

*ONLINE CUSTOMER REVIEW: HAK KONSUMEN DALAM
MEMBERIKAN PENDAPAT DAN KELUHAN DALAM
TRANSAKSI MENGGUNAKAN MARKETPLACE*

TESIS

Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata-2 dalam Program Studi Hukum Program Magister Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Diajukan oleh:

Susila

20201070024

**PROGRAM STUDI HUKUM
PROGRAM MAGISTER PASCASARJANA UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Desember 2022

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Susila

NIM : 20201070024

Judul Tesis : Online Customer Review: Hak Konsumen Dalam
Memberikan Pendapat Dan Keluhan Dalam
Transaksi Menggunakan Marketplace

Dengan ini menyatakan bahwa tesis ini adalah asli, belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tegas telah dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila di kemudian hari terdapat ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 30 November 2022



NIM. 20201070024

HALAMAN MOTTO
“PENGEN HIDUP BAHAGIA”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirobbil'alamin

Rasa syukur terucap kepada yang maha kuasa, yang maha pemberi ilmu Allah SWT, kedua Sholawat serta salam dihaturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW. Penulisan tesis ini saya persembahkan untuk:

1. Susila
2. Zamiran dan Romnah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang melimpahkan kenikmatan rezeki, ilmu, dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir (skripsi) berjudul **“Online Customer Review: Hak Konsumen Dalam Memberikan Pendapat Dan Keluhan Dalam Transaksi Menggunakan Marketplace”**. sholawat serta salam penulis haturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, beserta para sahabat, kerabat dan keluarga yang telah memperjuangkan islam dari zaman *jahiliyah* menuju zaman terang dan berkemajuan.

Penulisan ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis sangat menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan dan saran untuk kesempurnaan pada skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah

membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P. Selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Nanik Prasetyoningsih, S.H., M.H.. selaku Ketua Program Studi Magister Hukum
3. Dr. Danang Wahyu Muhammad, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing tugas akhir saya yang telah memberikan waktu, ilmu dan arahnya selama melakukan bimbingan penulisan tesis sehingga penulisan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak/Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan arahan selama menempuh pendidikan Strata 2 di Magister Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Staff dan Karyawan Magister Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Zamiran dan Romnah Selaku kedua orang tua yang telah memberikan penulis semangat, memberikan do'a dan

ridhonya, serta memberikan nasihat dan semangat kepada penulis ketika malas dalam mengerjakan penulisan Tesis.

7. Susila, selaku penulis yang bisa berjuang sampai selesai penulisan.
8. Sahabat dan teman penulis yang berjuang bersama-sama yang tidak bisa dituliskan secara satu persatu.

Akhir kata semoga Allah SWT meridhoi dan memberikan rahmat kepada penulis, semoga hasil dari penulisan skripsi ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun masyarakat secara umum. Penulis mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 30 November 2022



Susila
NIM. 20201070024

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
SURAT PERNYATAAN.....	IV
HALAMAN MOTTO	V
HALAMAN PERSEMBAHAN	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI	X
ABSTRAK	XII
ABSTRACT.....	XIV
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Permasalahan	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Keaslian Penelitian	11
F. Kerangka Teori	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	63
A. Konsumen.....	63
B. Kebebasan berpendapat	69
C. Keluhan.....	75
D. Online Customer Review.....	77
E. Hak Konsumen Dalam Keluhan	80
F. Marketplace	84
BAB III METODE PENELITIAN.....	90
A. Jenis Penelitian	90
B. Metode Pendekatan.....	91
C. Bahan Hukum	91
D. Pengambilan Bahan Penelitian	93
E. Analisis Bahan Hukum	94

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	95
A. Batasan Konsumen Dalam Memberikan Pendapat Dan Keluhan Yang Boleh Dan Tidak Boleh Dilakukan Dalam Online Customer Review	95
B. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Tindakan Online Customer Review	114
BAB V PENUTUP	131
A. kesimpulan.....	131
B. Saran	132
DAFTAR PUSTAKA.....	133