

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari pembahasan yang diuraikan diatas, maka penulis simpulkan:

1. Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab perusahaan grab terhadap penumpang layanan grabbike di Jakarta, adapun bentuk tanggung jawab perusahaan grab adalah :
 - a. Melakukan permintaan maaf kepada penumpang
 - b. Mengganti kerugian materil yang diterima penumpang
 - c. Memberikan asuransi,Asuransi yang digunakan perusahaan yaitu Great American Insurance Company (GAIC), dimana mencakup pada semua layanan Grab di wilayah Jakarta.
2. Upaya pembinaan perusahaan Grab terhadap *biker* grabbike di dalam meningkatkan mutu layanan terhadap penumpang
Upaya-upaya yang dilakukan oleh perusahaan Grab yaitu :
 - a. Mempunyai pengendara yang handal dan terpecaya
 - b. Aplikasi kebutuhan keamanan penumpang
 - c. Asuransi bagi *biker* dan penumpang
 - d. Memberikan layanan kepuasan konsumen
 - e. Melakukan pemeliharaan terhadap kendaraan
3. Kendala perusahaan Grab dalam rangka mengoptimalkan mutu layanan terhadap penumpang grabbike.

Kendala-kendala yang dihadapi oleh perusahaan Grab yaitu :

1. Pihak Internal :

Kecuranganyang dilakukan oleh pihak *biker* grabbike.

2. Pihak Ekternal :

- a. Tidak adanya laporan dari penumpang kepada pihak Perusahaan.
- b. Kurangnya itikad baik penumpang didalam untuk saling menjaga keamanan dan kenyamanan selama perjalanan.

B. SARAN

Berdasarkan uraian skripsi diatas, maka penulis mempunyai saran-saran menyangkut tanggung jawab perusahaan Grab apabila terjadi kerugian terhadap penumpang adalah:

1. Mengenai tanggung jawab pengangkutan atas kerugian yang diderita oleh penumpang layanan grabbike, penulis mempunyai saran yaitu penting kepada masyarakat untuk memperhatikan keamanan dan kenyamanan saat memilih angkutan umum yang digunakan, karena kesalahan bisa saja terjadi akibat pengangkut ataupun kesalahan penumpang itu sendiri, dan perlu adanya kesadaran masyarakat sehingga akan tercipta pengangkutan yang aman dan tidak terjadi kehilangan barang.

Serta memberikan kepastian hukum kepada masyarakat agar masyarakat percaya menggunakan jasa angkutan jalan sebagai sarana transportasi. Sehingga penting bagi Perusahaan GRab untuk meningkatkan tanggung jawabnya.

2. Adanya peran pemerintah untuk mengeluarkan kebijakan mengenai sanksi yang tegas terhadap pihak perusahaan Grab apabila pihak perusahaan tidak

melaksanakan kewajibannya secara baik dan benar tidak dalam hal terjadinya kerugian terhadap penumpang agar bisa menjadi efek jera bagi pelaku usaha untuk tidak mengulangi kesalahan itu lagi agar tidak ada pihak yang dirugikan sehingga terjadi angkutan jalan yang aman serta terjamin keselamatan dan jauh dari permasalahan.

3. Dalam hal upaya untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan maka konsumen diharapkan untuk bekerjasama di dalam kualitas meningkatkan kualitas mutu layanan agar tidak adanya kerugian yang ditimbulkan.

