

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Pertanggungjawaban angkutan berbasis *online* dalam layanan pengiriman barang (*GrabExpress*) bukan merupakan suatu perusahaan transportasi karena izin usahanya bukan dibidang transportasi, melainkan merupakan perusahaan aplikasi yang kegiatannya menggunakan teknologi aplikasi sebagai salah satu cara transaksi dalam rangka memberikan kemudahan akses bagi konsumen dalam memesan angkutan. Namun dalam hal layanan pengiriman barang (*GrabExpress*), perusahaan Grab tetap harus bertanggung jawab terhadap risiko-risiko yang terjadi sesuai dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dalam pasal 19 huruf a yaitu, Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, namun dalam kasus ini pihak Grab selaku salah satu angkutan berbasis *online* tidak dapat melakukan penggantian ganti rugi yang terjadi pada konsumen, karena konsumen bukan yang melakukan pemesanan pada aplikasi tersebut sehingga hal tersebut bukan subyek hukum yang sebenarnya, dan karena adanya kesalahan prosedur sejak awal pemesanan yang menyebabkan perusahaan tidak dapat mengganti kerugian pada konsumen.
- b. Penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dilakukan oleh pihak konsumen atas kerusakan barang dalam jasa pengiriman barang dalam perusahaan angkutan berbasis *online* Grab dilakukan dengan gugatan ganti rugi yang dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) dengan menggunakan proses mediasi yang penyelesaiannya berakhir tidak mendapatkan penggantian kerugian karena pihak perusahaan menerapkan *Pacta Sun Servanda*, yaitu asas hukum yang menyatakan bahwa “Setiap perjanjian menjadi hukum yang mengikat bagi para pihak yang melakukan

perjanjian” yang artinya bahwa perusahaan tidak dapat mengganti kerugian kepada pihak yang bukan melakukan perjanjian tersebut. Artinya dalam hal ini bukanlah subyek hukum yang sebenarnya yang melakukan pengiriman tersebut, karena antara nama pemilik akun grab tersebut berbeda dengan nama orang yang melakukan pengiriman di lapangan.

V. 2 Saran

- a. Sebaiknya kepada penerbit sistem aplikasi pihak angkutan berbasis *online* lebih memperhatikan agar diperbaiki sistem aplikasi yang berada di lapangan, karena apabila pihak Grab tidak dapat melakukan pertanggungjawaban ganti kerugian karena subyek hukumnya berbeda maka sistem Grab jangan dapat melakukan orderan lebih dari 1 orderan pada saat waktu yang bersamaan dan untuk mengurangi adanya kesalahan yang berada di lapangan.
- b. Diharapkan untuk kedepannya, konsumen lebih cermat dalam memperhatikan sistem aplikasi yang ada, apabila sistem dirasa terdapat yang janggal dan akan adanya kerugian apabila menggunakan sistem tersebut maka lebih baik tidak digunakan.