

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian, dan menganalisis perlindungan hukum bagi driver grab bike dalam praktek orderan fiktif yang dialami beberapa anggota Paguyupan Solidaritas Grab Tulungagung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Orderan fiktif adalah pesanan palsu yang dilakukan oleh konsumen yang beritikad tidak baik sehingga mengakibatkan driver mengalami beberapa kerugian seperti Driver tidak menerima haknya mendapat upah dari perjalanan yang telah diselesaikan karena pelanggan atau penumpang tidak ada, Driver rugi waktu, bensin dan tenaga karena menunggu penumpang yang tidak ada di lokasi penjemputan dan tidak bisa dihubungi, Pendapatan driver sulit dipastikan karena khawatir jika mendapat orderan fiktif lagi, Akun driver berakibat bisa di putus mitra atau susah mendapat orderan untuk sementara dan Uang cash driver menjadi berkurang karena harus mengganti struk pembelian yang fiktif. Ketika orderan grab food sudah dijalankan ke titik pengantaran, orderan tersebut tidak bisa dibatalkan oleh driver sehingga tetap harus diselesaikan sampai titik tujuan.. Prakteknya orderan fiktif sama halnya dengan orderan yang tidak fiktif. Hanya saja kalau fiktif penumpang atau pelanggan tidak bisa dihubungi baik melalui chat aplikasi, telepon maupun whatsapp.

2. Perlindungan Hukum bagi driver grab bike menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam praktek orderan fiktif yang dialami beberapa anggota Paguyupan Solidaritas Grab Tulungagung yang menyebabkan kerugian-kerugian akibat konsumen yang tidak bertanggung jawab atas pesanan yang di order konsumen, tindakan yang dilakukan driver atas kesepakatan anggota paguyupan solidaritas grab tulungagung dengan tidak melaporkan kepada pihak yang berwenang atas tindakan penipuan. Karena dalam transaksi online belum ada aturan khusus mengenai undang-undang transportasi online berbasis aplikasi. Bentuk perlindungan dari perusahaan grab atas orderan fiktif yaitu menyediakan layanan *reimbursement*/penggantian uang dan membatalkan pesanan jika belum dijalankan oleh driver, jika sudah dijalankan maka driver harus menanggung resiko sendiri. Sehingga, hak untuk mendapat perlindungan hukum tidak sepenuhnya dirasakan pengemudi online. Hal tersebut tidak sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Perlindungan Hukum bagi driver grab bike dalam praktek orderan fiktif yang dialami beberapa anggota Paguyupan Solidaritas Grab Tulungagung sudah sesuai dengan Islam. Walaupun dalam kenyataannya masih banyak dari konsumen yang menyalahgunakan layanan aplikasi grab untuk memesan dengan motif order fiktif, jika

terjadi pada layanan *grab food* perusahaan grab sudah menyediakan layanan penggantian uang atau *reimbursement* pada masing-masing akun driver. Agar uang bisa kembali sepenuhnya maka hal pertama yang dilakukan driver harus menyumbangkan pesanan yang telah dibeli dan diberikan ke panti asuhan. Apabila dicermati lebih dalam hal ini tentunya mengandung nilai sosial untuk saling berbagi kepada sesama dan memberi kemaslahatan di berbagai pihak.

B. Saran.

1. Bagi driver online seharusnya lebih hati-hati dengan konsumen yang beritikad tidak baik dan meningkatkan kewaspadaan sebelum menjalankan pekerjaan. Lebih baik driver menunggu konfirmasi dari penumpang atau pelanggan. Apabila mengalami fiktif pada layanan *food* atau *express* dan pekerjaan belum di jalankan driver harus segera menghubungi *customer service* untuk membatalkan dengan melaporkan nomor polisi driver, nama lengkap driver, nomor telepon akun driver serta titik awal dan titik tujuan pesanan. Apabila sudah di jalankan maka bisa melakukan *reimbursement* melalui aplikasi atau dijual ke driver lainnya dengan ketentuan separuh harga. Sedangkan jika fiktif pada layanan *bike*, driver diharap menunggu 10 menit di titik sampai lokasi jangan sampai menekan tombol jemput dan apabila penumpang tidak ada respon maka driver bisa langsung membatalkan sendiri.

2. Bagi pelanggan atau penumpang seharusnya lebih bisa menghargai jerih payahnya seorang pengemudi online dalam menghidupi diri sendiri dan keluarga serta membantu memenuhi kebutuhan transportasi masyarakat Tulungagung, sehingga tidak sampai merugikan driver online.
3. Bagi pemerintah agar segera merevisi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan mengenai legalitas operasional para pengemudi ojek online (roda dua) yang selama ini dianggap hanya bisnis berdasarkan aplikasi bukan transportasi supaya tidak ada gesekan lagi antara ojek online dan ojek pangkalan.
4. Bagi PT. Grab Indonesia semoga dapat memberi adanya jaminan asuransi perlindungan bagi pengemudi untuk menjamin rasa aman dan selamat saat berkendara, serta memperbarui aplikasi grab penumpang agar pengaktifasian nomor pada aplikasi tersebut benar-benar nomor yang aktif dan dapat dihubungi.