

BAB IV

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai perlindungan hukum terhadap *driver* grab atas tindakan konsumen yang membatalkan orderan *grabfood* pada studi kantor grab Padang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan dari Kantor Grab Padang atas pembatalan orderan yang dilakukan konsumen sehingga merugikan *driver* maka dari itu adanya layanan penggantian dana atau *reimbursement*. Dengan adanya layanan tersebut membantu *driver* jika terjadi pembatalan orderan *grabfood* dan pihak grab yang akan menggantikan dana yang telah dikeluarkan oleh *driver*. Makanan yang telah dibeli tersebut akan di bagikan ke panti asuhan. Setelah *driver* memberikan makanan ke panti asuhan, maka *driver* harus memberikan bukti tanda terima dari pihak panti asuhan.
2. Ganti kerugian dari Kantor Grab Padang terhadap *driver* atas tindakan konsumen membatalkan orderan *grabfood* yaitu dengan memproses penganjuan penggantian dana atau *reimbursement* yang telah diajukan oleh *driver*. Proses mengajukan penggantian uang atau *reimbursement* memiliki persyaratan operasional prosedur grab. Batas akhir mengajukan penggantian dana atau *reimbursement* harus pada hari yang sama adalah

pukul 15.00 WIB jika *driver* menunjukkan bukti yang akurat, maka proses penggantian uang atau *reimbursement* bisa langsung di bayarkan pada hari yang sama dan akan langsung masuk ke dompet tunai *driver*. Mengajukan penggantian dana atau *reimbursement* maksimal 3 hari setelah kejadian pembatalan orderan.

B. Saran

Berdasarkan simpulan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Upaya pemerintah sebaiknya memberikan payung hukum yang jelas mengenai keberadaan ojek *online* sebagai angkutan umum. Mengenai perjanjian kerjasama pihak perusahaan dengan pengemudi apakah sebagai angkutan umum atau tidak.
2. Bagi PT. Grab Indonesia semoga dapat memberikan jaminan asuransi perlindungan hukum bagi *driver*, agar menjamin rasa aman dan selamat saat menjalankan pekerjaannya sebagai *driver* grab. Agar tidak terjadi permasalahan pembatalan orderan oleh konsumen diharapkan Grab memperbarui aplikasi grab pada penumpang agar pengaktifasian nomor yang tertera merupakan nomor yang aktif dan dapat dihubungi.
3. Sebelum menerima orderan *grabfood*, *driver* seharusnya lebih berhati-hati dan meningkatkan kewaspadaan dalam menerima orderan *grabfood*, pastikan nomor konsumen aktif dan lokasi pengantaran pun jelas.