

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dan *driver* Go-jek selaku pelaku usaha melakukan upaya preventif dan represif dalam memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak dari pengguna Go-jek sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Upaya preventif yang dilakukan oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dalam melindungi hak-hak pelanggannya adalah melalui proses seleksi calon *driver* Go-jek yang harus memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan, serta peraturan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus ditaati oleh *driver* Go-jek, selanjutnya upaya represif yang dilakukan oleh PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa dalam melindungi hak-hak pelanggannya adalah melalui penerapan sanksi terhadap *driver* Go-jek yang melanggar peraturan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sanksi ini terdiri atas *suspend* dan putus mitra Selain itu, dalam hal terjadi kecelakaan pelanggan Go-ride telah diasuransikan melalui asuransi Allianz. PT.Asuransi Allianz Indonesia bersedia membayarkan klaim atas kecelakaan yang melibatkan pelanggan Go-ride maksimal Rp.10.000.000,00. Dalam hal barang pelanggan yang hilang atau rusak saat menggunakan layanan Go-ride, PT. Aplikasi Karya Anak

Bangsa bersedia mengganti kerugian hingga Rp 10.000.000,00. Berdasarkan hasil wawancara dengan 20 orang responden, hampir kesemuanya puas dengan pelayanan yang diberikan *driver* Go-jek. Namun begitu menurut mereka masih ada segelintir oknum *driver* Go-jek yang tidak mentaati peraturan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Mereka juga menilai bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh perusahaan telah mampu melindungi hak-hak mereka sebagai konsumen.

2. Kendala yang dihadapi oleh pelanggan Go-ride di kota Bukittinggi antara lain adalah; kurangnya petunjuk penggunaan aplikasi, masih adanya oknum *driver* Go-jek yang tidak mentaati Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan, masih adanya oknum *driver* Go-jek yang meminta dan terkesan memaksa untuk diberi penilaian baik terhadap pelanggan atas pelayanan yang diberikan, tarif yang sering berubah sehingga membingungkan konsumen, masalah privasi pelanggan atau potensi penyalahgunaan data pelanggan Go-ride, serta Tidak adanya payung hukum yang jelas untuk melindungi konsumen Go-jek. Adapun upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasinya antara lain adalah; pelanggan dituntut aktif dalam mencari informasi mengenai jasa yang akan digunakan, perlunya penerapan sanksi yang tegas terhadap *driver* Go-jek yang tidak mentaati Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan, pelanggan harus berani dan objektif dalam memberikan penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh *driver* Go-jek, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa harus menetapkan standar tarif

yang baku atas layanan Go-jek, PT. Aplikasi Karya Anak Bangsa harus segera membuat fitur panggilan pada aplikasi Go-jek untuk menghubungkan *driver* Go-jek dengan pelanggan Go-ride, serta perlunya pemerintah membuat regulasi yang khusus mengatur mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna jasa ojek *online*.

B. Saran

1. Bagi pelanggan Go-ride harus paham dengan hak-haknya sebagai konsumen. Dalam menggunakan jasa layanan Go-jek, pelanggan Go-ride harus membaca dan memahami ketentuan-ketentuan yang diterapkan oleh Go-jek terhadap konsumen. Hal ini untuk mencegah terjadinya permasalahan-permasalahan yang timbul antara konsumen Go-jek dengan pihak Go-jek atau antara konsumen dengan *driver* Go-jek.
2. Bagi *driver* Go-jek harus senantiasa mengutamakan pelayanan terbaik terhadap pelanggannya, serta melindungi hak-hak konsumen seperti yang tercantum didalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Didalam menjalankan profesinya *driver* Go-jek harus mematuhi dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Go-jek. Hal ini untuk mencegah terjadinya resiko kecelakaan atau kerugian yang mungkin timbul akibat *driver* Go-jek yang tidak menaati Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh Go-jek. Tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh pelanggan Go-ride sendiri berada di tangan *driver* Go-jek. *Driver* Go-jek harus sportif atas penilaian yang diberikan oleh pelanggan Go-ride atas pelayanan yang diberikan oleh *driver* Go-jek.

3. Bagi Go-jek agar lebih meningkatkan pelayanan serta berperan aktif didalam rangka memberikan perlindungan terhadap pelanggannya. Go-jek sebagai mitra dari *driver* Go-jek harus melakukan pembinaan terhadap *driver* Go-jek termasuk dibidang perlindungan konsumen.
4. Bagi pemerintah, pemerintah harus membuat regulasi hukum mengenai transportasi *online* yang mewakili kepentingan semua pihak yang terlibat didalamnya, baik kepentingan perusahaan sebagai penyedia aplikasi, *driver* sebagai penyedia layanan, serta yang terpenting adalah kepentingan konsumen pengguna jasa transportasi *online*.

