

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan klausul yang diterapkan oleh PT. Gojek maka pihak Gojek menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada pihak konsumen dan pengemudi. Meski demikian banyak pula konsumen yang melaporkan dan complain terhadap tindakan pengemudi yang wanprestasi dari aplikasi layanan Gopay. Bentuk pertanggungjawaban hukum yang PT Gojek Indonesia berikan kepada konsumen yang dirugikan ialah memberikan ganti rugi berupa pengembalian saldo Gopay yang “tercuri”, dengan catatan konsumen yang dirugikan tersebut melaporkan pengaduan terlebih dahulu kepada customer service Gojek agar keluhannya dapat segera ditindaklanjuti dan selanjutnya PT Gojek Indonesia memberikan sanksi kepada oknum pengendara sesuai dengan kode etik yang berlaku.
2. Bahwa berdasarkan pelaksanaan pemberian ganti rugi dilakukan oleh PT Gojek melalui komunikasi langsung antara pihak Customer Service PT Gojek dengan konsumen yang merasa dirugikan. Kemudian pihak PT Gojek menanyakan keluhan-keluhan dari konsumen. Apabila sudah jelas permasalahannya dan PT Gojek bersedia mengabdikan tuntutannya maka pihak PT Gojek akan mengirimkan kembali pesanan konsumen langsung ke alamat.

3. Bahwa bentuk-bentuk ganti rugi yang disiapkan PT Gojek bagi pengguna Gopay jika terjadi wanprestasi adalah pengembalian uang via aplikasi jika benar terindikasi wanprestasi pengemudi Gojek tersebut. Sedangkan sanksi bagi pengemudi Gojek ketika melakukan wanprestasi berupa pemutusan hubungan kemitraan antara Pengemudi dengan Gojek. Prinsip-prinsip yang diterapkan secara internal untuk menekan tingkat wanprestasi di kalangan pengemudi Gojek, yaitu prinsipnya Pengemudi Gojek adalah mitra jika dia tidak suka dengan aturan atau dia melanggar aturan maka sanksi yang di terapkan kepada Pengemudi Gojek adalah pemutusan hubungan kemitraan.
4. Bahwa dalam perjanjian kerja antara pihak perusahaan Gojek dengan mitra (pengemudi) juga menyebutkan, mitra membebaskan perusahaan Gojek dari segala macam tuntutan, gugatan, atau tindak hukum lainnya, baik dalam sebuah gugatan perdata maupun setiap tuntutan pidana yang dialami oleh mitra dalam bentuk apapun terkait dengan jasa yang ditawarkan maupun disediakan melalui Gojek.
5. Bahwa keluarnya kebijakan standarisasi tarif ojek online ini menjamin kesejahteraan pengemudi ojek online meskipun secara prinsipil, pihak perusahaan (aplikator) Gojek masih keberatan dengan batas tarif yang ditetapkan. Sehingga masih perlu dilakukan pengkajian mendalam pada perusahaan (aplikator) masing-masing. Hal ini berpengaruh terhadap keuntungan yang diinginkan oleh pihak perusahaan (aplikator).

4.2.Saran

1. PT Gojek Indonesia selaku pelaku usaha penghubung diharapkan dapat meningkatkan kualitas sistem pembayaran non-tunainya, dimana saldo pengguna aplikasi dapat terpotong ketika pengendara benar-benar terbukti telah melaksanakan prestasinya.
2. Diperlukan adanya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat luas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi non-tunai, sehingga konsumen itu sendiri dapat mempertahankan haknya ketika haknya tersebut dilanggar.

Pemerintah Indonesia perlu menentukan regulasi dalam bidang teknologi aplikasi secara tepat sasaran, khususnya teknologi aplikasi yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi jual beli berbasis teknologi aplikasi atau elektronik