usaha, dan jika mereka gagal membuktikan tidak adanya kesalahan, klaim konsumen dapat diterima oleh pengadilan. Penulis menekankan bahwa sistem ini penting diterapkan mengingat posisi sosio-ekonomi konsumen yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.

Namun, ketidaksesuaian antara teori dan praktik menyebabkan beberapa tantangan dalam penerapan pembalikan beban pembuktian, khususnya berfokus pada prinsip kepastian hukum dan keseimbangan. Tantangan-tantangan ini meliputi kesulitan dalam mendistribusikan beban pembuktian secara adil sesuai dengan prinsip hukum acara perdata, tantangan dalam memperoleh kebenaran formal, kasus di mana pelaku usaha membayar ganti rugi sebelum penerapan prinsip pembalikan beban pembuktian, dan penyimpangan dari hukum acara perdata dalam proses pembalikan beban pembuktian.

Salah satu kasus yang menarik untuk dikaji adalah sengketa antara PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk. dan Rini Tresna Sari, yang dimulai dengan keluhan konsumen tentang produk susu yang diproduksi oleh PT Ultrajaya. Secara khusus, pada 27 Januari 2016, Rini Tresna Sari membeli beberapa kotak susu merek Ultra Milk dari sebuah supermarket di Jakarta. Produk-produk ini diproduksi oleh PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk. Setelah mengonsumsi sebagian produk, Rini merasakan rasa yang tidak biasa dan mendapati bahwa susu tersebut telah berubah warna dan memiliki bau yang tidak sedap. Rini kemudian mengalami mual dan gejala kesehatan lainnya. Merasa dirugikan, Rini menghubungi layanan pelanggan PT Ultrajaya untuk melaporkan masalah tersebut. PT Ultrajaya menanggapi keluhan Rini dengan meminta sampel produk untuk diuji di laboratorium mereka. Hasil tes laboratorium internal dari PT Ultrajaya menunjukkan bahwa produk tersebut aman dan tidak menunjukkan tanda-tanda kontaminasi. Tidak puas dengan tanggapan PT Ultrajaya, Rini Tresna Sari memutuskan untuk membawa kasus ini ke pengadilan pada 22 Februari 2016. Dia mengajukan gugatan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat, menuduh PT Ultrajaya lalai dalam proses produksi yang menyebabkan kontaminasi produk dan merugikan kesehatannya. Kasus ini disidangkan pada 29 Februari 2016. Selama persidangan, Rini Tresna Sari menyajikan bukti termasuk sisa produk susu yang terkontaminasi, laporan medis yang mendokumentasikan kondisi kesehatannya setelah mengonsumsi produk tersebut, dan kesaksian dari seorang ahli makanan yang memeriksa sampel susu.

PT Ultrajaya membela diri dengan menyatakan bahwa produk mereka telah menjalani kontrol kualitas yang ketat sebelum dipasarkan. Mereka juga menambahkan bahwa

kontaminasi kemungkinan besar terjadi setelah produk meninggalkan pabrik mereka, seperti selama distribusi atau penyimpanan di supermarket. Pengadilan memutuskan bahwa PT Ultrajaya bertanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh Rini Tresna Sari. Pengadilan menemukan bahwa bukti yang diajukan oleh penggugat cukup kuat untuk menunjukkan kelalaian dalam proses produksi PT Ultrajaya. Perusahaan diperintahkan untuk mengganti rugi kepada Rini Tresna Sari. Kasus ini menyoroiti ketidakefektifan prinsip pembalikan beban pembuktian dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Meskipun pembalikan beban pembuktian dimaksudkan untuk mempermudah konsumen dalam membuktikan klaim mereka, dalam praktiknya, konsumen seperti Rini Tresna Sari masih menghadapi beban pembuktian yang berat. Dia harus menyediakan bukti konkret, seperti sampel produk yang terkontaminasi dan laporan medis yang valid, untuk mendukung klaimnya.

Di sisi lain, PT Ultrajaya memiliki sumber daya yang lebih besar untuk membela diri dan berargumen bahwa kontaminasi mungkin terjadi di luar kendali mereka. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme pembalikan beban pembuktian belum sepenuhnya melindungi konsumen dari beban pembuktian yang tidak adil. Untuk meningkatkan efektivitas pembalikan beban pembuktian, diperlukan regulasi yang lebih ketat dan pengawasan yang lebih baik terhadap proses produksi dan distribusi produk konsumen, serta dukungan hukum yang lebih kuat bagi konsumen dalam menyampaikan keluhan mereka. Oleh karena itu, menarik untuk meneliti lebih dalam tentang efektivitas penerapan pembalikan beban pembuktian dalam perlindungan konsumen. Dalam konteks ini, penting untuk menilai apakah penerapan pembalikan beban pembuktian dalam perlindungan konsumen benar-benar melindungi konsumen yang berada dalam posisi yang lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, dan khususnya apakah ada keselarasan antara *das sollen* dan *das sein* dalam kasus PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk. versus Rini Tresna Sari.

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah normatif yuridis, dengan pendekatan studi kepustakaan untuk mengkaji bahan-bahan hukum. Penelitian ini mencakup bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan, serta bahan hukum sekunder berupa literatur yang relevan dengan topik permasalahan. Penelitian yuridis normatif dilakukan dengan menganalisis kasus-kasus yang diangkat dan mengaitkannya dengan teori-teori, literatur-literatur, serta peraturan perundang-undangan yang diperlukan. Selain itu, penelitian ini melibatkan wawancara mendalam dengan hakim BPSK, pengacara, dan konsumen yang terlibat dalam sengketa konsumen, serta pengamatan langsung terhadap proses pengadilan di BPSK. Fokus studi ini adalah pada semua kasus sengketa konsumen yang ditangani oleh BPSK dan pengadilan di Indonesia dalam lima tahun terakhir, terutama kasus yang melibatkan pembalikan beban pembuktian. Metode pengambilan sampel purposive digunakan untuk memilih kasus-kasus yang representatif dan relevan. Analisis tematik akan dilakukan terhadap wawancara dan observasi untuk mengidentifikasi pola, tantangan, dan solusi dalam penerapan pembalikan beban pembuktian. Data kualitatif akan dikodekan berdasarkan tema-tema utama, sedangkan analisis data statistik akan mencakup frekuensi kasus dan hasil keputusan terkait pembalikan beban pembuktian. Data kuantitatif akan dikumpulkan mengenai hasil keputusan dan frekuensi kasus. Pengumpulan data akan melibatkan wawancara, observasi, dan pengumpulan data sekunder. Data yang diperoleh akan diproses dengan teknik analisis yang telah ditetapkan, dan laporan penelitian akan disusun dengan mencakup temuan utama, analisis, dan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistematika Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia

Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur bahwa sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari pihak-pihak yang bersengketa. Jika penggugat adalah individu (orang pribadi), klaim dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, jika penggugat adalah kelompok konsumen, Organisasi Non-Pemerintah (NGO), atau pemerintah, klaim harus diajukan ke pengadilan. Pasal 47 UUPK menjelaskan bahwa penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan jumlah kompensasi, serta tindakan tertentu untuk mencegah terulangnya kerugian konsumen.

Dalam hal penyelesaian sengketa konsumen melalui litigasi (di pengadilan), berlaku kompetensi absolut dan relatif sebagaimana dalam hukum acara umum. Terkait hal ini, Pasal 45 ayat (1) UUPK secara jelas mengatur bahwa kompetensi absolut untuk penyelesaian sengketa konsumen berada pada kekuasaan yudikatif umum. Namun, terdapat aspek unik pada kompetensi relatifnya, karena Pasal 23 UUPK mengatur bahwa kompetensi relatif untuk sengketa konsumen berada di pengadilan negeri di wilayah hukum tempat konsumen, sebagai penggugat, berdomisili, bukan di tempat pelaku usaha, sebagai tergugat, berada. Hal ini disebabkan oleh posisi konsumen yang lebih lemah. Untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, BPSK didirikan sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 49 UUPK, yang menyatakan bahwa "pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di tingkat II (sekarang Kabupaten atau Kota) untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan". Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) pertama kali didirikan pada tahun 2001 melalui Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001. Pada tahun yang sama, pemerintah melalui Menteri Perindustrian dan Perdagangan mengeluarkan Keputusan Menteri Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Kewenangan BPSK. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 (Permendag No. 350/MPP/Kep/12/2001) mengatur penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK.

Penyelesaian sengketa konsumen dimulai dengan pengajuan permohonan. Proses pengajuan untuk Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur dalam Pasal 15-17 Keputusan Menteri No. 350/MPP/Kep/12/2001 (Permendag No. 350/MPP/Kep/12/2001). Permohonan dapat diajukan secara lisan atau tertulis kepada BPSK melalui Sekretariat BPSK setempat oleh konsumen yang telah dirugikan oleh pelaku usaha. Isi permohonan harus mencakup identitas konsumen, ahli waris, atau wakilnya beserta identifikasi; nama dan alamat pelaku usaha; barang atau jasa yang dikeluhkan; bukti pembelian, rincian tempat, waktu, dan tanggal perolehan barang atau jasa yang dimaksud; saksi yang mengetahui pembelian barang atau jasa; dan foto barang atau aktivitas jasa, jika tersedia. Setelah permohonan diajukan, Sekretariat BPSK akan mencatatnya dan memberikan tanda terima dengan nomor registrasi. Permohonan akan ditolak jika tidak memenuhi syarat isi permohonan dan/atau klaim tidak berada dalam yurisdiksi BPSK.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK adalah bagian dari mekanisme penyelesaian sengketa alternatif yang sederhana dan menghindari formalitas. Prosedur ini terdiri dari tiga tahap. Tahap pertama adalah Persyaratan Pengaduan. Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK terdekat, baik secara tertulis maupun lisan. Permohonan dapat diajukan oleh konsumen, ahli waris, atau wakilnya jika konsumen telah meninggal, sakit, lanjut usia, di bawah umur, atau merupakan warga negara asing. Permohonan itu sendiri harus mencakup beberapa rincian, seperti nama lengkap dan alamat konsumen, ahli waris, atau wakilnya beserta identifikasi; nama lengkap dan alamat pelaku usaha; barang atau jasa yang dikeluhkan; bukti pembelian (tanda terima, faktur, dll.); rincian tempat, waktu, dan tanggal pembelian; saksi yang mengetahui pembelian barang atau jasa; dan foto barang atau aktivitas jasa (jika ada). Dalam

hal ini, Sekretariat BPSK akan mencatat permohonan, memberikan tanda terima dengan tanggal, dan menetapkan nomor registrasi. Panggilan kepada pelaku usaha harus mencakup tanggal, waktu, dan tempat sidang, serta kewajiban pelaku usaha untuk menanggapi permohonan.

Permohonan akan ditolak jika tidak memenuhi syarat isi, sengketa tidak berada dalam yurisdiksi BPSK, pengadu bukan konsumen akhir, pengaduan adalah gugatan class action atau melibatkan legal standing, dan/atau pengaduan diajukan oleh pelaku usaha. Setelah itu, akan dilakukan Panggilan kepada Pelaku Usaha. Ketua BPSK akan memanggil pelaku usaha untuk hadir dalam sidang secara tertulis dalam waktu 3 hari kerja setelah pengajuan permohonan lengkap. Hal ini kemudian mengarah ke tahap kedua, yaitu Sidang. Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK dilakukan oleh Panel yang dibentuk melalui keputusan Ketua BPSK dan dibantu oleh Panitera. Panel harus terdiri dari anggota ganjil, yang terdiri dari paling sedikit 3 anggota yang mewakili pemerintah (ketua), konsumen, dan pelaku usaha (anggota). Panitera diangkat dari anggota Sekretariat BPSK. Jika permohonan diterima, Ketua BPSK harus memanggil pelaku usaha secara tertulis dengan salinan permohonan konsumen dalam waktu maksimum 3 hari kerja. Panggilan harus mencakup tanggal, waktu, dan tempat sidang, serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan tanggapan tertulis terhadap permohonan dalam waktu 7 hari setelah permohonan diterima oleh BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dilakukan dengan tiga cara: konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Dalam proses penyelesaian sengketa antara PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk. dan Rini Tresna Sari, yang dilakukan di luar pengadilan melalui BPSK Kota Bandung, proses dimulai dengan sidang yang mempertemukan kedua belah pihak untuk menentukan metode penyelesaian sengketa. Kedua belah pihak sepakat untuk memilih arbitrase sebagai metode penyelesaian. Namun, dalam sesi arbitrase awal, mereka tidak mencapai kesepakatan mengenai jumlah kompensasi.

Selanjutnya, BPSK memfasilitasi mediasi, sebuah upaya negosiasi yang dimediasi oleh BPSK dengan partisipasi aktif dari panel hakim BPSK yang berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan. Dalam mediasi ini, kedua belah pihak melakukan diskusi untuk mencapai kesepakatan. Upaya mediasi menghasilkan kesepakatan mengenai jumlah kompensasi. Hasil mediasi ini diumumkan secara resmi dalam sesi arbitrase berikutnya. Dengan demikian, sengketa antara PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk. dan Rini Tresna Sari diselesaikan dengan damai melalui mediasi yang dilakukan oleh BPSK Kota Bandung. Kesepakatan yang dicapai dalam mediasi diratifikasi dan diumumkan selama sesi arbitrase, menyelesaikan sengketa secara damai dan memuaskan kedua belah pihak. Terkait hal ini, entitas bisnis memiliki tanggung jawab untuk melindungi konsumen dari produk susu kemasan yang terkontaminasi, termasuk memberikan kompensasi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang diderita oleh konsumen akibat mengonsumsi produk tersebut. Dalam kasus ini, kedua belah pihak pada dasarnya sepakat untuk menyelesaikan sengketa melalui arbitrase. Namun, dalam sesi arbitrase awal, mereka tidak sepakat mengenai jumlah kompensasi.

Oleh karena itu, BPSK memfasilitasi mediasi untuk menemukan jalan tengah, dengan panel hakim BPSK secara aktif berpartisipasi dalam memberikan resolusi. Melalui proses mediasi ini, kedua belah pihak akhirnya mencapai kesepakatan mengenai jumlah kompensasi. Kesepakatan ini diumumkan secara resmi dalam sesi arbitrase berikutnya. Sengketa antara PT Ultrajaya dan Rini Tresna Sari dengan demikian diselesaikan secara damai melalui mediasi yang dilakukan oleh BPSK Kota Bandung, yang diratifikasi dan diumumkan dalam sesi arbitrase berikutnya. PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk. kemudian bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi finansial kepada konsumen yang terdampak akibat mengonsumsi produk susu UHT mereka. Tanggung jawab ini sesuai dengan

prinsip perlindungan konsumen yang mengharuskan perusahaan untuk memastikan keamanan dan kualitas produk yang mereka jual.

Efektivitas Beban Pembuktian Terbalik dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pada dasarnya, hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua konsep yang sulit dipisahkan, dan batasannya sering kali kabur, karena hukum perlindungan konsumen merupakan bagian integral dari hukum konsumen yang tidak bisa dipisahkan. Selain itu, batasan hukum perlindungan konsumen sendiri mencakup semua prinsip dan aturan yang mengatur serta melindungi konsumen terkait penyediaan dan penggunaan barang serta jasa dalam kehidupan masyarakat.

Prinsip mengenai posisi konsumen telah berkembang melalui berbagai doktrin dalam sejarah hukum perlindungan konsumen. Awalnya, digunakan doktrin "caveat emptor" (biarkan pembeli berhati-hati). Prinsip ini mengasumsikan bahwa bisnis dan konsumen adalah dua pihak yang seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini kemudian dianggap tidak memadai karena seiring waktu, konsumen sering kali kekurangan informasi untuk membuat pilihan yang terinformasi tentang barang dan/atau jasa yang mereka konsumsi, sering kali akibat kurangnya transparansi dari pihak bisnis terkait produk yang ditawarkan. Akibatnya, ketika konsumen mengalami kerugian, kerugian tersebut dianggap sebagai hasil dari kelalaian konsumen. Prinsip perlindungan konsumen kemudian berkembang menjadi "teori kehati-hatian". Doktrin ini menyatakan bahwa bisnis memiliki kewajiban untuk bertindak hati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Dengan demikian, selama bisnis bertindak dengan kehati-hatian, mereka tidak dapat dianggap bertanggung jawab. Prinsip ini menerapkan adagium "actori in cumbit probatio, actori onus probandi" (pihak yang mengajukan tuntutan harus membuktikan), yang konsisten dengan sistem beban pembuktian hukum perdata di Indonesia (lihat Pasal 1865 KUHPperdata). Selain itu, terdapat doktrin "privity of contract", yang secara mendasar menyatakan bahwa bisnis memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen ketika ada hubungan kontraktual, seperti diatur dalam Pasal 1340 KUHPperdata. Oleh karena itu, bisnis tidak dapat dianggap bertanggung jawab atas hal-hal yang tidak diatur dalam perjanjian. Ketika ketentuan disepakati, konsumen dapat menggugat atas pelanggaran kontrak.

Dengan demikian, doktrin caveat emptor berkembang menjadi caveat venditor, didorong oleh ekspansi perdagangan global (produksi massal dan konsumsi konsumen massal), pengetahuan konsumen yang terbatas, dan gerakan konsumen itu sendiri yang menyerukan perubahan. Caveat venditor, atau "biarkan penjual berhati-hati," menekankan bahwa bisnis diwajibkan untuk berhati-hati terkait produk yang mereka jual dan tawarkan. Ini juga dimaksudkan sebagai upaya bisnis untuk mencegah kerugian dari penggunaan produk mereka. Doktrin caveat venditor didasarkan pada keyakinan bahwa bisnis adalah pihak yang paling mengetahui informasi yang akurat, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa yang mereka sediakan. Karena seluruh proses produksi berada dalam pengetahuan mereka, bisnis harus lebih waspada dan hati-hati dalam memproduksi produk untuk menghindari merugikan kepentingan konsumen dan mematuhi standar kesesuaian yang telah ditetapkan.

Doktrin caveat venditor diterapkan dalam hukum perlindungan konsumen, khususnya dalam peraturan yang mengadopsi prinsip tanggung jawab produk. Seiring waktu, UUPK menetapkan prinsip kehati-hatian untuk bisnis atau penjual, menempatkan beban pembuktian mengenai kesalahan pada bisnis (lihat Pasal 22 dan 28 UUPK). Prinsip ini dikenal sebagai tanggung jawab mutlak. Doktrin ini juga menjadi dasar bagi sistem beban pembuktian terbalik dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia. Ketentuan mengenai beban pembuktian terbalik dapat ditemukan dalam beberapa pasal UUPK, seperti Pasal 19 dan 23. Hak-hak konsumen yang tercakup meliputi kenyamanan, keamanan, pilihan barang/jasa sesuai nilainya, informasi yang akurat, pendapat dan keluhan, advokasi, pendidikan, perlakuan non-

diskriminatif, serta kompensasi atau restitusi jika barang/jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Kewajiban konsumen menurut Pasal 5 UUPK termasuk membaca petunjuk sebelum menggunakan barang/jasa, bertindak dengan itikad baik dalam transaksi, tidak melanggar janji, membayar sesuai perjanjian, dan mematuhi proses penyelesaian sengketa. Larangan untuk bisnis diatur dalam Bab IV, Pasal 8-17 UUPK, mencakup produk yang tidak memenuhi standar yang wajar dan informasi yang menyesatkan yang diberikan kepada konsumen.

Dalam praktiknya, beban pembuktian di BPSK mengikuti prinsip umum pembuktian dan prinsip beban pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam UUPK. Pengambilan keputusan sangat bergantung pada rincian kasus, dengan hakim menggunakan kebijaksanaan mereka untuk menentukan siapa yang memikul beban pembuktian. Adrian Sutedi menyatakan bahwa alokasi beban pembuktian menurut prinsip beban pembuktian terbalik tergantung pada pertimbangan praktis dan keadilan, serta prinsip tanggung jawab dalam UUPK. Menurut Pasal 1865 BW / 163 HIR, baik penggugat maupun tergugat memiliki hak yang sama untuk membuktikan klaim mereka, dan panel BPSK dapat menetapkan beban pembuktian pada salah satu pihak dan memerintahkan bukti tambahan jika diperlukan. Bukti, sesuai Pasal 21 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No. 350/MPT/Kep/12/2001, meliputi barang/jasa, pernyataan dari pihak-pihak, kesaksian saksi/ahli, surat/dokumen, dan bukti pendukung lainnya. Misnar Syam menambahkan bahwa dalam sengketa konsumen, prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian juga berlaku.

Teori tanggung jawab kelalaian murni mengharuskan pembuktian kesalahan dan hubungan kontraktual antara produsen dan konsumen, yang membebani konsumen dalam mengajukan klaim. Konsumen harus membuktikan kelalaian produsen dan adanya kontrak, sambil mengatasi argumen produsen tentang kerusakan yang tidak diketahui. Peralihan menuju tanggung jawab mutlak menghilangkan kebutuhan untuk membuktikan kesalahan dan hubungan kontraktual, dengan fokus pada cacat produk dan risiko konsumen. Meskipun prinsip ini belum diterapkan di Indonesia, ada potensi untuk adopsinya. Tanggung jawab mutlak akan memungkinkan konsumen untuk mencari kompensasi tanpa membuktikan kesalahan produsen, dengan beban pada produsen untuk membuktikan kebalikannya. Dalam mengubah UUPK, perlu untuk menyertakan ketentuan tentang tanggung jawab mutlak untuk melindungi konsumen dengan lebih baik. Berdasarkan prinsip ini, konsumen yang dirugikan dapat mengklaim kompensasi tanpa mempertanyakan kesalahan produsen, yang harus membuktikan ketidakbersalahannya melalui beban pembuktian terbalik. Namun, penerapan prinsip ini saat ini belum sepenuhnya memberikan perlindungan hukum maksimal bagi konsumen. Telah terbukti bahwa penerapan beban pembuktian terbalik dalam sengketa konsumen menghadapi beberapa tantangan. Pertama, beban pembuktian terbalik dimaksudkan untuk membantu konsumen dalam menegakkan hak mereka. Namun, jika beban pembuktian tetap berada pada konsumen, menjadi sulit karena konsumen umumnya memiliki sumber daya yang lebih sedikit dibandingkan dengan bisnis.

Selain itu, dalam praktiknya, bisnis harus membuktikan tidak adanya kesalahan, sementara konsumen masih diwajibkan untuk membuktikan kerugian yang diderita akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang disediakan atau dijual. Oleh karena itu, beban pada bisnis adalah untuk membuktikan tidak adanya kesalahan, bukan tidak adanya kerusakan konsumen, karena beban pembuktian terbalik menurut Pasal 28 UUPK hanya terkait dengan pembuktian kesalahan. Elemen lain, seperti kerusakan, harus tetap dibuktikan oleh konsumen atau penggugat. Situasi ini juga bertentangan dengan prinsip keseimbangan, karena konsumen umumnya menghadapi keterbatasan dalam kemampuan ekonomi dan akses ke sumber daya manusia yang diperlukan. Sebaliknya, bisnis sering memiliki sumber daya keuangan yang kuat dan dapat memanfaatkan pengacara berpengalaman serta alat laboratorium canggih untuk membuktikan ketidakliabilityan mereka. Beban pembuktian terbalik berarti bahwa jika sebuah bisnis berhasil membuktikan bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh kesalahan

mereka, bisnis tersebut tidak akan diwajibkan untuk memberikan kompensasi kepada konsumen.

Dalam sengketa antara PT Ultrajaya Milk Industry & Trading Company Tbk. dan Rini Tresna Sari, meskipun BPSK berhasil memediasi dan menyelesaikan sengketa melalui mediasi, proses yang panjang menunjukkan bahwa konsumen masih harus berjuang keras untuk mendapatkan keadilan. Rini Tresna Sari harus melewati beberapa tahapan pemeriksaan awal, arbitrase, dan mediasi untuk membuktikan kerugiannya dan mendapatkan kompensasi yang adil. Idealnya, beban pembuktian terbalik berarti bahwa perusahaan seperti PT Ultrajaya harus membuktikan bahwa produk mereka tidak cacat. Namun, dalam praktiknya, beban pembuktian sering kali tetap berada pada konsumen. Proses yang panjang dan melelahkan ini menunjukkan bahwa beban pembuktian terbalik belum efektif dalam memberikan perlindungan maksimal kepada konsumen. Diperlukan perbaikan dalam regulasi dan penerapan beban pembuktian terbalik untuk lebih mendukung konsumen dalam menyuarkan dan menyelesaikan keluhan mereka. Selain itu, beban pembuktian terbalik dapat mengabaikan prinsip mendengarkan kedua belah pihak (*audi et alteram partem*), yang tampaknya mengasumsikan bahwa bisnis salah tanpa mempertimbangkan kemungkinan niat buruk konsumen. Dari sudut pandang konsumen, menemukan bukti yang valid untuk mendukung klaim kerugiannya sering kali merupakan tantangan, terutama dalam menilai kerugian yang diderita. Masalah ini juga perlu diperiksa dari prinsip keseimbangan, karena mengabaikan prinsip *audi et alteram partem* dapat semakin merugikan konsumen, tidak menciptakan keseimbangan antara kedua pihak. Dalam praktiknya, ada potensi bagi bisnis untuk memanfaatkan ketidakseimbangan ini, meninggalkan konsumen dalam posisi yang lebih lemah. Potensi niat buruk konsumen juga menciptakan ketidakpastian baru, merusak kepastian hukum.

Situasi ini semakin rumit oleh faktor hukum dan penegakan hukum yang kurang memahami beban pembuktian terbalik, yang dapat menghambat pelaksanaannya. Meskipun bisnis melakukan upaya maksimal untuk melindungi reputasi mereka, kesulitan teknis dalam menilai kebenaran muncul. Hal ini merusak kepastian hukum, karena menciptakan pola perilaku yang tidak jelas, yang mengarah pada ambiguitas potensial dalam masyarakat. Ini jelas menyulitkan pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen. Dalam konteks ini, beban pembuktian terbalik memerlukan regulasi khusus dalam UUPK untuk memastikan tidak bertentangan dengan HIR dan untuk mencegah tindakan sewenang-wenang oleh mereka yang merasa dirugikan. Regulasi yang lebih rinci dan spesifik diperlukan dalam UUPK untuk menjelaskan dengan jelas dan adil prosedur beban pembuktian terbalik.

KESIMPULAN

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, beban pembuktian terbalik ditetapkan pada bisnis, yang berarti bahwa bisnis harus membuktikan bahwa mereka tidak melakukan kesalahan. Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui pengadilan atau di luar pengadilan, dengan penyelesaian di luar pengadilan ditangani oleh BPSK. BPSK berfungsi sebagai lembaga alternatif yang sederhana dan menghindari formalitas, dengan prosedur yang terdiri dari tiga tahap: Persyaratan Pengaduan, Investigasi, dan Penyelesaian. Meskipun penerapan beban pembuktian terbalik dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia bertujuan untuk melindungi hak konsumen, masih terdapat beberapa kekurangan yang mungkin mengabaikan prinsip keseimbangan dan kepastian hukum.

Pertama, distribusi beban pembuktian yang tidak merata. Konsumen, yang umumnya memiliki sumber daya dan pengetahuan yang lebih sedikit dibandingkan dengan bisnis, dibebani dengan tugas membuktikan kerugian yang disebabkan oleh produk yang digunakan. Ini bertentangan dengan prinsip keseimbangan, di mana kedua pihak seharusnya memiliki kesempatan yang sama untuk membuktikan klaim mereka. Kedua, beban pembuktian terbalik mungkin mengabaikan prinsip *audi et alteram partem*, yang menekankan pentingnya

mendengarkan kedua belah pihak sebelum membuat keputusan. Dalam praktiknya, beban pembuktian terbalik dapat menyebabkan persepsi bahwa bisnis dianggap langsung bersalah tanpa mempertimbangkan kemungkinan niat buruk dari pihak konsumen.

Ketiga, kesulitan dalam menemukan bukti yang valid dan menilai kerugian secara adil menjadi hambatan bagi konsumen. Hal ini semakin melemahkan posisi konsumen dan membuka peluang bagi bisnis yang tidak bertanggung jawab untuk memanfaatkan situasi tersebut. Keempat, kurangnya pemahaman mengenai beban pembuktian terbalik di kalangan profesional hukum dan penegak hukum dapat menghambat penyelesaian sengketa konsumen yang lancar. Regulasi dan interpretasi hukum yang tidak jelas dapat menciptakan ambiguitas dan ketidakpastian hukum.

Oleh karena itu, diperlukan perbaikan regulasi terkait beban pembuktian terbalik dalam UUPK untuk memastikan keseimbangan dan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen. Hal ini dapat dicapai dengan memperjelas prosedur beban pembuktian terbalik secara rinci dan adil; memberikan pendidikan dan pelatihan kepada penegak hukum dan masyarakat mengenai beban pembuktian terbalik; mempertimbangkan penerapan prinsip tanggung jawab mutlak untuk meringankan beban pembuktian konsumen; dan memperkuat peran lembaga perlindungan konsumen dalam mengawasi dan membantu konsumen dalam proses penyelesaian sengketa. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dapat dilakukan dengan lebih adil dan akuntabel, memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat.

REFERENSI

- Gandapurnama, Baban. (2016). *Sengketa Dugaan Keracunan Susu Kemasan, BPSK Bandung Gelar Prasadang*. <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-3154131/sengketa-dugaan-keracunan-susu-kemasan-bpsk-bandung-gelar-prasadang>
- Gandapurnama, Baban. (2016). *Sengketa 'Kaki Katak' di Susu Kemasan yang Dijawab Endapan Lemak*. <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-3155112/sengketa-kaki-katak-di-susu-kemasan-yang-dijawab-endapan-lemak>.
- Herzien Inlandsch Reglement, Staatblad No. 16 Tahun 1848
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Undang-Undang No. 1 Tahun 1946)
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kurniawan. (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*. Universitas Brawijaya Press.
- Kurniawan. (2011). *Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui BPSK di Indonesia (Kajian Yuridis Terhadap Permasalahan dan Kendala-kendala BPSK)*. Jurnal Hukum dan Pembangunan. 41(3):331-358.
- Kusmayanti, Hazar dan Deviana Yunitasari. (2020). *Problematika Pembuktian Terbalik Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia*. Lex Journalica 17(2):132-140.
- Mertokusumo, Sudikno. 1993. *Bab-Bab Tentang Penemuan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nasution, AZ. 1999. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*. Jakarta : Daya Widya.
- Samudra, Teguh. 1992. *Hukum Pembuktian Dalam Acara Perdata*. Bandung: Alumni.

- Suparto, Susilowati, dkk. (2016). *Harmonisasi dan Sinkronisasi Pengaturan Kelembagaan Sertifikasi Halal Terkait Perlindungan Konsumen Muslim Indonesia*. Jurnal Mimbar Hukum. 28(3):427-438.
- Tobing, Letezia. (2013). *Tentang Sistem Pembalikan Beban Pembuktian*. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/tentang-sistem-pembalikan-beban-pembuktian-lt513ff99d6eedf/>.
- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. 2000. *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Bandung: Gramedia Pustaka Utama.
- Windari, Ratna Artha. (2022). *Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Jurnal Komunikasi Hukum. 1(1): 108-118.
- Yuanitasari, Deviana. (2017). *Re-evaluasi Penerapan Doktrin Caveat Venditor Dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen*. Arena Hukum. 10(3):425-440.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.