

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Pada bab penutup ini, penulis akan mengemukakan kesimpulan dari permasalahan yang dibahas pada bab sebelumnya, adapun kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan go-jek di kota Padang apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh pengemudi atau *driver* go-ride, maka pihak PT.Go-jek Indonesia cabang Padang melakukan permintaan maaf atas kerugian dan bersedia untuk memberikan bantuan keuangan jika pengguna aplikasi go-jek yang menggunakan layanan go-ride mengalami kecelakaan, menderita cidera atau meninggal saat dijemput oleh pengemudi atau *driver* PT.Go-jek Indonesia cabang Padang. Bantuan dari PT.Go-jek Indonesia cabang Padang hanya berlaku sejak konsumen dijemput oleh pengemudi atau *driver* go-ride sampai konsumen mencapai tempat tujuan yang sesuai dengan pesannya didalam aplikasi yang disediakan PT.Go-jek Indonesia cabang Padang. PT.Go-jek Indonesia memberikan santunan musibah kecelakaan kepada seluruh konsumen pengguna jasa layanan go-jek yang menggunakan layanan go-ride. Konsumen akan menerima penggantian sampai dengan Rp. 10.000.000 dan untuk biaya rumah sakitnya sampai dengan Rp. 5.000.000, sesuai syarat dan ketentuan dari PT.Go-jek Indonesia.

2. Upaya PT.Go-jek Indonesia cabang Padang untuk Mengoptimalkan Mutu Layanan terhadap Konsumen yaitu dengan cara: PT.Go-jek Indonesia cabang Padang menerapkan standar tertinggi dalam proses perekrutan *driver go-ride*, PT.Go-jek Indonesia cabang Padang memberikan informasi profil pengemudi ojek/*driver go-ride* untuk keamanan konsumen, PT.Go-jek Indonesia cabang Padang memberikan bantuan keuangan jika pengguna aplikasi mengalami kerugian-kerugian, PT.Go-jek Indonesia cabang Padang menerapkan sistim Rating terhadap *driver go-ride*, dan PT.Go-jek Indonesia cabang Padang memberikan fasilitas keamanan saat menggunakan layanan *go-ride*.

B. SARAN

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

1. Mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna jasa layanan Go-jek di kota Padang apabila terjadi kerugian-kerugian yang diakibatkan oleh pengemudi atau *driver go-ride* penulis mempunyai saran yaitu Seharusnya Pemerintah dalam kasus seperti ojek online untuk segera memberikan perlindungan hukum dan kepastian hukum dalam hal keselamatan bagi konsumen yang menggunakan jasa layanan ojek online apabila mengalami kerugian seperti kecelakaan. Kepastian hukum terkait dengan pemberian ganti kerugian ataupun biaya perawatan mudah, cepat serta tepat apabila konsumen pengguna jasa layanan *go-ride* mengalami kecelakaan dan memenuhi persyaratan-persyaratan yang ditentukan.

2. Mengenai upaya PT.Go-jek Indonesia cabang Padang untuk Mengoptimalkan Mutu Layanan terhadap Konsumen hendaknya PT.Go-jek Indonesia cabang Padang lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen yang menggunakan aplikasi go-jek yaitu layanan go-ride terutama dalam hal kemanan dan keselamatan konsumen. Dalam hal ini terkait dengan peningkatan pelayanan yang diberikan kepada konsumen baik itu dari faktor pengemudi atau *driver* yang dilatih terlebih dahulu sebelum diterima bekerja sebagai mitra PT.Go-jek Indonesia cabang Padang dan kehati-hatian pengemudi atau *driver* go-ride di jalan maupun dari faktor fasilitas untuk konsumen seperti helm berstandar SNI, jaket dan kondisi motor pengemudi atau *driver* go-ride yang dicek serta diperbaiki/servis secara teratur.

