

## Pembuktian Dalam Sengketa Konsumen

Yudhiran R V M Demonggreng<sup>1</sup>, Gavra Natadavie Ginting<sup>2</sup>, Joseph Sarundajan<sup>3</sup>, Justyn Valentino<sup>4</sup>, Marcell Tirta<sup>5</sup>, Johan Kristian Zebua<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Universitas Pelita Harapan dan [01051230181@student.uph.edu](mailto:01051230181@student.uph.edu)

<sup>2</sup> Universitas Pelita Harapan dan [01051230162@student.uph.edu](mailto:01051230162@student.uph.edu)

<sup>3</sup> Universitas Pelita Harapan dan [01051230180@student.uph.edu](mailto:01051230180@student.uph.edu)

<sup>4</sup> Universitas Pelita Harapan dan [01051230157@student.uph.edu](mailto:01051230157@student.uph.edu)

<sup>5</sup> Universitas Pelita Harapan dan [01051230015@student.uph.edu](mailto:01051230015@student.uph.edu)

<sup>6</sup> Universitas Pelita Harapan dan [01051230029@student.uph.edu](mailto:01051230029@student.uph.edu)

---

### Article Info

#### Article history:

Received Jan, 2026

Revised Jan, 2026

Accepted Jan, 2026

---

#### Kata Kunci:

Pembuktian Terbalik, Sengketa Konsumen, Beban Pembuktian, Perlindungan Konsumen, UUPK

---

#### Keywords:

Reverse Burden of Proof, Consumer Disputes, Burden of Proof, Consumer Protection, UUPK

---

### ABSTRAK

Pembuktian dalam sengketa konsumen menempati posisi penting dalam upaya mewujudkan perlindungan hukum yang adil bagi masyarakat. Ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha, baik dari segi informasi, kemampuan teknis, maupun akses terhadap dokumen produksi, mendorong lahirnya mekanisme pembuktian terbalik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menelaah bagaimana beban pembuktian diatur dan diterapkan dalam praktik, sekaligus menilai sejauh mana pengaturan tersebut selaras dengan tujuan dibentuknya UUPK. Dengan menggunakan metode penelitian hukum normatif, analisis dilakukan terhadap ketentuan perundang-undangan, literatur akademik, serta temuan-temuan konseptual mengenai ketidakseimbangan para pihak dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembuktian terbalik secara normatif telah diletakkan sebagai instrumen korektif untuk membantu konsumen yang tidak memiliki kemampuan teknis dalam membuktikan cacat produk atau kelalaian pelaku usaha. Akan tetapi, penelitian juga menemukan bahwa penerapannya belum berjalan konsisten. Ketidakharmonisan antara UUPK dan hukum acara perdata, ditambah dengan variasi interpretasi aparat penyelesaian sengketa, membuat perlindungan tersebut tidak sepenuhnya efektif. Dalam banyak kasus, beban pembuktian tetap kembali kepada konsumen, sehingga mekanisme pembuktian terbalik tidak mencapai tujuan yang diharapkan. Penelitian ini menegaskan perlunya penyelarasan norma, pedoman teknis yang lebih tegas, serta penguatan kapasitas lembaga penyelesaian sengketa agar pembuktian terbalik dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep pembuktian dalam hukum perlindungan konsumen, sekaligus menjadi dasar bagi perbaikan kebijakan di masa mendatang.

---

### ABSTRACT

The Proof in consumer disputes plays a crucial role in achieving fair legal protection for the public. The imbalance between consumers and businesses, in terms of information, technical capabilities, and access to production documents, has led to the introduction of the reverse burden of proof mechanism in the Consumer Protection Law. This study examines how the burden of proof is regulated and implemented in practice, while also assessing the extent to which this regulation

aligns with the objectives of the Consumer Protection Law. Using normative legal research methods, the analysis examines statutory provisions, academic literature, and conceptual findings regarding the imbalance between the parties in the consumer-business relationship. The results indicate that the reverse burden of proof has been normatively positioned as a corrective instrument to assist consumers who lack the technical capabilities to prove product defects or business negligence. However, the study also found that its implementation has been inconsistent. The disharmony between the Consumer Protection Law and civil procedure law, coupled with varying interpretations by dispute resolution authorities, renders this protection ineffective. In many cases, the burden of proof remains with the consumer, thus preventing the reverse burden of proof from achieving its intended objectives. This research emphasizes the need for harmonized norms, stricter technical guidelines, and strengthened capacity of dispute resolution institutions to ensure the proper functioning of the reverse burden of proof. These findings are expected to contribute to the development of the concept of burden of proof in consumer protection law and provide a basis for future policy improvements.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.*



---

**Corresponding Author:**

Name: Yudhiran R V M Demonggeng

Institution: Universitas Pelita Harapan

Email: [01051230181@student.uph.edu](mailto:01051230181@student.uph.edu)

---

## 1. PENDAHULUAN

Pembuktian merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelesaian sengketa perdata, termasuk sengketa konsumen. pembuktian adalah “proses untuk membuktikan adanya fakta atau kejadian yang menjadi dasar dalam suatu perkara perdata untuk menguatkan atau melemahkan klaim atau dalil yang diajukan oleh salah satu pihak (DJKI, 2023). Dalam konteks perlindungan konsumen, pembuktian tidak hanya berfungsi untuk memastikan kebenaran materiil, tetapi juga menjadi instrumen penting untuk menyeimbangkan posisi para pihak yang sejak awal tidak setara. Menurut Syam (2023) menerapkan pembalikan beban pembuktian (reverse burden of proof), di mana beban pembuktian dialihkan kepada pelaku usaha untuk membuktikan bahwa mereka tidak bersalah. Mekanisme ini dipandang sebagai strategi keadilan hukum agar posisi konsumen yang lemah bisa lebih seimbang dengan pelaku usaha. Konsumen berada pada posisi yang relatif lemah dibandingkan pelaku usaha baik dari sisi informasi, kemampuan teknis, maupun kekuatan ekonomi. Oleh karena itu, pembuktian dalam sengketa konsumen memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari pola pembuktian perdata pada umumnya. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memperkenalkan beberapa prinsip yang bertujuan memudahkan konsumen untuk memperjuangkan haknya, termasuk pengaturan mengenai beban pembuktian.

Permasalahan utama yang melatarbelakangi penelitian ini adalah bagaimana penerapan beban pembuktian dalam sengketa konsumen menurut UUPK, terutama ketika pelaku usaha memiliki dominasi atas informasi, teknologi, dan dokumen yang relevan. Dalam praktik, banyak

sengketa konsumen tidak berujung pada pemulihan hak karena konsumen kesulitan membuktikan unsur-unsur kerugian atau cacat barang/jasa yang dideritanya. Sebaliknya, pelaku usaha sering kali berada pada posisi yang lebih diuntungkan karena memiliki akses terhadap data teknis mengenai produk atau layanan yang disengketakan. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah sistem pembuktian yang diatur UUPK benar-benar dapat memberikan perlindungan efektif bagi konsumen, ataukah masih terdapat hambatan struktural yang perlu diperbaiki.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan secara komprehensif bagaimana UUPK mengatur beban pembuktian dalam sengketa konsumen, termasuk prinsip-prinsip yang mendasari pengaturannya, batas-batas penerapan, serta implikasinya dalam praktik penyelesaian sengketa baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun peradilan umum. Tujuan lainnya adalah memberikan gambaran akademik yang utuh mengenai perkembangan konsep beban pembuktian dalam ranah perlindungan konsumen di Indonesia, sekaligus mengidentifikasi celah normatif maupun hambatan implementatif yang kerap muncul dalam praktik.

Sebelum memasuki telaah literatur secara mendalam, penting untuk melihat gambaran umum mengenai perkembangan penelitian terkait pembuktian dalam sengketa konsumen. Studi sebelumnya seperti dalam penelitian Syam (2023), dengan judul politik hukum pembuktian dalam penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia, melihat bahwa Ada ketidakharmonisan antara ketentuan pembuktian dalam UUPK dan aturan pembuktian dalam hukum acara perdata, ketidakharmonisan ini menimbulkan potensi kebingungan dan ketidakpastian hukum dalam praktik penyelesaian sengketa konsumen. Menurut penelitian Balqis et al. (2025) p, Mereka membandingkan beban pembuktian dalam hukum acara perdata biasa dan sistem pembuktian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Mereka menemukan bahwa UUPK menerapkan *reverse burden of proof*, di mana beban pembuktian dialihkan ke pelaku usaha, memberikan perlindungan lebih adil bagi konsumen.

Telaah literatur yang lebih mendalam memperlihatkan bahwa sebagian besar penelitian terdahulu menekankan bahwa UUPK memperkenalkan mekanisme pembuktian terbalik sebagai bentuk *affirmative protection* bagi konsumen. Namun, sejumlah penelitian, seperti yang dilakukan oleh Kusmayanti & Yunitasari (2020), menyoroti bahwa meskipun UUPK telah mengatur pembuktian terbalik, terdapat ketidaksesuaian antara teori dan praktik, pelaku usaha sering menghadapi kesulitan dalam membuktikan bahwa mereka tidak bersalah, dan proses pembuktian kadang disimpangkan dari asas hukum acara perdata. Reza (2024) menambahkan bahwa eksekusi putusan BPSK melalui pengadilan negeri juga menimbulkan masalah keadilan bagi konsumen, terutama terkait biaya dan waktu. Sementara itu, kajian oleh Winarko & Manurung (2024) menunjukkan bahwa beban pembuktian terbalik bisa menjadi tidak proporsional dan menekankan perlunya penyesuaian normatif agar mekanisme ini lebih adil bagi semua pihak. Temuan-temuan ini membuka ruang untuk pengembangan konseptual dan perbaikan regulasi, yang menjadi fokus penting dalam penelitian ini."

Kontribusi penelitian ini terletak pada upayanya untuk menguraikan secara sistematis bagaimana beban pembuktian diterapkan dalam sengketa konsumen berdasarkan UUPK, sekaligus menganalisis kesenjangan yang muncul antara teori dan praktik. Penelitian ini tidak hanya menyoroti aspek normatif, tetapi juga memperhatikan pengalaman empiris dari putusan-putusan BPSK dan pengadilan sebagai bahan evaluasi menyeluruh. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep pembuktian dalam

perlindungan konsumen di Indonesia serta menjadi rujukan dalam perumusan kebijakan di masa mendatang.

Hasil utama yang diharapkan dari penelitian ini adalah adanya rumusan yang lebih jelas mengenai penerapan beban pembuktian dalam sengketa konsumen menurut UUPK, termasuk batasan penggunaannya dan kondisi di mana pembuktian terbalik dapat diterapkan. Rumusan ini dapat berfungsi sebagai hipotesis awal bahwa UUPK sesungguhnya telah memberikan perlindungan memadai bagi konsumen melalui mekanisme pembuktian terbalik, namun perlindungan tersebut belum optimal karena hambatan implementasi dan penafsiran yang tidak seragam. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat menjelaskan implikasi penerapan beban pembuktian baik bagi konsumen maupun pelaku usaha, terutama dalam konteks kepastian hukum dan efektivitas penyelesaian sengketa.

Implikasi penelitian ini bersifat praktis dan teoretis. Secara praktis, hasil penelitian dapat memberikan masukan bagi lembaga penyelesaian sengketa, aparat penegak hukum, dan pelaku usaha agar lebih memahami prinsip pembuktian dalam sengketa konsumen sehingga dapat menciptakan proses penyelesaian yang lebih adil. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur hukum acara perdata, khususnya yang berkaitan dengan pembuktian dalam konteks perlindungan konsumen.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 *Beban Pembuktian*

Teori beban pembuktian (*burden of proof theory*) merupakan fondasi utama dalam memahami bagaimana suatu pihak harus membuktikan kebenaran dalil dalam proses penyelesaian sengketa. Dalam tradisi hukum perdata, asas yang berlaku adalah *actori incumbit onus probandi*, yaitu pihak yang mendalilkan suatu hal harus mampu membuktikan dalil tersebut. Asas ini bersifat klasik dan sudah lama menjadi pedoman umum dalam hukum acara perdata di berbagai negara, termasuk Indonesia. Dalam praktik perdata di Indonesia, asas dasar beban pembuktian menegaskan bahwa pihak yang menyatakan suatu 87aka tau membuat suatu tuntutanlah yang harus membuktikan kebenaran dalilnya. Ketentuan ini sejalan dengan Pasal 163 HIR/283 RBg, yang menegaskan bahwa setiap orang yang mengajukan klaim untuk meneguhkan haknya, atau menolak hak pihak lain, berkewajiban menunjukkan bukti yang mendukung pernyataannya. Prinsip yang sama juga ditegaskan 87aka ta dalam Pasal 1865 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa siapa pun yang mendalilkan adanya suatu hak, baik untuk kepentingan dirinya maupun untuk menolak hak orang lain, harus mengemukakan bukti atas 87aka tau peristiwa yang menjadi dasar klaim tersebut.

Namun, dalam konteks perlindungan konsumen, asas ini tidak selalu mampu menghadirkan keadilan. Konsumen biasanya tidak memiliki kemampuan teknis, informasi memadai, ataupun akses terhadap data produk yang disengketakan. Kusmayanti & Yunitasari (2020) menyatakan bahwa dalam praktik pembuktian terbalik, konsumen sulit mengakses data dan bukti teknis sehingga pembuktian menjadi sangat berat bagi konsumen. Oleh karena itu, sistem hukum pada akhirnya mengembangkan bentuk-bentuk modifikasi beban pembuktian agar proses penyelesaian sengketa tetap berjalan adil. Salah satu pengembangan penting adalah penerapan *reverse burden of proof* atau pembalikan beban pembuktian.

Teori pembuktian terbalik pada dasarnya muncul dari kebutuhan untuk menutup kesenjangan informasi (*information asymmetry*) antara pelaku usaha dan konsumen. Menurut Syam (2023) konsumen berada dalam posisi tidak seimbang karena keterbatasan akses bukti serta informasi teknis yang hanya dikuasai pelaku usaha. Pelaku usaha dianggap sebagai pihak yang paling mengetahui komponen produk, proses produksi, standar keamanan, dan risiko kerusakan, sehingga dianggap lebih layak menanggung beban pembuktian dibandingkan konsumen. Dengan demikian, teori beban pembuktian terbalik berfungsi sebagai instrumen korektif dalam hukum acara untuk menyeimbangkan posisi para pihak.

Dalam konteks UUPK, teori ini diadopsi secara limitatif, yaitu hanya pada keadaan tertentu di mana beban pembuktian dialihkan kepada pelaku usaha Kusmayanti & Yunitasari (2020). Ketentuan ini tercermin dalam Pasal 28 dan beberapa pasal lain yang memberi ruang bagi konsumen untuk tidak lagi membuktikan seluruh unsur kerugian secara mendetail. Teori beban pembuktian terbalik menjadi relevan dalam penelitian ini karena ia menjadi dasar normatif dari pengaturan pembuktian dalam UUPK, sekaligus kerangka untuk menilai apakah penerapannya di lapangan sudah konsisten dengan tujuan pembentuk undang-undang.

## 2.2 Teori Perlindungan Konsumen

Teori perlindungan konsumen merupakan konsep penting yang melandasi lahirnya hukum perlindungan konsumen itu sendiri. Teori ini berangkat dari pemikiran bahwa hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak berlangsung dalam keadaan seimbang. Nofrial Ramon et al. (2025) menjelaskan bahwa konsumen berada dalam posisi lebih lemah dari pelaku usaha, sehingga perlindungan konsumen penting untuk keadilan. Negara melalui regulasi wajib hadir untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen melalui tiga bentuk perlindungan utama, yaitu perlindungan hukum, perlindungan ekonomi, dan perlindungan sosial.

Dalam bidang pembuktian, teori perlindungan konsumen menjelaskan bahwa negara tidak hanya bertanggung jawab menetapkan hak dan kewajiban, tetapi juga memastikan bahwa proses penegakan hak tersebut dapat dijalankan secara efektif. Salah satu aspek terpenting dalam teori ini adalah prinsip *consumer welfare* yang menekankan pentingnya meminimalkan risiko kerugian konsumen akibat barang dan jasa yang tidak memenuhi standar. Menurut Soraya (2022) perlindungan konsumen dibangun atas dasar pemikiran bahwa negara memiliki tanggung jawab untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Dalam kerangka ini, konsumen dipandang sebagai bagian dari masyarakat yang memerlukan perhatian khusus karena berada pada posisi yang rentan terhadap praktik usaha yang merugikan.

Pengaturan pembuktian terbalik dalam UUPK dipahami sebagai bentuk perlindungan hukum substantif. Mekanisme pembuktian tersebut bukan sekadar prosedur teknis, tetapi merupakan bagian dari strategi legislatif untuk memberikan equal access to justice bagi konsumen. Teori perlindungan konsumen juga menegaskan bahwa pembuktian terbalik harus dimaknai sebagai affirmative legal remedy, yaitu tindakan positif dari legislator untuk melindungi pihak yang rentan.

Akan tetapi, teori ini juga menekankan bahwa perlindungan tidak boleh menghilangkan prinsip keadilan bagi pelaku usaha. Hal ini penting karena pelaku usaha tetap harus mendapatkan kesempatan untuk membuktikan bahwa kerugian tidak terjadi karena kesalahan mereka. Oleh sebab itu, teori perlindungan konsumen menyediakan landasan konseptual bahwa pembuktian terbalik harus diterapkan secara proporsional, tidak kaku, dan tetap memberi ruang pembelaan bagi pelaku usaha. Dengan perspektif ini, teori perlindungan konsumen menjadi kerangka analisis untuk menilai apakah rumusan dalam UUPK telah benar-benar mencerminkan bentuk perlindungan yang adil dan efektif.

### 2.3 Teori Ketidakseimbangan Posisi Para Pihak (*Inequality of Arms*)

Teori ketidakseimbangan posisi para pihak menjadi dasar argumentasi mengapa hukum pembuktian dalam sengketa konsumen harus berbeda dari perkara perdata pada umumnya. Menurut Syam (2023) kecenderungan ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha menjadi dasar kebijakan pembalikan beban pembuktian di UUPK. Teori ini pada awalnya berkembang dalam kajian hukum kontrak, khususnya mengenai hubungan yang tidak setara antara pihak yang memiliki kekuatan ekonomi lebih besar dan pihak yang lemah. Dalam konteks hukum acara, teori ini kemudian dikembangkan menjadi prinsip *inequality of arms*, yaitu keadaan di mana satu pihak berada dalam posisi yang jauh lebih dominan dibandingkan pihak lain.

Dalam hubungan konsumen dan pelaku usaha, ketidakseimbangan tersebut terlihat dalam beberapa bentuk, yaitu ketidakseimbangan informasi, ketidakseimbangan teknologi, ketidakseimbangan kemampuan ekonomi, dan ketidakseimbangan akses terhadap sumber daya hukum. Konsumen tidak memiliki pengetahuan teknis mengenai spesifikasi barang, tidak memahami standar keamanan produk, dan sering kali tidak memiliki bukti kuat yang dapat menunjukkan bahwa suatu cacat produk berasal dari kelalaian pelaku usaha.

Teori ketidakseimbangan ini menjelaskan mengapa sistem hukum harus menyediakan mekanisme pembuktian yang lebih melindungi pihak yang lemah. Dalam praktik, teori ini sering menjadi dasar bagi pengadilan maupun lembaga penyelesaian sengketa untuk menerapkan prinsip keadilan korektif (*corrective justice*). Keadilan korektif menuntut agar proses pembuktian tidak semata-mata mempertahankan prosedur klasik, tetapi harus menyesuaikan diri dengan konteks hubungan para pihak. UUPK menggunakan prinsip pembalikan beban pembuktian dengan dasar keadilan korektif, beban pembuktian dialihkan kepada pelaku usaha agar konsumen yang dirugikan bisa diperlakukan adil (Purwito, 2023)

Relevansi teori ini semakin kuat ketika dikaitkan dengan sengketa konsumen yang melibatkan barang atau jasa berbasis teknologi tinggi. Dalam banyak kasus, hanya pelaku usaha yang mempunyai akses terhadap laporan kualitas produk, standar produksi, atau riwayat malfungsi. Tanpa penerapan teori ketidakseimbangan ini, konsumen akan sulit membuktikan dalilnya, sehingga haknya tidak dapat dipulihkan secara efektif. Dengan demikian, teori ketidakseimbangan posisi para pihak menjadi kerangka untuk memahami kebutuhan sistematis akan mekanisme pembuktian terbalik.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif karena fokus utamanya adalah menelaah aturan dan konsep hukum yang mengatur beban pembuktian dalam sengketa konsumen. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan peraturan perundang-undangan untuk melihat bagaimana UUPK, KUH Perdata, serta HIR/RBg mengatur mekanisme pembuktian, dan pendekatan konseptual untuk memahami gagasan-gagasan dasar seperti pembuktian terbalik, perlindungan konsumen, serta ketidakseimbangan posisi para pihak.

Seluruh data dalam penelitian ini diperoleh melalui studi pustaka, dengan mengumpulkan bahan hukum primer (undang-undang dan putusan BPSK maupun pengadilan yang relevan), bahan hukum sekunder (buku, jurnal, dan artikel akademik mengenai hukum pembuktian dan perlindungan konsumen), serta bahan hukum tersier seperti kamus dan ensiklopedia hukum. Populasi penelitian mencakup seluruh literatur yang membahas pembuktian dalam sengketa konsumen, sedangkan pemilihan sampel dilakukan secara purposif dengan memilih sumber yang dianggap paling relevan, mutakhir, dan mendukung analisis. Data yang telah dikumpulkan kemudian diseleksi, dikategorikan, dan disusun kembali berdasarkan pokok persoalan, seperti teori beban pembuktian klasik, mekanisme pembuktian terbalik dalam UUPK, serta sejauh mana teori perlindungan konsumen dan teori ketidakseimbangan para pihak tercermin dalam praktik.

Pengukuran variabel dilakukan melalui analisis norma, yaitu dengan melihat keterkaitan antara ketentuan hukum, tujuan pembentukan UUPK, serta efektivitas penerapannya dalam melindungi konsumen. Analisis data menggunakan metode kualitatif dengan menafsirkan norma hukum, membandingkan pendapat para ahli, dan mengaitkan temuan literatur dengan praktik penyelesaian sengketa yang berkembang di BPSK dan peradilan. Dalam proses penelitian ditemukan beberapa keterbatasan, terutama terkait akses terhadap putusan BPSK yang tidak terdokumentasi secara merata dan adanya variasi praktik pembuktian di berbagai daerah. Meski demikian, metode penelitian yang digunakan memberikan keuntungan karena mampu memberikan gambaran yang sistematis mengenai bagaimana pembuktian terbalik ditempatkan dalam perlindungan konsumen serta memberikan dasar yang kuat untuk menilai konsistensi antara teori dan praktik.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 2.1 Penerapan Beban Pembuktian dalam UUPK dan Kesesuaiannya dengan Tujuan Pembentukan Undang-Undang

Secara umum, sistem hukum perdata Indonesia berpijak pada prinsip bahwa siapa yang mendalilkan suatu peristiwa, dialah yang wajib membuktikan dalilnya. Prinsip ini secara eksplisit termuat dalam Pasal 163 HIR dan Pasal 1865 KUH Perdata. Ketentuan tersebut telah lama menjadi dasar dalam proses pembuktian, sehingga pola pikir aparat penegak hukum pun sudah terbentuk berdasarkan prinsip tersebut. Namun, prinsip klasik itu tidak selalu memadai jika diterapkan dalam sengketa konsumen. Hal ini karena hubungan antara konsumen dan pelaku usaha tidak berlangsung dalam posisi yang seimbang. Konsumen tidak mempunyai kemampuan untuk mengetahui aspek teknis suatu produk, tidak memiliki akses terhadap dokumen produksi, serta pada umumnya tidak memahami standar keamanan dan mutu barang atau jasa yang digunakan. UUPK mencoba mengatasi ketimpangan tersebut melalui pengaturan pembuktian terbalik dalam

Pasal 28. Dalam ketentuan ini, pelaku usaha diberi kewajiban untuk membuktikan bahwa kerugian atau cacat yang terjadi bukan disebabkan oleh kelalaiannya. Dengan demikian, arah pembuktian dialihkan dari konsumen ke pelaku usaha. Ketentuan ini tidak hadir secara kebetulan, tetapi merupakan perwujudan dari tujuan pembentukan UUPK itu sendiri, yaitu memberikan perlindungan substantif kepada konsumen, serta menciptakan keseimbangan baru dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

Temuan penelitian yang dilakukan oleh Balqis et al. (2025) mendukung pandangan tersebut. Penelitian mereka menunjukkan bahwa penerapan pembuktian klasik sering kali menyebabkan konsumen tidak mampu membuktikan unsur cacat produk. Dengan adanya pembuktian terbalik, beban tersebut dialihkan kepada pihak yang lebih mungkin menguasai informasi, yaitu pelaku usaha. Hasil penelitian ini memberikan konfirmasi bahwa secara normatif, pengaturan pembuktian terbalik dalam UUPK telah berada pada jalur yang benar.

Namun, relevansi norma tidak serta merta membuat implementasi berjalan sempurna. Sebagaimana diungkapkan Syam (2023), perubahan paradigma pembuktian menuntut perubahan cara pandang hakim dan aparat penyelesaian sengketa. UUPK dapat dikatakan membawa roh baru dalam pembuktian, tetapi perubahan itu tidak hanya memerlukan norma, melainkan juga perubahan budaya hukum. UUPK dirancang untuk menjadi instrumen korektif, namun efektivitasnya bergantung pada seberapa dalam para penegak hukum memahami tujuan pengaturan tersebut.

#### **4.2 Ketidakharmonisan antara UUPK dan Hukum Acara Perdata serta Dampaknya terhadap Implementasi**

Meski UUPK menghadirkan pembuktian terbalik, tidak dapat dipungkiri bahwa norma tersebut masih belum sepenuhnya harmonis dengan ketentuan hukum acara perdata Indonesia. Ketidakharmonisan ini bukan hanya terletak pada perbedaan norma, tetapi lebih pada perbedaan filosofi yang mendasarinya. Hukum acara perdata dibangun atas asas kesetaraan para pihak, sedangkan UUPK lahir dari asumsi bahwa konsumen berada dalam posisi lemah.

Dari sejumlah putusan BPSK maupun pengadilan yang dapat diakses, terlihat bahwa pemahaman mengenai pembuktian terbalik sering tidak seragam. Dalam beberapa perkara, majelis BPSK menerapkan pembuktian terbalik dengan tegas. Pelaku usaha diminta menunjukkan bukti dokumentasi produksi, standar pengawasan mutu, hingga laporan teknis untuk membuktikan bahwa cacat tidak berasal dari kelalaian mereka. Namun, dalam banyak perkara lain, beban pembuktian justru kembali dibebankan kepada konsumen. Hal ini terutama terjadi ketika gugatan diajukan ke peradilan umum.

Penelitian Kusmayanti & Yunitasari (2020) menjelaskan bahwa ketidakharmonisan ini menjadi alasan utama mengapa pembuktian terbalik jarang diterapkan secara konsisten. Para hakim yang terbiasa dengan prinsip umum pembuktian klasik cenderung menuntut konsumen membuktikan adanya cacat sejak dari pabrik. Padahal, konsumen jelas tidak mempunyai kemampuan untuk melakukan pembuktian teknis semacam itu. Fenomena inilah yang kemudian menyebabkan UUPK sering kali hanya berfungsi secara normatif, tetapi kurang efektif secara praktis.

Selain itu, penelitian Reza (2024) menemukan bahwa permasalahan tidak hanya muncul pada tahap pembuktian, tetapi juga pada tahap eksekusi putusan. Pelaksanaan putusan BPSK yang harus melalui pengadilan negeri menyebabkan proses menjadi lebih panjang dan pada akhirnya

mengurangi manfaat perlindungan bagi konsumen. Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa ketidakharmonisan antara UUPK dan hukum acara perdata tidak dapat dianggap sebagai hal kecil. Sebaliknya, ketidakharmonisan tersebut merupakan isu struktural yang memerlukan penyelarasan regulasi maupun pedoman teknis bagi para penegak hukum.

#### **4.3 Kesenjangan antara Teori dan Praktik serta Konsistensi Temuan Penelitian Terdahulu**

Jika dilihat dari aspek teoritis, semua landasan mengenai pembuktian terbalik sangat kuat. Teori beban pembuktian, teori ketidakseimbangan posisi para pihak, serta teori perlindungan konsumen semuanya mengarah pada kesimpulan bahwa konsumen membutuhkan bantuan dalam proses pembuktian. Namun, dalam praktik, teori tersebut belum diterapkan secara optimal. Kesenjangan inilah yang menjadi inti dari pembahasan di bagian ini.

Pertama, terdapat masalah akses bukti. Konsumen hanya berada pada posisi pengguna akhir, sehingga tidak mengetahui detail produksi atau kualitas barang. Pelaku usaha seharusnya membuktikan bahwa tidak ada kelalaian, tetapi dalam praktik mereka sering kali tidak menunjukkan bukti yang cukup. Sebaliknya, mereka berargumen bahwa kerusakan disebabkan oleh konsumen. Tanpa pemeriksaan teknis, argumen tersebut mudah diterima oleh majelis, terutama jika majelis kurang memahami konsep pembuktian terbalik.

Kedua, tidak adanya pedoman teknis mengenai cara menerapkan pembuktian terbalik membuat aparat penyelesaian sengketa bekerja berdasarkan interpretasi masing-masing. Oleh karena itu, muncul variasi penerapan di lapangan. Ada majelis yang progresif, tetapi ada pula yang sangat formalistik. Kondisi ini sangat dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan dan pengalaman masing-masing hakim atau majelis.

Ketiga, lembaga seperti BPSK menghadapi keterbatasan sumber daya. Banyak sengketa konsumen melibatkan barang berbasis teknologi yang memerlukan pemeriksaan ahli. Namun, tidak semua BPSK memiliki ahli atau fasilitas yang memadai. Keterbatasan ini berpengaruh pada kualitas penilaian bukti.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Winarko & Manurung (2024) yang mengungkapkan bahwa pembuktian terbalik berpotensi menjadi tidak proporsional jika tidak disertai mekanisme pendukung yang jelas. Dengan demikian, temuan penelitian ini tidak berdiri sendiri, tetapi berada dalam satu pola yang sama dengan hasil penelitian sebelumnya.

#### **4.4 Ketidakseimbangan Informasi dan Teknologi sebagai Hambatan Struktural serta Implikasi Hukum yang Muncul**

Ketidakseimbangan informasi antara konsumen dan pelaku usaha merupakan isu fundamental dalam sengketa konsumen. Informasi mengenai standar produksi, proses pengawasan mutu, dan potensi risiko produk berada sepenuhnya di tangan pelaku usaha. Konsumen hanya mendapatkan informasi dalam bentuk yang paling terbatas, yaitu spesifikasi produk dan petunjuk penggunaan.

Kondisi ini berdampak langsung pada proses pembuktian. Ketika terjadi kerusakan, pelaku usaha sering kali menyatakan bahwa kerusakan berasal dari cara penggunaan, bukan dari cacat produk. Tanpa adanya pemeriksaan ahli, konsumen berada dalam posisi sulit. Ketidakseimbangan teknologi juga memainkan peran besar. Banyak produk saat ini menggunakan komponen elektronik atau sistem digital yang sulit dipahami tanpa alat khusus.

Implikasi dari ketidakseimbangan ini adalah perlunya mekanisme hukum yang mampu mengintervensi ketimpangan tersebut. Pembuktian terbalik adalah salah satu bentuk intervensi, tetapi mekanisme ini hanya efektif apabila pelaku usaha diwajibkan menyediakan dokumen teknis secara transparan. Selain itu, lembaga penyelesaian sengketa perlu dilengkapi dengan tenaga ahli yang mampu menilai bukti secara objektif.

Dari sisi regulatif, diperlukan penyesuaian antara hukum acara perdata dan UUPK agar hakim dapat menerapkan pembuktian terbalik secara konsisten. Tanpa penyesuaian tersebut, ketidakharmonisan akan terus terjadi, dan konsumen akan tetap berada dalam posisi kurang menguntungkan.

Implikasi selanjutnya berkaitan dengan budaya hukum masyarakat. Banyak konsumen yang sebenarnya tidak memahami hak-haknya dalam sengketa. Akibatnya, konsumen jarang menuntut bukti teknis atau meminta pemeriksaan ahli. Dengan demikian, edukasi mengenai perlindungan konsumen juga menjadi bagian dari upaya memperbaiki efektivitas pembuktian terbalik.

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa mekanisme pembuktian dalam sengketa konsumen memiliki karakteristik yang berbeda dari pola pembuktian dalam hukum acara perdata pada umumnya. UUPK menghadirkan konsep pembuktian terbalik sebagai bentuk perlindungan substantif agar konsumen yang berada pada posisi lemah dapat memperoleh akses keadilan secara lebih efektif. Dalam konteks hubungan konsumen dan pelaku usaha yang sarat dengan ketidakseimbangan informasi, teknologi, dan kemampuan ekonomi, pembuktian terbalik menjadi instrumen penting untuk menutup kesenjangan tersebut. Kajian literatur yang digunakan dalam penelitian ini, mulai dari pendapat Syam, Balqis, Kusmayanti, hingga Winarko, secara konsisten memperlihatkan bahwa pelaku usaha merupakan pihak yang paling mengetahui proses produksi dan spesifikasi teknis barang atau jasa, sehingga secara logis lebih layak menanggung beban pembuktian. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa implementasi pembuktian terbalik belum berjalan konsisten. Ketidakharmonisan antara ketentuan UUPK dan hukum acara perdata umum kerap menimbulkan kebingungan dalam praktik. Banyak putusan pengadilan maupun BPSK menunjukkan bahwa beban pembuktian masih dibebankan kepada konsumen, yang seharusnya dilindungi oleh mekanisme pembuktian terbalik. Hal tersebut diperburuk oleh keterbatasan pedoman teknis, minimnya fasilitas pemeriksaan ahli, serta variasi pemahaman di antara hakim maupun majelis BPSK.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa secara normatif UUPK telah menggagas mekanisme pembuktian yang progresif dan berpihak pada keadilan substantif. Akan tetapi, efektivitas perlindungan tersebut belum optimal karena hambatan struktural dan budaya hukum yang masih bertumpu pada prinsip pembuktian klasik. Oleh karena itu, penyesuaian norma, penguatan kapasitas lembaga penyelesaian sengketa, serta peningkatan literasi hukum konsumen menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa tujuan UUPK benar-benar tercapai. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan pada akses putusan BPSK yang tidak terdokumentasi secara merata, sehingga ruang penelitian lanjutan masih terbuka lebar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Balqis, A., Sulistianingsih, D., & Pujiono. (2025). Comparative Study of Burden of Proof in Civil Procedure and Consumer Protection Law. *The Indonesian Journal of International Clinical Legal Education*, 7(7).
- DJKI. (2023). *Pembuktian dalam Hukum Perdata*. DJKN Kemenkeu. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-batam/baca-artikel/16467/Pembuktian-dalam-Hukum-Perdata?>
- Kusmayanti, H., & Yunitasari, D. (2020). Problematika Pembuktian Terbalik dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia. *Lex Jurnalica*, 17(2). <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Lex/article/view/3282?>
- Nofrial Ramon, Abood, A. T., Shihab, A. H., & Susilo, B. A. (2025). The Consumer Protection in The Balance of Business Actors and Consumers: A Paradigm of Justice. *Jurnal Hukum UNISSULA*, 41(1). <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/jurnalhukum/article/view/43967/12141>
- Purwito, E. (2023). KONSEP PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PRODUK GULA PASIR KADALUARSA DI KOTA SURABAYA. *Dekrit Jurnal Magister Ilmu Hukum*, 13(1).
- Reza, O. E. (2024). Implementasi Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berbasis Keadilan: Peluang dan Tantangan. *JURNAL KEPASTIAN HUKUM DAN KEADILAN*, 6(1).
- Soraya, J. (2022). UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN: ATURAN HUKUM YANG DISESUAIKAN DENGAN NILAI PANCASILA. *Jurnal Magister Hukum PERSPEKTIF*, 13(1). <https://elitabmas.wisnuwardhana.ac.id/webmin/assets/uploads/lj/LJ202302161676489747472.pdf?>
- Syam, M. (2023). Politik Hukum Pembuktian dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Indonesia. *UNES Law Review*, 6(1). <https://review-unes.com/law/article/view/946/700>
- Winarko, E., & Manurung, P. S. (2024). Evaluasi Beban Pembuktian Terbalik dalam Sengketa Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik*, 5(1).