

TINJAUAN YURIDIS PEMBUKTIAN TERBALIK DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN DI SEKTOR JASA KEUANGAN

Nafis Dwi Kartiko¹

¹Program Studi Hukum Universitas Pelita Harapan
Kementerian Keuangan Republik Indonesia
E-mail: ¹nafisdwikartiko@gmail.com

Abstract

This research explores aspects of reverse proof in consumer protection, particularly in the financial sector. Using a normative juridical approach, this research combines Statutory and Doctrinal Approaches, focusing on the Law of the Republic of Indonesia Number 8 Year 1999 on Consumer Protection and various regulations of the Financial Services Authority. The analysis involves reviewing legal doctrines and related literature to understand the implementation of the reverse proof principle in legal regulations and practices. The results found discrepancies between the theoretical framework of the Consumer Protection Law and actual practice, where the burden of proof is often still placed on the consumer. In the financial services sector, although POJK 6/POJK.07/2022 supports dispute resolution through the Financial Services Sector LAPS by mediation and arbitration, there is a misalignment with the reverse proof principle. In arbitration, both parties, consumer and business, are required to prove their own claims. This finding underscores the need for harmonization between legal theory and practice, particularly in the application of reverse proof for effective and fair consumer protection in the financial services sector.

Keywords: *Consumer Protection, Reverse Proof, Financial Services Sector.*

Abstrak

Penelitian ini menggali aspek pembuktian terbalik dalam perlindungan konsumen, khususnya di sektor keuangan. Menggunakan pendekatan yuridis normatif, penelitian ini memadukan Pendekatan Statuta dan Doktrinal, dengan fokus pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan berbagai peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Analisis ini melibatkan penelaahan doktrin-doktrin hukum dan literatur terkait untuk memahami implementasi prinsip pembuktian terbalik dalam peraturan dan praktik hukum. Hasil penelitian menemukan diskrepansi antara kerangka teoritis Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan praktik nyata, dimana beban pembuktian sering kali masih dibebankan kepada konsumen. Di sektor jasa keuangan, meskipun POJK 6/POJK.07/2022 mendukung penyelesaian sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan dengan mediasi dan arbitrase, terdapat ketidakselarasan dengan prinsip pembuktian terbalik. Pada arbitrase, kedua pihak, konsumen dan pelaku usaha, diwajibkan membuktikan klaim mereka sendiri. Temuan ini menggarisbawahi perlunya harmonisasi antara teori dan praktik hukum, khususnya dalam penerapan pembuktian terbalik untuk perlindungan konsumen yang efektif dan adil di sektor jasa keuangan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pembuktian Terbalik, Sektor Jasa Keuangan.

1. PENDAHULUAN

Perlindungan hukum bagi konsumen merupakan pilar fundamental dalam menjaga keseimbangan di pasar.¹ Kehadiran aturan hukum ini sangat penting untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang menyesatkan, produk cacat, dan barang serta jasa yang berbahaya.² Peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen memainkan peran kunci dalam memastikan keandalan ekonomi pasar dengan menjaga kejujuran penjual dan mencegah konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan mereka.³ Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Undang-undang ini memiliki tujuan untuk “meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen dalam melindungi diri sendiri.” Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga bertujuan untuk menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.⁴

Perlindungan konsumen merupakan aspek penting yang melampaui sekedar isu terkait barang yang diproduksi oleh pelaku usaha.⁵ Di sektor jasa, termasuk jasa keuangan, perlindungan konsumen memegang peranan krusial. Hal ini tidak hanya untuk menjaga kepercayaan masyarakat, tetapi juga untuk mencegah tindakan penipuan atau *fraud* yang berpotensi

¹ Geraint Howells and Stephen Weatherill, *Consumer Protection Law* (Routledge, 2017).

² Peter Cartwright, “Understanding and Protecting Vulnerable Financial Consumers,” *Journal of Consumer Policy* 38 (2015): 119–38.

³ J Howard Beales III and Timothy J Muris, “FTC Consumer Protection at 100: 1970s Redux or Protecting Markets to Protect Consumers,” *Geo. Wash. L. Rev.* 83 (2014): 2157; Amelia Fletcher et al., “Consumer Protection for Online Markets and Large Digital Platforms,” *Yale J. on Reg.* 40 (2023): 875.

⁴ *Konsiderans Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.*

⁵ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai orang pemakai barang dan/atau jasa.

merugikan masyarakat.⁶ Aspek ini sangat vital dalam menopang kestabilan sistem keuangan serta mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bukan sekedar formalitas; tujuannya adalah untuk membentuk sistem perlindungan konsumen yang kuat dan efektif.⁷ Hal ini mencakup peningkatan pemberdayaan konsumen serta upaya preventif terhadap pemberian informasi yang tidak lengkap atau menyesatkan. Dengan demikian, perlindungan konsumen di sektor ini berkontribusi langsung pada pemberian kepastian hukum bagi konsumen, yang mencakup hak dan kewajiban mereka dalam berbagai transaksi keuangan.

Perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan di Indonesia secara spesifik diatur melalui “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan” (selanjutnya disebut POJK 6/POJK.07/2022). Melalui Pasal 2 POJK 6/POJK.07/2022 perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan diimplementasikan melalui prinsip-prinsip utama, antara lain “a. edukasi yang memadai; b. keterbukaan dan transparansi informasi; c. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab; d. perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen; dan e. penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.” Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan mekanisme di mana pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk membuktikan tidak adanya kesalahan dalam kasus tuntutan ganti rugi yang diatur dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23. Hal ini berarti, dalam konteks hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha harus menunjukkan bahwa tidak ada kelalaian atau kesalahan yang dilakukan dalam proses produksi atau penyajian barang dan jasa mereka. Mekanisme

⁶ Inosentius Samsul, “Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK),” *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan Dan Kesejahteraan* 4, no. 2 (2016): 153–66.

⁷ Nuzul Rahmayani, “Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology Di Indonesia,” *Pagaruyuang Law Journal* 2, no. 1 (2018): 24–41.

ini dikenal sebagai beban pembuktian terbalik, yang secara signifikan mengurangi beban konsumen dalam proses hukum karena konsumen hanya perlu membuktikan kerugian yang mereka derita. Namun, dalam prakteknya, seringkali beban pembuktian masih jatuh pada konsumen, yang harus menunjukkan kesalahan pelaku usaha untuk memenangkan kasus. Walaupun Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia menetapkan prinsip pembuktian terbalik, penelitian menunjukkan adanya kesenjangan dalam aplikasinya. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi lebih lanjut aspek pembuktian terbalik dalam perlindungan konsumen terutama pada sektor keuangan dengan mengelaborasi ketentuan dalam POJK 6/POJK.07/2022 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan baik secara teoritis maupun praktis dalam pemahaman dan aplikasi hukum perlindungan konsumen, terutama dalam konteks pembuktian terbalik di sektor jasa keuangan. Secara teoritis, penelitian ini mengembangkan kerangka pemikiran hukum yang lebih mendalam tentang pembuktian terbalik, menyediakan analisis komprehensif mengenai bagaimana prinsip ini seharusnya diaplikasikan dalam kasus-kasus perlindungan konsumen. Dengan mempertimbangkan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan POJK 6/POJK.07/2022, penelitian ini membuka wawasan baru terkait tanggung jawab pelaku usaha dan hak konsumen dalam konteks yang lebih luas. Dari sisi praktis, hasil penelitian ini memberikan panduan bagi para praktisi hukum, konsumen, dan pelaku usaha dalam memahami dan menerapkan prinsip pembuktian terbalik. Penelitian ini mengungkap adanya ketidakselarasan antara teori dan praktik dalam penerapan prinsip ini, khususnya di LAPS Sektor Jasa Keuangan. Temuan ini mendorong perlunya harmonisasi antara regulasi dan praktik di lapangan, guna menjamin perlindungan konsumen yang efektif dan adil. Lebih lanjut, penelitian ini berkontribusi dalam pembentukan kebijakan hukum yang lebih responsif terhadap dinamika

dan tantangan yang ada di sektor jasa keuangan. Dengan menyoroti kesenjangan antara asas pembuktian terbalik dalam Undang-Undang dan realitas praktiknya, penelitian ini mendorong pembahasan dan reformasi hukum yang lebih berorientasi pada perlindungan konsumen.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan yuridis normatif, menggabungkan dua metode utama, yaitu Pendekatan Statuta dan Pendekatan Doktrinal. Melalui Pendekatan Statuta, fokus penelitian tertuju pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6 /POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, dan Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase. Pendekatan Doktrinal mengkaji doktrin-doktrin ahli hukum dari literatur hukum, termasuk analisis hasil penelitian, artikel, dan makalah oleh para ahli dalam bidang ini. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam praktik pembuktian terbalik dalam perlindungan konsumen, khususnya dalam sektor jasa keuangan, dan bagaimana prinsip-prinsip ini diterapkan dalam berbagai regulasi dan doktrin hukum terkait.

3. PEMBAHASAN

3.1 Konsumen Jasa Keuangan

Dalam konteks hukum dan perlindungan konsumen, penting untuk memahami perbedaan antara istilah konsumen dan pembeli atau dalam bahasa Belanda koper yang dijumpai dalam Kitab Undang-

undang Hukum Perdata.⁸ Istilah konsumen memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan pembeli. Seorang pembeli merujuk pada individu yang melakukan transaksi pembelian, sementara konsumen mencakup semua individu yang menggunakan produk atau jasa, tidak terbatas pada mereka yang secara langsung membelinya. John F. Kennedy, mantan Presiden Amerika Serikat, dengan sederhana namun tepat menggambarkan konsumen dengan mengatakan, *"consumers by definition include us all"*. Artinya, setiap orang dalam kapasitasnya sebagai pengguna produk atau jasa, terlepas dari apakah mereka secara langsung membeli produk tersebut atau tidak, merupakan konsumen. Pemaknaan konsumen ini diperkuat oleh pandangan pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius, yang mendefinisikan konsumen sebagai *"pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa"* atau *"uiteindelijke gebruiker van goederen en dienst"*⁹. Hal ini menggarisbawahi bahwa konsep konsumen tidak hanya terbatas pada transaksi jual beli, tetapi juga mencakup penggunaan akhir dari produk dan jasa tersebut.

Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan konsumen sebagai *"setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan."* Shidarta lebih lanjut memberikan definisi yang luas dan inklusif tentang konsumen dalam konteks hukum perlindungan konsumen sebagai berikut.¹⁰

1. Setiap Orang

⁸ Ester Siregar, "Penerapan Pembuktian Terbalik Berdasarkan Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" (Universitas Islam Indonesia, 2006).

⁹ Siregar, "Penerapan Pembuktian Terbalik Berdasarkan Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen."

¹⁰ HPKI Sidharta, "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi," Grasindo, Jakarta, 2006.

Subjek yang disebut sebagai konsumen merujuk pada setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa. Penggunaan istilah "orang" di sini memunculkan pertanyaan apakah hanya berarti individu (*natuurlijke persoon*) atau juga mencakup entitas hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan definisi "pelaku usaha" dalam Pasal 1 ayat (3), yang secara eksplisit membedakan kedua jenis *persoon* tersebut, dengan menyebutkan "orang perseorangan atau badan usaha". Tentu saja, akan lebih tepat jika definisi konsumen tidak hanya terbatas pada orang perseorangan. Namun, konsumen juga harus mencakup entitas usaha dalam pengertian yang lebih luas daripada entitas hukum. Sepertinya Undang-Undang Perlindungan Konsumen berusaha menghindari penggunaan kata "produsen" sebagai lawan dari "konsumen". Untuk alasan ini, digunakanlah istilah "pelaku usaha", yang memiliki arti lebih luas. Istilah terakhir ini dipilih untuk memberikan arti pada kreditur (penyedia dana), produsen, distributor, penjual, dan istilah umum lainnya. Bahkan, dalam kasus tertentu seperti iklan, pelaku usaha juga termasuk perusahaan media tempat iklan tersebut ditayangkan.¹¹

2. Pemakai

Penjelasan pada Pasal 1 angka (2) dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen memperjelas bahwa definisi konsumen merujuk pada "konsumen akhir" atau *ultimate consumer*, di mana digunakan istilah "pemakai" untuk menggambarkan konsep ini. Dalam konteks ini, istilah "pemakai" menandakan bahwa seseorang tidak perlu terlibat dalam transaksi jual beli langsung untuk dianggap sebagai konsumen. Dengan kata lain, seseorang dapat menjadi konsumen tanpa perlu memberikan kompensasi finansial atau uang. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan hukum antara

¹¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika, 2022).

konsumen dan pelaku usaha tidak selalu harus kontraktual. Sebagai ilustrasi, dapat dipertimbangkan kasus di mana seseorang menerima hadiah atau parsel berisi barang dari pasar swalayan. Meskipun penerima hadiah ini dianggap sebagai konsumen, menggugat pasar swalayan mungkin sulit karena tidak adanya hubungan kontrak langsung antara penerima hadiah dan pasar swalayan tersebut.”

3. Barang dan/atau Jasa

Dalam ranah hukum dan bisnis, istilah "barang dan/atau jasa" kini sering digantikan oleh "produk", yang saat ini diinterpretasikan sebagai penutup untuk kedua kategori tersebut, meskipun semula "produk" lebih mengarah pada pengertian barang saja. Sebagai contoh, di sektor perbankan, istilah "produk" digunakan untuk menandai berbagai jenis layanan yang ditawarkan. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, "barang" didefinisikan sebagai setiap objek yang dapat berwujud atau tidak, bergerak atau tidak, habis pakai atau tidak, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Namun, undang-undang ini tidak menjelaskan perbedaan detail antara istilah-istilah "*dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan*". Sementara itu, "jasa" didefinisikan sebagai setiap layanan yang berupa pekerjaan atau prestasi yang disediakan untuk masyarakat umum, bukan hanya untuk individu tertentu. Frasa "disediakan bagi masyarakat" mengindikasikan bahwa jasa harus tersedia untuk publik secara lebih luas. Hal ini menyiratkan bahwa layanan yang bersifat pribadi atau khusus tidak termasuk dalam pengertian jasa dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam konteks ini, misalnya, penjualan rumah oleh seseorang karena kebutuhan mendesak kepada orang lain tidak dianggap sebagai transaksi konsumen. Dalam situasi seperti ini, pembeli tidak dapat dikategorikan sebagai

"konsumen" berdasarkan definisi yang ada di Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4. *Yang Tersedia dalam Masyarakat*

Pasal 9 ayat (1) huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus sudah tersedia di pasaran. Namun, realitas perdagangan modern yang semakin kompleks sering kali membuat aturan ini tidak selalu dianggap esensial oleh konsumen. Sebagai contoh, di industri pengembangan properti, tidak jarang transaksi dilakukan sebelum proses pembangunan selesai. Demikian pula dalam transaksi tertentu seperti perdagangan berjangka, di mana ketersediaan fisik barang yang diperjualbelikan bukan menjadi faktor utama. Ini menunjukkan adanya pergeseran dalam pandangan konsumen mengenai ketersediaan produk sebagai prasyarat transaksi.

5. *Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain*

Transaksi konsumen bertujuan untuk memenuhi kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, serta makhluk hidup lainnya. Definisi ini memperluas pemahaman tentang kepentingan yang tidak hanya mencakup diri sendiri dan keluarga, tetapi juga melibatkan kepentingan orang lain dan makhluk hidup seperti hewan dan tumbuhan. Dalam teori kepentingan, setiap aksi manusia merupakan refleksi dari kepentingan pribadinya. Dengan demikian, penjabaran unsur-unsur tersebut tidak memberikan tambahan makna yang signifikan, karena pada dasarnya penggunaan barang dan/atau jasa (baik untuk diri sendiri, orang lain, atau makhluk hidup lain) tetap berkaitan dengan kepentingan pribadi. Contohnya, seseorang yang membeli makanan untuk kucing peliharaannya melakukan hal tersebut karena kepentingan pribadinya untuk menjaga kucingnya tetap sehat.

6. *Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan*

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, definisi konsumen diperjelas sebagai konsumen akhir. Penggunaan batasan ini umum di negara-negara yang memiliki regulasi perlindungan konsumen. Secara teoritis, pembatasan ini efektif untuk mengkhususkan definisi konsumen. Namun, dalam praktiknya, menentukan batasan seperti ini seringkali menimbulkan kesulitan.

Sedangkan Pasal 1 Angka 3 POJK 6/POJK.07/2022 mendefinisikan konsumen sebagai *“pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”* Unsur 'Setiap Orang' dalam unsur-unsur konsumen sebelumnya menunjukkan bahwa definisi konsumen tidak hanya terbatas pada individu (*natuurlijke persoon*) tetapi juga mencakup entitas hukum (*rechtspersoon*). Misalnya, sebuah perusahaan yang menempatkan dana di bank atau sebuah yayasan yang menjadi pemegang polis asuransi. Ini selaras dengan definisi dalam POJK yang mencakup berbagai pihak dalam sektor jasa keuangan, termasuk nasabah perbankan hingga peserta dana pensiun. Unsur 'Pemakai' menekankan pada konsep konsumen akhir, yang tidak selalu terlibat dalam transaksi jual beli untuk menggunakan barang dan/atau jasa. Contoh dalam konteks sektor jasa keuangan bisa mencakup individu yang mendapatkan asuransi dari tempat kerjanya sebagai manfaat kerja. Meskipun tidak secara langsung membeli polis asuransi, individu tersebut tetap dianggap sebagai konsumen.

Terminologi 'Barang dan/atau Jasa' yang digantikan dengan 'Produk' dalam konteks ini mencakup berbagai layanan keuangan. Misalnya, produk tabungan, asuransi, atau instrumen investasi di

pasar modal. Definisi ini mencakup segala bentuk layanan keuangan yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen, baik untuk kepentingan pribadi maupun bisnis. Keempat, aspek 'Yang Tersedia dalam Masyarakat' berarti bahwa barang dan/atau jasa yang ditawarkan harus sudah tersedia di pasar. Contoh dalam sektor jasa keuangan adalah ketersediaan produk asuransi atau reksa dana yang ditawarkan kepada publik. Kelima, 'Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain' menunjukkan bahwa transaksi konsumen dalam sektor jasa keuangan dapat mencakup berbagai kepentingan. Sebagai contoh, seseorang yang membeli asuransi jiwa tidak hanya untuk kepentingan diri sendiri tetapi juga keluarga. Terakhir, 'Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan' menekankan bahwa konsumen dalam konteks ini adalah konsumen akhir. Misalnya, seorang individu yang membeli unit reksa dana untuk kepentingan investasi pribadi, bukan untuk diperdagangkan kembali.

3.2 Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Pasal 1 Angka 2 POJK 6/POJK.07/2022 mendefinisikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sebagai *“Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan.”* Pada Pasal 3 POJK 6/POJK.07/2022 lebih lanjut dinyatakan bahwa PUK pada Pasal 1 Angka 2 terdiri atas:

“Pasal 3

- 1. Bank Umum;*
- 2. Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat;*
- 3. Perantara Pedagang Efek;*
- 4. Manajer Investasi;*
- 5. Dana Pensiun;*
- 6. Perusahaan Asuransi;*
- 7. Perusahaan Reasuransi;*

8. *Perusahaan Pembiayaan;*
9. *Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur;*
10. *Perusahaan Modal Ventura;*
11. *Perusahaan Pergadaian Pemerintah;*
12. *Pergadaian Swasta;*
13. *Perusahaan Penjaminan;*
14. *Lembaga Keuangan Mikro;*
15. *Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia; dan/atau*
16. *Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana di sektor jasa keuangan serta yang dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan, berdasarkan peraturan perundang-undangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.”*

Memori penjelasan Pasal 3 POJK 6/POJK.07/2022 lebih lanjut menjelaskan bahwa “yang dimaksud dengan “Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, pengelolaan dana di sektor jasa keuangan serta yang dinyatakan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan peraturan perundang-undangan” antara lain Penyelenggara Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan Penyelenggara Layanan Urun Dana.”

3.3 Hak dan Kewajiban Konsumen

Dalam perspektif internasional, hak-hak konsumen sebagaimana yang diungkapkan oleh “John F. Kennedy menjadi titik tolak penting dalam perlindungan konsumen. Empat hak utama yang ditekankannya adalah hak memperoleh keamanan, hak memilih, hak mendapatkan

informasi, dan hak untuk didengar.¹² Hak-hak ini mencerminkan prinsip dasar yang harus dihormati dalam setiap transaksi konsumen. Berikut adalah penjelasan lebih lanjut empat hak konsumen tersebut.

- 1) Hak memperoleh keamanan menekankan perlindungan terhadap konsumen dari barang dan jasa yang berpotensi membahayakan keselamatan. Dalam konteks ini, peran serta intervensi pemerintah sangat krusial untuk menjamin keselamatan dan keamanan konsumen. Pemerintah bertanggung jawab untuk mengatur dan memastikan bahwa semua produk dan jasa yang beredar di pasaran telah memenuhi standar keamanan yang ketat.
- 2) Hak memilih memberikan kebebasan kepada konsumen untuk menentukan pilihan mereka dalam membeli barang atau jasa. Hak ini memastikan bahwa konsumen memiliki beragam opsi dan tidak dipaksa untuk memilih suatu produk atau jasa tertentu. Dengan demikian, keberadaan persaingan yang sehat dan adil di pasar sangat penting untuk mewujudkan hak ini.
- 3) Hak mendapatkan informasi sangat fundamental bagi konsumen. Hak ini menjamin bahwa konsumen memiliki akses ke informasi yang akurat dan jelas tentang produk dan jasa yang mereka gunakan. Informasi ini harus mencakup segala aspek, mulai dari fitur, manfaat, risiko, hingga harga, sehingga konsumen dapat membuat keputusan yang tepat berdasarkan informasi tersebut.
- 4) Hak untuk didengar menegaskan bahwa kepentingan konsumen harus diakui dan tercermin dalam kebijakan pemerintah. Konsumen harus memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan masukan mereka, terutama dalam hal yang berkaitan dengan pembentukan kebijakan yang mempengaruhi hak dan kesejahteraan mereka.

¹² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Prenada Media, 2017).

Selain hak-hak konsumen yang diutarakan oleh “*John F. Kennedy*, PBB melalui Resolusi Nomor A/RES/39/248 tanggal 16 April 1985 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan enam kepentingan konsumen yang harus dilindungi.¹³ Pembahasan ini akan menguraikan masing-masing kepentingan tersebut lebih lanjut.”

- 1) Pertama, perlindungan konsumen dari bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya. Kepentingan ini menekankan pentingnya menjaga konsumen dari produk atau jasa yang berpotensi membahayakan. Hal ini mencakup kewajiban produsen dan pemasok untuk memastikan bahwa barang dan jasa yang mereka tawarkan aman untuk digunakan. Penerapan standar keamanan dan pengawasan ketat oleh otoritas terkait adalah kunci dalam mewujudkan perlindungan ini.
- 2) Kedua, promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen. Kepentingan ini berkaitan dengan perlindungan konsumen dari praktek-praktek ekonomi yang tidak adil, seperti penipuan harga atau kualitas produk yang menyesatkan. Hal ini memastikan bahwa konsumen mendapatkan nilai yang adil dan transparan dari transaksi yang mereka lakukan.
- 3) Ketiga, tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen. Kepentingan ini menggarisbawahi pentingnya transparansi informasi sehingga konsumen dapat membuat pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi mereka. Akses ke informasi yang lengkap dan jujur adalah kunci agar konsumen dapat mengambil keputusan yang tepat.
- 4) Keempat, pendidikan konsumen. Kepentingan ini menyoroti pentingnya memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada konsumen untuk memahami hak dan kewajiban mereka. Pendidikan konsumen bertujuan untuk meningkatkan kesadaran

¹³ Zulham.

dan kemampuan konsumen dalam membuat keputusan yang bijak.

- 5) Kelima, tersedianya ganti rugi yang efektif. Kepentingan ini menjamin bahwa konsumen yang dirugikan oleh produk atau jasa yang tidak memenuhi standar dapat memperoleh kompensasi yang adil dan cepat. Ini termasuk akses mudah ke jalur hukum dan penyelesaian sengketa yang efisien.
- 6) Terakhir, kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen. Kepentingan ini memberikan hak kepada konsumen untuk berkumpul dan membentuk organisasi sebagai sarana untuk menyuarakan pendapat dan kepentingan mereka. Organisasi konsumen berperan penting dalam mewakili suara konsumen dan berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan yang mempengaruhi mereka.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban konsumen di Indonesia telah diatur secara eksplisit. Pasal 4 undang-undang tersebut menguraikan sembilan hak konsumen yang meliputi aspek keamanan, informasi, pilihan, dan lainnya, yang bersifat fundamental dalam transaksi konsumen. Sementara itu, Pasal 5 menjabarkan empat kewajiban konsumen, termasuk kewajiban untuk bertindak bijaksana dan bertanggung jawab dalam transaksi sampai dengan mengikuti upaya penyelesaian hukum. Berikut adalah kutipan Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut.

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen *“Hak konsumen adalah:*

- 1) *hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;*
- 2) *hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi*

serta jaminan yang dijanjikan;

- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;*
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;*
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;*
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;*
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;*
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.”*

Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen “Kewajiban konsumen adalah:

- 1) membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;*
- 2) beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;*
- 3) membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;*
- 4) mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”*

Sedangkan menurut Sidharta¹⁴, konsumen memiliki lima kewajiban utama yang mencakup “bersikap kritis, berani bertindak, memiliki kepedulian sosial, tanggung jawab terhadap lingkungan

¹⁴ Sidharta (2006)

hidup, dan memiliki rasa setia kawan.” Pertama, bersikap kritis berarti konsumen harus waspada dan mempertanyakan berbagai aspek seperti harga, takaran, dan mutu barang atau jasa. Sikap ini mendorong transparansi dan kejujuran dalam transaksi, serta membantu konsumen untuk membuat pilihan yang lebih informasi dan bijak. Kedua, konsumen harus berani bertindak, terutama dalam menghadapi tindakan pelaku usaha yang merugikan. Ini mencakup keberanian untuk mengungkapkan ketidakpuasan atau keberatan terhadap produk atau layanan yang tidak memenuhi standar atau harapan. Sikap ini penting untuk melindungi diri sendiri dan orang lain, serta menuntut perlakuan yang adil dari pelaku usaha. Ketiga, memiliki kepedulian sosial berarti konsumen harus mempertimbangkan dampak konsumsi mereka terhadap masyarakat sekitar. Konsumen harus sadar bahwa pilihan konsumsi mereka dapat memiliki dampak sosial ekonomi yang lebih luas, termasuk pada komunitas yang kurang mampu. Keempat, tanggung jawab terhadap lingkungan hidup merupakan kewajiban konsumen untuk menjaga kelestarian lingkungan. Hal ini tidak hanya mencakup hak atas lingkungan yang bersih dan sehat, tetapi juga tanggung jawab untuk berpartisipasi aktif dalam pelestarian lingkungan. Terakhir, memiliki rasa setia kawan artinya konsumen harus mendukung dan berkolaborasi dengan konsumen lain dalam upaya perlindungan konsumen. Ini menciptakan solidaritas di antara konsumen untuk menghadapi praktik bisnis yang tidak etis dan mendukung upaya perlindungan konsumen secara kolektif.

3.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan pelaku usaha adalah *“setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan*

dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi". Ini mencakup perusahaan, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Jangkauan luas ini menandakan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk mengatur dan mengawasi berbagai bentuk kegiatan ekonomi untuk melindungi konsumen dari praktik bisnis yang tidak adil atau merugikan, termasuk entitas yang dimiliki oleh negara dalam hal ini misalnya BUMN.

Hak-hak produsen dalam konteks tanggung jawab atas kerugian konsumen juga penting untuk dianalisis. Faktor-faktor yang dapat membebaskan produsen dari tanggung jawab atas cacat produk mencakup situasi di mana produk tidak diedarkan, cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen, dan lain-lain ¹⁵. Hal ini menunjukkan bahwa undang-undang memberikan ruang bagi produsen untuk membuktikan bahwa mereka tidak wajib menanggung kerugian konsumen dalam kondisi tertentu. Misalnya, apabila cacat produk timbul karena ketidakpatuhan konsumen terhadap instruksi penggunaan atau akibat modifikasi produk oleh pihak ketiga. Hal ini menekankan pada keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan produsen. Di satu sisi, Undang-Undang Perlindungan Konsumen berusaha melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Di sisi lain, undang-undang juga mengakui kondisi di mana produsen tidak seharusnya menanggung beban kerugian yang tidak berkaitan dengan praktik produksi atau distribusi mereka. Ini mencerminkan prinsip keadilan dan proporsionalitas dalam hukum perlindungan konsumen.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha yang diatur oleh Pasal 6 dan Pasal 7

¹⁵ Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*.

menciptakan kerangka hukum yang seimbang antara kepentingan produsen dan konsumen. Pasal 6 menguraikan lima hak utama pelaku usaha, yang mencakup aspek-aspek seperti hak untuk bersaing secara sehat dan hak untuk mendapatkan perlindungan hukum, sedangkan Pasal 7 menetapkan tujuh kewajiban pelaku usaha, termasuk penyediaan informasi yang benar dan adil tentang produk serta tanggung jawab atas kualitas barang atau jasa. Berikut adalah kutipan Pasal 6 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut.

Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen *“Hak pelaku usaha adalah:*

- 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;*
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;*
- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukumbahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”*

Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen *“Kewajiban pelaku usaha adalah:*

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;*
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;*
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur*

serta tidak diskriminatif;

- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/ataudiperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barangdan/atau jasa yang berlaku;*
- 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yangdiperdagangkan;*
- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugianakibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabilabarang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuaidengan perjanjian.”*

3.5 Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen

Aktivitas ekonomi yang efektif bergantung pada kelancaran arus produksi barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Kondisi ini mencerminkan ekosistem ekonomi di mana proses produksi, distribusi, dan konsumsi berlangsung secara lancar dan efisien. Kelancaran ini penting untuk pertumbuhan ekonomi, karena memastikan bahwa barang dan jasa dapat mencapai konsumen dengan tepat waktu dan kondisi yang baik, memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan mereka ¹⁶. Globalisasi ekonomi, ditandai dengan perdagangan bebas, belum sepenuhnya memberikan perbaikan signifikan pada ekonomi Indonesia. Meski perdagangan bebas diharapkan dapat meningkatkan akses pasar dan efisiensi, namun dalam prakteknya, seringkali negara berkembang seperti Indonesia menghadapi tantangan dalam bersaing di pasar global. Ini mungkin karena kurangnya infrastruktur, teknologi, atau kapasitas produksi

¹⁶ Kristiyanti.

yang mampu bersaing dengan negara-negara maju.¹⁷ Anggapan bahwa perdagangan bebas secara otomatis menguntungkan konsumen, khususnya dalam hal mutu dan harga barang, sering kali lebih merupakan mitos daripada realitas. Dalam banyak kasus, perdagangan bebas dapat menguntungkan produsen atau perusahaan besar yang memiliki daya saing dan sumber daya yang lebih baik. Ini dapat menciptakan dominasi pasar yang tidak menguntungkan konsumen, karena kurangnya kompetisi dan variasi produk yang berakibat pada kurangnya pilihan dan kemungkinan harga yang lebih tinggi.¹⁸

Sengketa konsumen di sini dibatasi pada sengketa perdata. Pengadilan tidak secara proaktif mencari kasus, melainkan bertindak atas inisiatif pihak yang bersengketa, entah itu produsen atau konsumen. Ini menunjukkan bahwa sistem hukum perdata beroperasi berdasarkan prinsip bahwa pihak yang merasa dirugikan harus mengambil langkah pertama untuk mencari keadilan. Pengadilan perdata berfungsi sebagai lembaga yang memberikan solusi hukum ketika penyelesaian sengketa secara sukarela antar pihak tidak berhasil. Fungsi pengadilan di sini adalah untuk memastikan bahwa keadilan ditegakkan dan hak-hak pihak yang bersengketa dapat dipertahankan. Pengadilan menjadi tempat terakhir untuk menyelesaikan sengketa ketika upaya penyelesaian di luar pengadilan gagal mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak.¹⁹

Proses peradilan di Indonesia diawali dengan tahapan yang disebut "*prosedur beperkara*", yang dimulai dengan pendaftaran surat gugatan di kepaniteraan perkara perdata di pengadilan negeri.²⁰ Hal ini berarti, sebelum proses hukum dapat dimulai, pihak yang menggugat harus menyiapkan dan mendaftarkan gugatannya secara resmi. Langkah ini penting karena menentukan validitas dan kelengkapan

¹⁷ Kristiyanti.

¹⁸ Kristiyanti.

¹⁹ Kristiyanti.

²⁰ Kristiyanti.

dokumen hukum yang akan menjadi dasar pertimbangan hakim dalam memproses kasus tersebut. Lebih lanjut, persiapan surat gugatan harus dilakukan dengan teliti dan cermat. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan keakuratan data dan fakta hukum yang diuraikan, tetapi juga kepatuhan terhadap format dan persyaratan hukum yang berlaku. Ketelitian dalam penyusunan surat gugatan esensial untuk menghindari penolakan atau keterlambatan proses hukum karena aspek teknis.²¹

Pasal 45 hingga 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia menyediakan kerangka hukum yang jelas untuk penyelesaian sengketa perlindungan konsumen. Dalam undang-undang ini, ditetapkan bahwa penyelesaian sengketa dapat dilakukan baik melalui mekanisme di luar pengadilan maupun melalui proses pengadilan. Pendekatan ini memberikan fleksibilitas dan pilihan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk menemukan solusi terbaik atas sengketa yang mungkin timbul, dengan mempertimbangkan efisiensi, kecepatan, dan keadilan dalam proses penyelesaiannya. Berikut adalah kutipan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

“Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usahamelalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antarakonsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.*
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilanatau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yangbersengketa.*
- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksudpada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab*

²¹ Kristiyanti.

pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.

- 4) *Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.”*

Pasal 45 ayat (1) dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan hak konsumen yang dirugikan untuk menuntut keadilan. Konsumen yang merasa dirugikan memiliki hak untuk menggugat pelaku usaha, baik melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen maupun pengadilan umum. Ini menunjukkan komitmen hukum dalam memberikan akses keadilan bagi konsumen, memastikan bahwa mereka memiliki jalur hukum yang jelas untuk menuntut hak dan ganti rugi. Pasal 45 ayat (2) memberikan fleksibilitas dalam penyelesaian sengketa konsumen. Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha dapat diselesaikan baik melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan, berdasarkan kesepakatan sukarela dari kedua belah pihak. Pilihan ini memberi ruang bagi penyelesaian yang lebih cepat dan efisien, seringkali dengan pendekatan yang lebih bersifat rekonsiliatif daripada konfrontatif.

Pasal 45 ayat (3) menggarisbawahi bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak mengeliminasi tanggung jawab pidana yang diatur dalam undang-undang. Hal ini berarti, meskipun ada penyelesaian sengketa secara damai, pelaku usaha tetap bertanggung jawab atas pelanggaran hukum yang mungkin terjadi dan dapat dikenai sanksi pidana sesuai dengan undang-undang yang berlaku. Pasal 45 ayat (4) menyatakan bahwa jika penyelesaian sengketa di luar pengadilan gagal, maka pihak-pihak yang bersengketa dapat melanjutkan ke jalur pengadilan. Hal ini menjamin bahwa setiap pihak memiliki kesempatan untuk mencari keadilan melalui pengadilan jika upaya penyelesaian sengketa secara non-yudisial tidak membuahkan

hasil. Ini menegaskan bahwa pilihan penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menjadi penghalang bagi pihak yang dirugikan untuk mendapatkan keadilan melalui pengadilan.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 46 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa:

“Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:

- 7) seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;*
- 8) sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;*
- 9) lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;*
- 10) pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.”*

3.6 Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan

Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa *“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”* Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan ini dilaksanakan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Definisi BPSK sendiri sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah *“badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.”*

Kedudukan BPSK dalam penyelesaian sengketa perlindungan konsumen juga dikukuhkan dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa *“Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.”*

3.7 Beban Pembuktian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Beban pembuktian adalah kewajiban untuk memberikan bukti atas dalil-dalil yang diungkapkan di muka pengadilan ²². Ini menetapkan siapa yang harus menunjukkan bukti atas klaim yang diajukan. Beban pembuktian yang diemban oleh suatu pihak menuntut mereka untuk menghadirkan bukti yang memadai, guna meyakinkan pihak pengadilan, baik hakim maupun juri, mengenai validitas pernyataan atau klaim yang dibuat ²³. Proses ini menjadi penentu dalam pengambilan keputusan di pengadilan, di mana ketidakmampuan memenuhi beban pembuktian bisa mengarah pada kegagalan dalam membuktikan klaim tersebut. Di Indonesia, landasan beban pembuktian dalam hukum acara perdata didasarkan pada asas umum yang diatur dalam pasal 163 H.I.R/283 Rbg/1865 B.W, yang menentukan bahwa *“Barang siapa yang mengaku mempunyai hak atau yang mendasarkan pada suatu peristiwa untuk menguatkan haknya itu atau menyangkal hak orang lain, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu”*. Asas ini secara jelas menuntut pihak yang mengklaim hak atau menyangkal hak pihak lain untuk membuktikan klaim mereka tersebut.

Meskipun asas umum dalam 163 H.I.R/283 Rbg/1865 B.W sebelumnya dikenal sebagai asas beban pembuktian, namun dalam hal

²² Maisara Sunge, “Beban Pembuktian Dalam Perkara Perdata,” *Jurnal Inovasi* 9, no. 02 (2012).

²³ Catherine M A McCauliff, “Burdens of Proof: Degrees of Belief, Quanta of Evidence, or Constitutional Guarantees,” *Vand. L. Rev.* 35 (1982): 1293; James P McBaine, “Burden of Proof: Degrees of Belief,” *Calif. L. Rev.* 32 (1944): 242.

ini hukum telah menetapkan ketentuan yang mengatur pengecualian dari asas umum tersebut. Sebagai contoh, dalam Pasal 533 KUHP perdata, ditegaskan bahwa pihak yang menguasai suatu barang dianggap beritikad baik dan tidak perlu membuktikan hal tersebut; beban pembuktian itikad buruk justru berada pada pihak yang menuduh. Selanjutnya, Pasal 535 KUHP perdata menyatakan bahwa jika seseorang menguasai sesuatu atas nama orang lain, maka dianggap bahwa penguasaan itu terus berlanjut kecuali jika terbukti sebaliknya. Ini mengimplikasikan bahwa kontinuitas penguasaan diakui hingga bukti kontradiktif diajukan. Selain itu, Pasal 1244 KUHP perdata mengatur bahwa dalam kasus wanprestasi, kreditur dibebaskan dari kewajiban membuktikan adanya kesalahan debitur. Ini menciptakan presumsi bahwa wanprestasi sudah merupakan bukti kesalahan debitur. Dalam konteks perlindungan konsumen, Pasal 1244 KUHP perdata memiliki relevansi yang signifikan karena seringkali menempatkan produsen dalam posisi sebagai debitur²⁴. Khususnya, pasal ini mengatur situasi di mana produsen tidak memenuhi kewajiban kontraktualnya, baik dalam hal penyerahan barang maupun pemenuhan standar kualitas yang diharapkan oleh konsumen. Aturan ini secara implisit memberikan keuntungan bagi konsumen, dengan mengasumsikan bahwa setiap wanprestasi oleh produsen adalah kesalahan produsen itu sendiri. Ini memudahkan konsumen dalam proses hukum karena mereka dibebaskan dari beban membuktikan kesalahan produsen.

Penerapan asas umum beban pembuktian dalam perlindungan konsumen memerlukan keseimbangan antara hak dan kewajiban produsen serta konsumen. Ketika konsumen mengalami kerugian akibat penggunaan produk, baik produsen maupun konsumen dibebani tugas untuk membuktikan klaim mereka. Ini berarti,

²⁴ Ahmadi Miru and utarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).

produsen harus membuktikan bahwa produk mereka tidak memiliki cacat atau kesalahan, sementara konsumen harus menunjukkan bahwa kerugian yang mereka alami adalah akibat langsung dari produk tersebut. Menurut pasal 1365 KUHP perdata, untuk membuktikan adanya hak, konsumen harus menunjukkan adanya kesalahan dari produsen yang menyebabkan kerugian. Ini menciptakan tantangan bagi konsumen, karena mereka harus mengumpulkan dan menyajikan bukti yang meyakinkan untuk menunjukkan kesalahan produsen. Tantangan ini sering diperumit oleh asimetris informasi antara konsumen dan produsen, di mana produsen biasanya memiliki akses lebih baik ke informasi mengenai produk.

Konsumen harus memenuhi empat kriteria utama untuk membuktikan klaim mereka: adanya perbuatan melanggar hukum oleh produsen, kesalahan produsen, kerugian yang dialami konsumen, dan hubungan kausal antara perbuatan melanggar hukum produsen dengan kerugian yang dialami. Pasal 1244 KUHP perdata membebaskan konsumen dari pembuktian dalam kasus wanprestasi oleh produsen. Ini berarti, apabila kerugian yang dialami konsumen diakibatkan oleh kegagalan produsen dalam memenuhi kewajiban kontraknya, maka beban pembuktian tidak jatuh pada konsumen. Dalam praktiknya, ini menguntungkan konsumen, karena mereka tidak perlu memberikan bukti tambahan selain dari wanprestasi itu sendiri. Ini merupakan perubahan signifikan dalam pendekatan hukum yang biasanya meminta konsumen untuk membuktikan kesalahan produsen. Dalam hukum pembuktian umumnya, pihak penggugat harus membuktikan adanya kesalahan tergugat yang menyebabkan kerugiannya. Ini sering menjadi tantangan bagi konsumen, yang mungkin tidak memiliki akses atau sumber daya untuk mengumpulkan bukti yang diperlukan. Dalam kasus kerugian

konsumen, ini berarti konsumen harus menunjukkan bahwa produsen secara langsung bertanggung jawab atas kerugian yang mereka alami.

Dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, paradigma ini bergeser. Undang-undang ini mengalihkan beban pembuktian dari konsumen ke produsen, menuntut produsen untuk membuktikan bahwa tidak ada kesalahan di pihak mereka yang menyebabkan kerugian konsumen. Ini merupakan langkah penting dalam melindungi hak-hak konsumen, karena menyeimbangkan dinamika kekuatan antara konsumen individu dan produsen. Kesuksesan produsen dalam membuktikan bahwa mereka tidak bersalah dalam menyebabkan kerugian konsumen menjadi faktor kunci dalam menentukan apakah mereka dapat dibebaskan dari tanggung jawab untuk membayar ganti rugi.

3.8 Sengketa Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Dalam konteks perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, Pasal 42 ayat (1) POJK 6/POJK.07/2022 memberikan wewenang kepada konsumen untuk menempuh jalur penyelesaian sengketa, baik di luar pengadilan maupun melalui pengadilan, ketika terjadi sengketa dengan Penyelenggara Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Ketentuan ini merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa konsumen memiliki akses ke mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien, yang penting untuk menjaga kepercayaan dan keadilan dalam industri jasa keuangan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan menjadi opsi yang diutamakan, terutama apabila pengaduan konsumen oleh PUJK tidak mencapai kesepakatan. Ini menunjukkan komitmen untuk menyelesaikan masalah dengan cara yang lebih cepat dan kurang birokratis, yang dapat menguntungkan kedua pihak. Proses ini cenderung lebih fleksibel dibandingkan dengan proses pengadilan, dan sering kali lebih cepat dalam memberikan resolusi. Untuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan, Lembaga Alternatif

Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS Sektor Jasa Keuangan) berperan sebagai mediator. LAPS ini bertugas untuk memfasilitasi perundingan antara konsumen dan PUJK, menawarkan solusi yang adil dan objektif. Keberadaan LAPS ini penting karena memberikan ruang bagi konsumen untuk menyelesaikan masalah mereka tanpa harus terlibat dalam proses peradilan.

LAPS Sektor Jasa Keuangan yang didirikan berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK 61/POJK.07/2020), memainkan peran penting dalam menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan. LAPS Sektor Jasa Keuangan menawarkan beberapa metode penyelesaian sengketa, termasuk mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat, yang semuanya dirancang untuk memberikan solusi yang efisien dan efektif bagi pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa. Mediasi merupakan metode penyelesaian sengketa dimana pihak ketiga netral, yaitu mediator, membantu kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan bersama. Proses ini biasanya lebih fleksibel dan lebih cepat dibandingkan dengan proses pengadilan. Arbitrase, di sisi lain, adalah metode penyelesaian sengketa di luar peradilan yang lebih formal daripada mediasi. Dalam proses ini, arbiter yang netral mengadakan pemeriksaan dan memberikan putusan arbitrase berdasarkan perjanjian arbitrase yang dibuat oleh para pihak yang bersengketa. Pendapat mengikat adalah mekanisme di mana para pihak dalam suatu perjanjian dapat meminta suatu pendapat yang mengikat tentang masalah tertentu yang berkaitan dengan perjanjian tersebut. Ini bisa mencakup penafsiran ketentuan yang kurang jelas, penambahan atau perubahan ketentuan terkait dengan situasi baru, dan aspek hukum lainnya dari suatu perjanjian. Pendapat ini membantu mengklarifikasi dan menyelesaikan isu hukum tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang.

Pasal 32 ayat (1) POJK 61/POJK.07/2020 mengatur kriteria penanganan sengketa oleh LAPS Sektor Jasa Keuangan memainkan peran penting dalam menjamin efektivitas dan efisiensi proses penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan. Pertama, kriteria bahwa pengaduan harus telah melalui upaya penyelesaian oleh Penyelenggara Usaha Jasa Keuangan menunjukkan pentingnya proses internal untuk menangani keluhan konsumen sebelum melibatkan pihak ketiga. Ini memberi kesempatan kepada PUJK untuk memperbaiki masalah dan menyelesaikan keluhan secara langsung, yang bisa lebih cepat dan efisien dibandingkan proses formal di LAPS Sektor Jasa Keuangan. Namun, apabila konsumen menolak hasil penyelesaian oleh PUJK atau tidak menerima tanggapan, maka LAPS Sektor Jasa Keuangan menjadi alternatif yang layak. Kedua, kriteria yang menetapkan bahwa sengketa yang diajukan tidak boleh sedang dalam proses penyelesaian atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya, bertujuan untuk mencegah duplikasi kasus dan pengulangan proses hukum. Ini menghindari konflik yurisdiksi dan memastikan bahwa LAPS Sektor Jasa Keuangan hanya menangani kasus yang belum atau tidak sedang diurus oleh lembaga lain, menjaga sumber daya dan waktu semua pihak terkait. Ketiga, syarat bahwa sengketa harus bersifat keperdataan menegaskan bahwa LAPS Sektor Jasa Keuangan hanya menangani sengketa yang berkaitan dengan hak dan kewajiban sipil antara konsumen dan PUJK, bukan masalah pidana. Hal ini menentukan lingkup yurisdiksi LAPS Sektor Jasa Keuangan, memastikan bahwa lembaga ini berfokus pada penyelesaian masalah yang berkaitan dengan transaksi keuangan dan layanan perbankan atau asuransi, dan bukan masalah yang memerlukan intervensi hukum pidana.

3.9 Beban Pembuktian dalam Sengketa Perlindungan Konsumen Sektor

Jasa Keuangan

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan memegang peran vital dalam menangani sengketa di sektor jasa keuangan melalui tiga mekanisme: Mediasi, Arbitrase, dan Pendapat Mengikat. Setiap mekanisme ini diatur oleh peraturan yang terpisah, yang mencerminkan prosedur khusus dan nuansa yang terkait dengan masing-masing metode penyelesaian sengketa. Prosedur beracara untuk ketiga penyelesaian sengketa tersebut diatur dalam “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi”, “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase”, dan “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor PER-03/LAPS-SJK/I/2021 tentang Pendapat Mengikat”.

Mediasi dan Pendapat Mengikat, meskipun berperan penting, tidak secara spesifik menuntut proses pembuktian yang ketat seperti dalam Arbitrase. Arbitrase, yang diatur dalam “Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor PER-02/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Arbitrase” (selanjutnya disebut PER-02/LAPS-SJK/I/2021), menekankan pada kebutuhan pembuktian oleh pihak-pihak yang bersengketa. Ini adalah proses yang lebih formal dan mirip pengadilan, di mana pihak-pihak diwajibkan untuk membuktikan klaim atau pembelaan mereka. Pasal 29 ayat (1) PER-02/LAPS-SJK/I/2021 mengatur pembuktian dalam Pemeriksaan Arbitrase dengan jelas bahwa ketentuan tersebut menuntut bahwa setiap pihak yang mengklaim hak atau menyangkal hak pihak lain harus membuktikan adanya hak atau peristiwa yang dikemukakan. Ini mengimplikasikan bahwa dalam arbitrase, beban pembuktian terletak pada pihak yang membuat suatu klaim atau

bantahan, dan mereka harus menyediakan bukti yang cukup untuk mendukung posisi mereka.

Pembuktian dalam pemeriksaan arbitrase di LAPS Sektor Jasa Keuangan menunjukkan adopsi asas pembuktian umum dalam hukum acara perdata, seperti yang ditegaskan dalam Pasal 29 ayat (1) PER-02/LAPS-SJK/I/2021. Asas ini menempatkan tanggung jawab pembuktian pada pihak yang mengajukan klaim atau bantahan. Hal ini kontras dengan prinsip pembuktian terbalik yang dianut oleh Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di mana beban pembuktian terletak pada pelaku usaha, bukan konsumen. Asas pembuktian terbalik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kekuatan yang lebih besar dan akses informasi yang lebih luas yang biasanya dimiliki oleh pelaku usaha. Ini mencerminkan pengakuan atas ketidakseimbangan kekuatan dan informasi antara konsumen dan pelaku usaha, sering kali memudahkan konsumen untuk menuntut hak mereka. Namun, dalam konteks arbitrase di LAPS Sektor Jasa Keuangan, penggunaan asas pembuktian umum mengimplikasikan bahwa kedua belah pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha, harus menyediakan bukti untuk mendukung klaim atau pembelaan mereka. Perbedaan ini mungkin mencerminkan kebutuhan akan pendekatan yang lebih seimbang dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, di mana kedua belah pihak sering kali memiliki akses yang relatif sama terhadap informasi dan sumber daya.

Lebih lanjut dalam Pasal 29 ayat (2) PER-02/LAPS-SJK/I/2021 menyatakan bahwa *“Alat bukti untuk membuktikan adanya hak atau peristiwa sebagaimana dimaksud ayat (1) di atas meliputi bukti tertulis (termasuk yang bersifat elektronik), bukti saksi, persangkaan, pengakuan dan sumpah”*. Macam alat bukti dalam ketentuan tersebut selaras dengan ketentuan alat bukti dalam hukum acara perdata yang diatur dalam Pasal 1866 KUH Perdata/pasal 164 HIR. Pada Pasal 29

ayat (3) mempertegas penggunaan asas pembuktian umum dalam perdata dengan menyatakan bahwa *“Para Pihak diberikan kesempatan yang sama dan adil untuk mengajukan bukti yang dianggap perlu untuk menguatkan dalilnya.”*

Pasal 42 ayat (1) POJK 6/POJK.07/2022 membuka kemungkinan bagi konsumen untuk menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan melalui jalur pengadilan. Hal ini memberikan alternatif bagi konsumen yang merasa tidak puas dengan penyelesaian sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan. Penyelesaian melalui pengadilan ini tentu saja akan merujuk pada ketentuan dalam Pasal 45 dan Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur prosedur dan hak-hak konsumen dalam mengajukan gugatan hukum terhadap pelaku usaha. Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan untuk menggugat pelaku usaha, baik secara individu maupun kolektif. Hal ini memperkuat posisi hukum konsumen dalam menghadapi ketidakadilan atau kerugian yang mungkin dialami akibat praktik bisnis pelaku usaha.

3.10 Penerapan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Sengketa Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan aturan penting yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha dalam pembuktian adanya unsur kesalahan dalam kasus gugatan ganti rugi. Pasal ini berhubungan erat dengan Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang secara bersama-sama mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan kepada konsumen. Pasal 19 ayat (1) secara khusus menyatakan bahwa *“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang*

dihasilkan atau diperdagangkan.” Ini menempatkan beban yang cukup besar pada pelaku usaha untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang mereka tawarkan tidak merugikan konsumen. Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan lebih lanjut bahwa “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Dalam konteks penyelesaian sengketa, Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya berlaku tidak hanya di pengadilan tetapi juga dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Namun, Pasal 29 PER-02/LAPS-SJK/I/2021, yang mengatur pembuktian dalam pemeriksaan arbitrase di LAPS Sektor Jasa Keuangan, tidak mengikuti prinsip ini. Pasal tersebut lebih menekankan pada asas pembuktian umum, dimana setiap pihak harus membuktikan klaimnya sendiri, bukan pembuktian terbalik di mana pelaku usaha harus membuktikan ketiadaan kesalahan mereka. Seharusnya, ketentuan dalam PER-02/LAPS-SJK/I/2021 menyesuaikan diri dengan prinsip pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hal ini akan memastikan kesinambungan dan konsistensi dalam penerapan hukum perlindungan konsumen, baik dalam penyelesaian sengketa di pengadilan maupun di luar pengadilan. Penerapan prinsip pembuktian terbalik penting dalam konteks perlindungan konsumen karena seringkali konsumen tidak memiliki akses yang sama terhadap informasi atau sumber daya seperti pelaku usaha. Prinsip ini membantu menyeimbangkan dinamika kekuatan antara konsumen dan pelaku usaha, memberikan keadilan yang lebih besar kepada konsumen yang mungkin dirugikan oleh produk atau layanan pelaku usaha.

4. PENUTUP

Penelitian ini berfokus pada implementasi perlindungan konsumen dalam industri jasa keuangan di Indonesia, dengan penekanan khusus pada prinsip pembuktian terbalik sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) 6/POJK.07/2022 dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Temuan menunjukkan bahwa meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyediakan kerangka teoritis untuk mekanisme pembuktian terbalik, dalam praktiknya, beban untuk membuktikan sering kali masih dipikul oleh konsumen. Hal ini menciptakan kesenjangan antara teori hukum dan penerapannya. Dalam ranah sengketa perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, POJK 6/POJK.07/2022 mendukung penyelesaian sengketa melalui LAPS Sektor Jasa Keuangan dengan metode seperti mediasi, arbitrase, dan pendapat yang mengikat. Namun, terdapat ketidakselarasan antara ketentuan arbitrase LAPS Sektor Jasa Keuangan dan prinsip pembuktian terbalik yang dirumuskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ini terjadi karena dalam arbitrase, kedua belah pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha, diharuskan membuktikan klaim masing-masing. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberi ruang bagi konsumen untuk menuntut pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa atau pengadilan, terdapat kekurangan dalam aplikasi prinsip pembuktian terbalik saat menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, khususnya di LAPS Sektor Jasa Keuangan. Kesimpulan ini menyoroti kebutuhan akan harmonisasi antara prinsip hukum dan praktiknya, terutama dalam menerapkan pembuktian terbalik, untuk menjamin perlindungan konsumen yang efektif dan adil, terutama di sektor jasa keuangan yang kompleks dan penting.

Kontribusi penelitian ini terletak pada analisis mendalam mengenai implementasi prinsip pembuktian terbalik dalam perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan Indonesia. Studi ini

berhasil mengungkap adanya ketidakselarasan antara teori dan praktik dalam penerapan prinsip tersebut, khususnya dalam konteks arbitrase di LAPS Sektor Jasa Keuangan. Hal ini memberikan perspektif baru mengenai tantangan yang dihadapi konsumen dalam menegakkan hak-hak mereka, serta menyoroti perlunya reformasi dalam sistem penyelesaian sengketa. Dari sisi rekomendasi, penelitian ini menyarankan perlunya harmonisasi antara aturan yang ada di Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan praktik di LAPS Sektor Jasa Keuangan. Ini termasuk penyesuaian prosedur arbitrase agar lebih sesuai dengan prinsip pembuktian terbalik, guna memudahkan konsumen dalam membuktikan kasusnya. Selain itu, penelitian ini juga merekomendasikan perlunya peningkatan edukasi bagi konsumen tentang hak dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia, sehingga mereka dapat lebih efektif dalam menegakkan hak-haknya. Terakhir, keterbatasan penelitian ini terletak pada fokusnya yang terbatas pada konteks hukum Indonesia, tanpa melibatkan perbandingan dengan sistem hukum dari negara lain. Hal ini bisa menjadi peluang untuk penelitian lebih lanjut, yang dapat mengeksplorasi implementasi prinsip pembuktian terbalik dalam konteks internasional atau komparatif, sehingga memberikan pemahaman yang lebih luas tentang cara-cara efektif dalam melindungi hak konsumen di berbagai yurisdiksi.

DAFTAR REFERENSI

- Beales III, J Howard, and Timothy J Muris. "FTC Consumer Protection at 100: 1970s Redux or Protecting Markets to Protect Consumers." *Geo. Wash. L. Rev.* 83 (2014): 2157.
- Buchanan, John. "Telling Tales Out of School: Exploring Why Former Teachers Are Not Returning to the Classroom." *Australian Journal of Education* 56, no. 2 (2012): 205–17. <https://doi.org/10.1177/000494411205600207>.
- Cartwright, Peter. "Understanding and Protecting Vulnerable Financial Consumers." *Journal of Consumer Policy* 38 (2015): 119–38.
- Fletcher, Amelia, Gregory S Crawford, Jacques Crémer, David Dinielli, Paul Heidhues, Michael Luca, Tobias Salz, Monika Schnitzer, Fiona M Scott Morton, and Katja Seim. "Consumer Protection for Online Markets and Large Digital Platforms." *Yale J. on Reg.* 40 (2023): 875.
- Howells, Geraint, and Stephen Weatherill. *Consumer Protection Law*. Routledge, 2017.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, 2022.
- McBaine, James P. "Burden of Proof: Degrees of Belief." *Calif. L. Rev.* 32 (1944): 242.
- McCauliff, Catherine M A. "Burdens of Proof: Degrees of Belief, Quanta of Evidence, or Constitutional Guarantees." *Vand. L. Rev.* 35 (1982): 1293.
- Miru, Ahmadi, and utarman Yudo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Rahmayani, Nuzul. "Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Terkait Pengawasan Perusahaan Berbasis Financial Technology Di Indonesia." *Pagaruyuang Law Journal* 2, no. 1 (2018): 24–41.
- Samsul, Inosentius. "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)." *Negara Hukum: Membangun Hukum Untuk Keadilan Dan Kesejahteraan* 4, no. 2 (2016): 153–66.
- Sidharta, HPKI. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*. Grasindo, Jakarta, 2006.
- Siregar, Ester. "Penerapan Pembuktian Terbalik Berdasarkan Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." Universitas Islam

Indonesia, 2006.

Sunge, Maisara. "*Beban Pembuktian Dalam Perkara Perdata.*" *Jurnal Inovasi* 9, no. 02 (2012).

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenada Media, 2017.