

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari penelitian PT. Grab Indonesia sebagai penyedia aplikasi jasa layanan *GrabBike* dan mitra pengemudi Grab sebagai penyedia jasa layanan Grab melakukan upaya preventif dan represif dalam memberikan dan menjamin perlindungan hukum terhadap hak – hak konsumen pengguna jasa layanan *GrabBike* sesuai dengan ketentuan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Upaya preventif pertama PT. Grab Indonesia di kota Padang yaitu melalui perekrutan mitra atau penyedia jasa layanan *GrabBike* yang sangat selektif. PT. Grab Indonesia akan memberikan pelatihan untuk mitra pengemudi baru. Upaya preventif kedua memberikan perlindungan terhadap pengguna jasa layanan *GrabBike* melalui SOP atau Standar Operasional Prosedur yang bertujuan sebagai dasar mengatur cara kerja dan meningkatkan kualitas serta agar terhindar dari kesalahan. Selanjutnya upaya represif, upaya represif pertama pemberian sanksi terhadap pelanggar aturan yang telah ditentukan dan disepakati. Bentuk sanksi yang diberikan beragam sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan, sanksi tersebut mulai dari peringatan, pembekuan akun mitra, hingga pengakhiran hubungan kemitraan. Selain itu upaya preventif kedua, PT. Grab Indonesia akan memberikan jaminan asuransi melalui kerjasama

Grab dengan PT. Futuready Insurance Broker (FIB) yang berlaku untuk semua kesalahan dan pelanggaran yang terjadi dalam waktu perjalanan menggunakan aplikasi Grab di seluruh wilayah Indonesia. PT. Futuready Insurance Broker (FIB) dan PT. Grab Indonesia bersedia membayar asuransi atas kecelakaan yang melibatkan pengguna jasa layanan *GrabBike* maksimal Rp.50.000.000,00/kejadian sesuai syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Kendala yang dihadapi pengguna jasa layanan *GrabBike* di kota Padang diantaranya adalah; Aplikasi terlalu rumit untuk dipahami dalam penggunaannya bagi beberapa pengguna jasa layanan Grab, Tarif berubah – ubah dan mulai tidak terjangkau bagi beberapa pengguna, Mitra penyedia layanan Grab yang tidak memenuhi perlengkapan sesuai standar dalam melaksanakan kegiatan yang telah ditentukan Grab. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala – kendala yang dihadapi antara lain; Pengguna jasa layanan Grab dalam menggunakan layanan dituntut untuk mencari, membaca dan mengikuti petunjuk dalam penggunaan aplikasi, PT. Grab Indonesia juga harus memperbaharui aplikasi yang lebih sederhana supaya lebih mudah dipahami dan dapat digunakan semua kalangan, menetapkan tarif dasar sesuai standar dan melakukan pembinaan dan pelatihan kembali terhadap penyedia jasa *GrabBike* yang melakukan kesalahan dan pelanggaran ringan.

B. Saran

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mempunyai saran – saran sebagai berikut:

1. Pengguna jasa layanan *GrabBike* harus memahami hak – haknya sebagai konsumen serta kewajibannya dalam penggunaan jasa layanan *GrabBike*. Pada Pasal 5 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pengguna jasa layanan *GrabBike* harus membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan dalam penggunaan jasa layanan *GrabBike*.
2. Mitra penyedia layanan Grab harus mengutamakan pelayanan terbaik dan melindungi hak - hak konsumen pengguna jasa layanannya berdasarkan Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Mitra penyedia jasa layanan Grab harus mengikuti dan mematuhi aturan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh PT. Grab Indonesia. Penyedia jasa layanan Grab harus bertanggung jawab atas kesalahan dan pelanggaran yang telah dilakukan yang berakibat kerugian pada pengguna jasa layanannya..
3. PT. Grab Indonesia harus meningkatkan perlindungan hukum terhadap hak - hak konsumen dengan meningkatkan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku terkhususnya pada ketentuan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. PT. Grab Indonesia juga diharapkan untuk melakukan pelatihan dan pembinaan di bidang perlindungan terhadap hak – hak konsumen pengguna jasa layanannya dalam perekrutan mitra penyedia layanan Grab
4. Pemerintah harus lebih tegas dalam penegakan perlindungan hukum terhadap hak – hak konsumen pengguna jasa layanan *GrabBike*. Pemerintah juga harus membuat aturan mengenai transportasi *online* terkhususnya ojek *online*.