

Vol. 2, No. 4, Tahun 2026
doi.org/10.63822/m3891z16
Hal. 8523-8529

Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): Studi Efektivitas Putusan

Sopan Sopian¹, Aturkian Laia²

Ilmu Hukum, Hukum, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Jakarta Timur, Indonesia¹

Ilmu Hukum, Hukum, Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma, Jakarta Timur, Indonesia²

*Email Korespondensi: mikebep8@gmail.com

Sejarah Artikel:

Diterima	11-07-2026
Disetujui	17-07-2026
Diterbitkan	19-07-2026

ABSTRACT

The Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) was established as an alternative institution outside the court to resolve consumer disputes quickly, simply, and at low cost based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This research examines the effectiveness of BPSK decisions focusing on normative regulation, judicial practice, and influencing factors using a descriptive-analytical normative juridical approach. The findings indicate that normatively BPSK has strong authority with final and binding decisions (Article 54 paragraph 3), yet this provision conflicts with Article 56 paragraph 2 which opens opportunities for objections to the District Court, creating legal uncertainty. In practice, BPSK decisions are often annulled by the District Court for exceeding authority, as affirmed by the Supreme Court through Decision Number 105 K/Pdt.Sus-BPSK/2026 and Permanent Jurisprudence Number 1/Yur/Perkons/2018. Inhibiting factors include overlapping authority, limited technical capacity, variation in decision quality, weak execution mechanisms, and low business actor compliance. This research recommends regulatory harmonization, granting direct execution authority to BPSK, improving human resource capacity, and strengthening BPSK's institutional status as an independent institution integrated with the national judicial system.

Keywords: BPSK, Consumer Disputes, Decision Effectiveness, Consumer Protection

ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk sebagai lembaga alternatif di luar pengadilan untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini mengkaji efektivitas putusan BPSK dengan fokus pada pengaturan normatif, praktik peradilan, dan faktor-faktor yang mempengaruhinya menggunakan pendekatan yuridis-normatif deskriptif-analitis. Temuan menunjukkan bahwa secara normatif BPSK memiliki kewenangan kuat dengan putusan final dan mengikat (Pasal 54 ayat 3), namun ketentuan ini berbenturan dengan Pasal 56 ayat 2 yang membuka ruang keberatan ke Pengadilan Negeri, menimbulkan ketidakpastian hukum. Dalam praktiknya, putusan BPSK sering dibatalkan oleh Pengadilan Negeri karena melampaui batas kewenangan, sebagaimana ditegaskan Mahkamah Agung melalui Putusan Nomor 105 K/Pdt.Sus-BPSK/2026 dan Yurisprudensi Tetap Nomor 1/Yur/Perkons/2018. Faktor penghambat efektivitas meliputi tumpang tindih kewenangan, keterbatasan kapasitas teknis, variasi kualitas putusan, lemahnya eksekusi, dan rendahnya kepatuhan pelaku usaha. Penelitian merekomendasikan harmonisasi regulasi, pemberian kewenangan eksekusi langsung, peningkatan kapasitas SDM, serta penguatan status

kelembagaan BPSK yang independen dan terintegrasi dengan sistem peradilan nasional.

Katakunci: BPSK, Sengketa Konsumen, Efektivitas Putusan, Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk sebagai lembaga khusus yang bertugas menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Keberadaan BPSK didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang mengusung prinsip penyelesaian yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999). Sebagai institusi alternatif, BPSK memiliki tiga jalur penyelesaian, yakni konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Lembaga ini hadir sebagai respons terhadap ketimpangan posisi tawar antara konsumen yang berada pada posisi lemah dan pelaku usaha yang memiliki daya tawar lebih kuat.

Dari sisi pengaturan, UUPK memberikan kewenangan yang terbilang kuat kepada BPSK. Pasal 54 ayat (3) UUPK menyebutkan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat (*final and binding*) (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999). Akan tetapi, ketentuan ini berbenturan dengan Pasal 56 ayat (2) UUPK yang masih memberikan ruang bagi para pihak untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri (UU No. 8 Tahun 1999). Adanya dua pasal yang saling bertolak belakang dalam satu undang-undang ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan mengurangi daya guna putusan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen (Yunita & Lie, 2025).

Dalam realitasnya, efektivitas BPSK masih terganjal berbagai persoalan. Salah satu masalah utama adalah seringkali putusan BPSK dibatalkan oleh Pengadilan Negeri dengan alasan melampaui batas kewenangan. Hal ini terjadi karena BPSK kerap memeriksa sengketa yang sejatinya bukan termasuk sengketa konsumen, misalnya sengketa wanprestasi dalam perjanjian pembiayaan dengan jaminan fidusia. Mahkamah Agung melalui Putusan Nomor 105 K/Pdt.Sus-BPSK/2026 dan Yurisprudensi Tetap Nomor 1/Yur/Perkons/2018 telah menegaskan bahwa sengketa yang timbul dari perjanjian pembiayaan dengan jaminan fidusia bukan merupakan ranah BPSK karena bukan tergolong sengketa konsumen, melainkan sengketa pelaksanaan perjanjian (Satrio, 2026).

Penelitian ini menawarkan perspektif yang berbeda dari kajian-kajian sebelumnya. Jika penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti aspek kewenangan BPSK secara umum atau hanya terfokus pada satu jenis sengketa tertentu, maka penelitian ini berupaya mengkaji secara menyeluruh tentang efektivitas putusan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen, mencakup aspek normatif, aspek implementasi, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas putusan BPSK. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi penguatan efektivitas BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, terdapat tiga pokok permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini. Pertama, bagaimana efektivitas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan sengketa konsumen? Kedua, apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas putusan BPSK? Dan ketiga, bagaimana upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas putusan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen? Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-normatif dengan spesifikasi deskriptif-analitis untuk mengkaji norma-norma hukum yang mengatur BPSK, menelaah putusan-putusan pengadilan yang relevan, serta menganalisis kesesuaian antara ketentuan hukum

positif dengan praktik pelaksanaannya di lapangan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (yuridis normatif) dengan spesifikasi deskriptif-analitis. Penelitian hukum normatif dilakukan dengan menelaah bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan utama, mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku serta putusan-putusan pengadilan yang relevan (Ali, 2018). Pendekatan yang digunakan mencakup pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan kasus (*case approach*).

Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terbagi menjadi bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan), bahan hukum sekunder (buku teks, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian terdahulu), serta bahan hukum tersier (kamus hukum dan ensiklopedia). Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*) dan studi dokumen. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif dengan metode interpretasi dan penafsiran hukum untuk mengkaji efektivitas putusan BPSK, faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum dan Kewenangan BPSK dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang khusus menangani perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. Pasal 52 UUPK mengatur tugas dan wewenang BPSK yang meliputi penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui tiga jalur: mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Selain itu, BPSK juga diberi kewenangan untuk memberikan konsultasi perlindungan konsumen, mengawasi pencantuman klausula baku, menerima pengaduan konsumen, melakukan penelitian dan pemeriksaan, memanggil pelaku usaha dan saksi, serta menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999).

Dari sisi normatif, Pasal 54 ayat (3) UUPK menyatakan bahwa putusan BPSK bersifat final dan mengikat (*final and binding*). Ketentuan ini diharapkan dapat menjadi solusi cepat dan efektif bagi konsumen tanpa harus melalui proses peradilan yang panjang dan berbelit-belit. Namun, harapan ini menjadi redup karena Pasal 56 ayat (2) UUPK masih membuka peluang bagi para pihak untuk mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999). Menurut Buulolo (2026) Adanya dua ketentuan yang saling bertentangan dalam satu undang-undang ini menimbulkan ketidakpastian hukum dan mengurangi daya guna putusan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Kemudian menurut Yunita & Lie (2025) mengungkap bahwa tumpang tindih kewenangan antar lembaga dan lemahnya mekanisme pelaksanaan putusan semakin memperburuk efektivitas BPSK.

Berdasarkan pemaparan di atas, bahwa konflik antara UUPK dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase semakin memperumit posisi BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa

konsumen. Akibatnya, putusan BPSK yang seharusnya final dan mengikat justru kehilangan kepastian hukum karena masih terbukanya peluang keberatan ke Pengadilan Negeri, yang pada akhirnya berujung pada rendahnya kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK.

B. Implementasi dan Hambatan Penyelesaian Sengketa oleh BPSK

Dalam praktiknya, BPSK memiliki tiga mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat dipilih oleh para pihak, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga sebagai mediator yang bersifat netral dan membantu para pihak mencapai kesepakatan. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa di mana konsiliator memberikan usulan atau rekomendasi penyelesaian kepada para pihak. Sedangkan arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa di mana arbiter memberikan putusan yang bersifat final dan mengikat bagi para pihak (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, 1999).

Meskipun UUPK memberikan kewenangan yang luas kepada BPSK, dalam praktiknya terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan kapasitas teknis dan sumber daya manusia di BPSK. Banyak BPSK di daerah yang tidak memiliki personel yang kompeten dalam menangani sengketa konsumen yang kompleks, seperti sengketa di bidang jasa keuangan, asuransi, dan pembiayaan (Yunita & Lie, 2025). Hal ini menyebabkan kualitas putusan BPSK bervariasi antar daerah dan sering kali tidak memenuhi standar profesional yang diharapkan.

Kendala lain yang dihadapi adalah lemahnya mekanisme pelaksanaan putusan BPSK. Banyak pelaku usaha yang tidak menjalankan putusan BPSK secara sukarela, sehingga konsumen harus menempuh jalur pengadilan untuk mengeksekusi putusan tersebut (Buulolo, 2026). Proses eksekusi yang panjang dan berbiaya ini justru bertentangan dengan prinsip penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan yang menjadi dasar pembentukan BPSK.

Selain itu, tumpang tindih kewenangan antara BPSK dengan lembaga penyelesaian sengketa lainnya juga menjadi hambatan serius. Dalam praktiknya, sering terjadi sengketa yang dapat diselesaikan oleh BPSK juga dapat diselesaikan oleh lembaga lain, seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Badan Mediasi Asuransi Indonesia (BMAI), atau Pengadilan Negeri (Yunita & Lie, 2025). Hal ini menimbulkan kebingungan bagi konsumen dalam menentukan lembaga yang tepat untuk menyelesaikan sengketa mereka dan berpotensi menimbulkan konflik yurisdiksi antar lembaga.

Perbedaan mutu putusan antar wilayah juga menjadi isu yang cukup penting. BPSK di wilayah perkotaan cenderung menghasilkan putusan yang lebih baik dibandingkan BPSK di daerah lain, karena adanya perbedaan dalam akses terhadap sumber daya, pelatihan, dan pengawasan. Ketidaksesuaian ini menciptakan ketidakpastian hukum bagi konsumen yang mempercayakan penyelesaian sengketa kepada wilayah tertentu.

Berdasarkan uraian di atas, implementasi penyelesaian sengketa oleh BPSK masih menghadapi berbagai hambatan serius, mulai dari keterbatasan kapasitas teknis, lemahnya mekanisme eksekusi putusan, tumpang tindih kewenangan, hingga variasi kualitas putusan antar daerah. Hambatan-hambatan ini menyebabkan BPSK belum sepenuhnya efektif dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia.

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Putusan BPSK dan Upaya Peningkatannya

Efektivitas putusan BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu faktor regulasi, faktor kelembagaan, dan faktor budaya hukum.

Pertama, faktor regulasi berkaitan dengan ketidakjelasan dan ketidakharmonisan norma dalam UUPK yang mengatur kewenangan dan mekanisme penyelesaian sengketa oleh BPSK. Konflik antara Pasal 54 ayat (3) dan Pasal 56 ayat (2) UUPK menimbulkan ketidakpastian hukum yang signifikan terhadap status putusan BPSK. Selain itu, tumpang tindih kewenangan antara BPSK dengan lembaga lain seperti OJK dan BMAI semakin memperumit penyelesaian sengketa konsumen (Angela & Lie, 2025).

Kedua, faktor kelembagaan mencakup keterbatasan kapasitas teknis, sumber daya manusia, dan anggaran BPSK dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Banyak BPSK di daerah yang tidak memiliki personel yang kompeten dalam menangani sengketa konsumen yang kompleks, sehingga kualitas putusan bervariasi antar daerah dan sering kali tidak memenuhi standar profesional yang diharapkan. Lemahnya mekanisme pengawasan dan eksekusi putusan juga menjadi kendala serius yang menghambat efektivitas BPSK, karena putusan BPSK tidak memiliki kekuatan eksekutorial dan harus dimohonkan eksekusi ke pengadilan negeri (Pakpahan, 2025).

Ketiga, faktor budaya hukum tercermin dari rendahnya kesadaran dan kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK, serta lemahnya pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka dan mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Banyak pelaku usaha yang tidak menjalankan putusan BPSK secara sukarela, sehingga konsumen harus menempuh jalur pengadilan untuk mengeksekusi putusan tersebut. Secara normatif, BPSK memberikan banyak manfaat bagi konsumen, namun dalam praktiknya sering gagal memberikan perlindungan hukum yang memadai (Simanjuntak et al., 2025).

Proses penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK seringkali mengandung kesalahan dalam prosedur, seperti tidak melaksanakan tahapan mediasi atau konsiliasi, serta penerapan mekanisme arbitrase tanpa mendapat persetujuan dari kedua pihak terlibat, yang akhirnya menyebabkan putusan pengadilan dibatalkan. Hal ini justru memperparah kemampuan BPSK dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas putusan Badan Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSK) adalah dengan melakukan revisi terhadap Undang-Undang tentang Pendidikan dan Kebudayaan (UUPK), khususnya untuk menyelaraskan ketentuan dalam Pasal 54 ayat (3) dan Pasal 56 ayat (2), serta memperjelas kewenangan yang dimiliki oleh BPSK. Selain itu, meningkatkan kemampuan teknis dan kualifikasi SDM di BPSK melalui pelatihan dan pendidikan yang berkelanjutan merupakan hal yang sangat penting dan perlu segera dilakukan. Diperlukan penguatan terhadap mekanisme pengawasan dan pelaksanaan putusan BPSK agar perusahaan yang tidak mematuhi putusan dapat dikenai sanksi yang berat. Sebagai penutup, peningkatan kesadaran masyarakat dan para pelaku usaha mengenai hak serta kewajiban mereka melalui kegiatan sosialisasi dan pendidikan yang berkelanjutan merupakan bagian yang sangat penting dalam upaya meningkatkan efektivitas Badan Penyelenggara Jasa Kepariwisata (BPSK).

Dari pemaparan di atas, dapat dipahami bahwa efektivitas putusan BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen masih memerlukan penguatan dari berbagai aspek, baik dari sisi regulasi, kelembagaan, maupun budaya hukum. Upaya peningkatan efektivitas BPSK harus dilakukan secara terintegrasi dan berkelanjutan untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang optimal dan penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, serta berbiaya ringan sebagaimana diamanatkan dalam UUPK.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum merupakan upaya memberikan pengayoman kepada hak-hak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, terutama dalam sengketa konsumen. Perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum, termasuk hak atas penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan hukum melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Indonesia pada saat ini dirasakan belum optimal. Hal ini tercermin dari masih banyaknya putusan BPSK yang dibatalkan oleh Pengadilan Negeri, rendahnya kepatuhan pelaku usaha terhadap putusan BPSK, serta belum maksimalnya peran BPSK sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen melalui BPSK dapat dibedakan menjadi dua, yaitu perlindungan hukum secara preventif dan perlindungan hukum secara represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui kewenangan BPSK dalam memberikan konsultasi perlindungan konsumen, mengawasi pencantuman klausula baku, serta menerima pengaduan konsumen sebelum sengketa terjadi. Sementara itu, perlindungan represif diwujudkan melalui penyelesaian sengketa konsumen melalui tiga mekanisme yang disediakan BPSK, yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase, yang bertujuan memberikan putusan yang final dan mengikat bagi para pihak.

Adapun faktor-faktor penghambat yang menyebabkan belum optimalnya efektivitas putusan BPSK, dapat dikaji melalui beberapa faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya adalah keterbatasan kapasitas teknis dan sumber daya manusia BPSK, lemahnya mekanisme pelaksanaan putusan karena putusan BPSK tidak memiliki kekuatan eksekutorial, serta variasi kualitas putusan antar daerah yang disebabkan oleh perbedaan akses terhadap sumber daya dan pelatihan. Selain faktor internal yang sudah dijelaskan, terdapat pula faktor eksternal yang meliputi ketidakharmonisan norma dalam UUPK antara Pasal 54 ayat (3) yang menyatakan putusan BPSK bersifat final dan mengikat dengan Pasal 56 ayat (2) yang masih membuka ruang keberatan ke Pengadilan Negeri, serta tumpang tindih kewenangan antara BPSK dengan lembaga lain seperti Otoritas Jasa Keuangan dan Badan Mediasi Asuransi Indonesia yang menimbulkan kebingungan bagi konsumen dan konflik yurisdiksi antar lembaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Z. (2018). *Metode Penelitian Hukum* (1st ed.). Sinar Grafika.
<https://jdih.surakarta.go.id/perpustakaan/default/view?id=j9ve4jlb8ogkdm878z6ywx2pq7a53>
- Angela, S., & Lie, G. (2025). Pertimbangan Hakim terhadap Pembatalan Putusan BPSK: Studi Putusan Mahkamah Agung 553/K-Pdt.Sus-BPSK/2025. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 8(4), 7824–7832. <https://doi.org/10.24815/jr.v8i4.50792>
- Buulolo, L. A. (2026). *NALISIS YURIDIS TERHADAP EFEKTIVITAS PUTUSAN BPSK DALAM MENJAMIN PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN (Studi Kasus Putusan Nomor 585/Pdt.Sus-BPSK/2024/PN Mdn)*.
- Pakpahan, A. A. (2025). *Kekuatan eksekusi putusan badan penyelesaian sengketa konsumen (bpsk)* [Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara].
<http://repository.umsu.ac.id/xmlui/handle/123456789/28983>
- Satrio, A. (2026). *MA Tegaskan BPSK Tak Berwenang Adili Sengketa Perjanjian dengan Jaminan Fidusia*. Dandapala.Com. <https://www.dandapala.com/article/detail/ma-tegaskan-bpsk-tak-berwenang-adili-sengketa-perjanjian-dengan-jaminan-fidusia>
- Simanjuntak, A. H., Harjono, D. K., Pieris, J., Panjaitan, H., & Betlehn, A. (2025). Empowerment of The

-
- Consumer Dispute Settlement Agency (Bpsk) as Legal Protection For Consumers in Indonesia. *International Journal of Social Service and Research*, 5(9), 1154–1163. <https://doi.org/10.46799/ijssr.v5i9.1311>
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pub. L. UU No. 8/1999 (1999).
- Yunita, T., & Lie, G. (2025). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Asuransi di BPSK: Analisis Perlindungan Hukum dan Kepastian Penerapan Putusan. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 8(4), 7799–7808. <https://doi.org/10.24815/jr.v8i4.50777>