

BAB V PENUTUP

V.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang di peroleh maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Upaya yang di lakukan oleh PT Transjakarta terhadap pengguna jasa transjakarta yang mengalami kesulitan Top-up saldo e-ticketing di halte koridor Transjakarta. Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerugian seperti kerugian dalam segi waktu, materi dan lainnya. Ganti rugi sebagaimana yang di maksud pada ayat 1 berupa pemberian solusi yang baru, seperti inovasi E-ticketing yang dapat memudahkan penumpang transjakarta dalam pembelian ticket. Menambahkan fasilitas untuk top-up saldo e-ticketingnya
- 2) Tanggungjawab PT TransJakarta dalam memenuhi pelaksanaan fasilitas e-ticketing bagi pengguna jasa bus TransJakarta, Pelaku usaha harus mengganti rugi atas kerusakan, dan/atau kerugian yang diakibatkan oleh pelayanan ataupun fasilitas yang diterapkan PT Transjakarta, Tanggungjawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen antara lain menyelesaikan permasalahan tersebut dengan cara kekeluargaan, meminta maaf, mengembalikan uang dan mengganti kartu baru. Sedangkan faktor yang mempengaruhi belum terwujudnya tanggungjawab pelaku usaha adalah faktor kurangnya kesadaran hukum, faktor ekonomi, faktor kelalaian, faktor kurangnya pengawasan, dan faktor lemahnya penerapan sanksi.

V.II. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat disimpulkan beberapa saran, antara lain :

- 1) Disarankan kepada PT Transjakarta seharusnya bisa lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada para penjaga di halte koridor busway yang tidak memberikan pelayanan yang maksimal, agar pelayanan yang dirasa konsumen sudah memuaskan bagi konsumen sehingga konsumen yakin bahwa PT Transjakarta sudah melakukan yg terbaik bagi konsumen. serta lebih intens mengadakan sosialisasi baik kepada konsumen ataupun pelaku usaha.

Di sarankan kepada konsumen agar lebih teliti dalam memperhatikan produk yang di beli apakah cocok untuk di gunakan sesuai dengan kebutuhan sehari-hari atau tidak, serta memperhatikan hak dan kewajibannya sebagai konsumen dalam menggunakan suatu produk yang diberikan pihak dari Transjakarta.

