

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab masih lemah meskipun sudah di atur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. Hal ini dapat dilihat dari kelemahan perlindungan terhadap konsumen seperti Driver meminta tarif yang tidak sesuai dengan yang tertera di aplikasi, Driver mengkonfirmasi pesanan tetapi tidak menjemput penumpang, plat nomor kendaraan dan jenis kendaraan yang berbeda, Driver berbeda dengan yang tertera di aplikasi, Driver meminta bayaran kepada masing-masing penumpang dan sering kali penumpang diturunkan tidak sesuai di lokasi tujuan.
2. Tanggung Jawab Driver Grab Car atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab tidak terpenuhi. Diantaranya tanggung jawab *driver* Grab Car atas pemenuhan hak konsumen atas keamanan dan kenyamanan layanan Grab seperti barang konsumen yang tertinggal tetapi tidak dikembalikan yang dalam hal ini menunjukkan bahwa *driver* Grab Car berperilaku tidak baik serta tidak mempunyai iktikad baik terhadap konsumen informasi serta *driver* yang tidak mematuhi aturan lalu lintas yang dalam hal ini menimbulkan rasa ketidakamanan dan kenyamanan bagi konsumen

dalam menggunakan layanan Grab sehingga menimbulkan citra yang tidak baik terhadap perusahaan aplikasi Grab. Berdasarkan uraian di atas, PT. Solusi Transportasi Indonesia tidak bisa dimintai pertanggungjawaban dikarenakan hanya menghubungkan antara penyedia aplikasi dengan pengguna aplikasi sehingga pertanggungjawaban berada di pihak *driver* Grab Car sesuai UUPK dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 118 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Angkutan Sewa Khusus. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah melalui jalur litigasi maupun non litigasi atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh *driver* Grab Car dengan tujuan untuk meminta ganti kerugian dan melapor melalui layanan Grab untuk ditindak lanjuti lebih lanjut terhadap perilaku driver (mitra) yang tidak baik sehingga diberi peringatan atau sanksi suspend (putus mitra) sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan terhadap konsumen.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan oleh penulis, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Guna memperkuat pemenuhan hak konsumen, sebaiknya pihak Grab melakukan pengawasan dan monitoring kepada *driver* (mitra) serta meningkatkan layanan Grab yang lebih baik agar dapat memberikan layanan yang aman dan nyaman serta menjamin keselamatan bagi konsumen Grab.

2. Guna memenuhi tanggung jawab, seharusnya pihak Grab sebagai pihak yang menyelenggarakan jasa Grab Car harus memberikan ganti kerugian baik bersifat materiil dan imateriil serta memperbaiki klausul perjanjian yang sudah ada sebelumnya sehingga dalam hal ini antara pihak Grab, mitra (driver) dan pengguna layanan (konsumen) berada dalam posisi yang adil dan tidak ada pihak yang saling dirugikan akan pemenuhan haknya.

