

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai penelitian yang berjudul **“Perlindungan Hukum Driver Grab Food Terhadap Pembatalan Pemesanan Customer Prespektif Hukum Positif dan Hukum Islam (Studi Kasus Pemesanan Fiktif dan Pembatalan Pemesanan Secara Sepihak di Kabupaten Blora)”**, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mitra Driver Grab di Blora menjalankan pekerjaannya sudah sesuai dengan sistem yang ditentukan oleh aplikasi Grab. Namun masih terdapat oknum yang menyalah gunakan aplikasi Grab dengan melakukan berbagai kejahatan, yaitu pemesanan fiktif (penipuan) dan pembatalan sepihak dengan ingkar janji (wanprestasi) mengakibatkan kerugian kepada mitra driver. Customer tidak beritikad baik dan tidak melakukan pembayaran yang termuat dalam pasal 5 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam perjanjian kemitraan terdapat ganti rugi dari Grab atas kejadian pemesanan fiktif dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, yaitu ganti rugi secara penuh berupa biaya sejumlah pemesanan di tambah biaya ongkos pengiriman (ongkir). PT Grab Indonesia dalam perlindungan hukum preventif membuat opsi untuk melakukan pembayaran melalui cashless dan ovo, Grab 2023 memberikan kebijakan kepada customer tidak dapat membatalkan pesanan. Apabila pesanan dengan total pembayaran diatas Rp 300.000,00 hanya dapat melakukan pembayaran secara non tunai melalui ovo dan sejenisnya. Namun sebagai perusahaan besar, PT Grab Indonesia belum memiliki perlindungan hukum represif terhadap terjadinya pesanan fiktif dan pembatalan sepihak sehingga dapat dilakukan tindakan lebih lanjut untuk memberikan perlindungan hukum secara sah kepada Mitra yang menerima pesanan fiktif dan pembatalan pesanan sepihak oleh customer yang tidak bertanggung jawab.

2. Customer melakukan wanprestasi (melanggar perjanjian) dan melakukan perbuatan melawan hukum dengan melakukan pesan fiktif (penipuan), pembatalan janji sepihak, memalsukan akun dan mengirim alamat palsu, serta pemalsuan pesanan dengan tujuan menguras dompet digital driver dengan cara hipnotis seperti tertulis pada kasus yang peneliti tulis, hal ini customer melanggar Undang-Undang yang mengatur tindak pidana pesanan fiktif, yaitu Pasal 51 Jo. Pasal 35 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
3. Pelaku pesanan fiktif melakukan penipuan احتيال dalam bahasa Arab disebut (*Ihtiyal*) dengan cara sengaja, yaitu membuat akun baru di Grab Pihak *grab* sangat sulit untuk mendeteksi pelaku pesanan fiktif karena tidak semua akun yang baru dianggap akun palsu hal ini termasuk dalam pidana Islam Jarimah ta'zir dan pelakunya harus mendapatkan hukuman penjara maupun ganti kerugian. Penyelesaian sengketa dalam pandangan Islam menganjurkan untuk diselesaikan melalui *as-shulhu* (jalan damai). Perdamaian (*as-shulhu*) dapat dijadikan opsi untuk menyelesaikan perkara tanpa melalui jalur litigasi dengan proses berperkara yang lama, biaya perkara yang mahal dikarenakan oknum yang melakukan pemesanan fiktif maupun pembatalan pesanan sepihak susah untuk dilacak keberadaannya. Dengan penyelesaian masalah secara damai diharapkan pelanggan Grab, Mitra Driver Grab, Mitra Grab Merchant dan Layanan Gab tetap dalam keadaan jalin silaturahmi dengan baik karena tidak ada yang merasa di kalahkan.

B. Saran

Sesuai penjelasan dari uraian penulis, penulis akan memberikan saran sebagai berikut:

1. Saran untuk Driver Grab setelah mendapatkan pesanan fiktif dan pembatalan pesanan sepihak yang diakibatkan oleh customer supaya Driver Grab lebih jeli, teliti dan berhati-hati untuk meminimalisir dampak kerugian materiil dan immateriil berupa rating turun, susah menapatkan orderan lagi, rugi tenaga, BBM, waktu serta pengajuan kepada pusat layanan untuk pengembalian dana ganti kerugian.

2. Untuk:
 - a) PT Grab sebaiknya lebih tegas untuk membawa kasus pemesanan fiktif (penipuan) ke ranah hukum pidana supaya pelaku jera dan customer lain tidak melakukan pemesanan fiktif. Layanan Aplikasi Grab sebaiknya mengatur secara jelas pada aplikasi berkaitan dengan tanggung jawab dan perlindungan hukum yang di tuangkan di perjanjian kemitraan kepada Driver untuk menjalankan tugasnya supaya tidak terulang kembali pemesanan fiktif dan pembatalan pesanan. Selain itu dalam hal memperbarui layanan aplikasi Grab supaya lebih memperhatikan pihak-pihak terkait seperti mitra Driver Grab, Mitra Grab Merchant yang nantinya bermanfaat untuk pihak layanan Grab sendiri, driver grab dan grab *merchant*. Layanan Aplikasi Grab sebaiknya membuat pembaruan yang berkaitan dengan pendaftaran akun pengguna Grab untuk meniadakan terjadinya double akun yang menyebabkan pemesanan fiktif.
 - b) Customer sebelum melakukan pemesanan diharapkan supaya lebih teliti lagi karena dengan kelelahan customer berdampak terjadinya pembatalan sepihak yang mengakibatkan rating driver turun dan performa driver turun.
3. Bagi yang ingin meneliti materi yang sama sebaiknya dengan objek yang berbeda untuk pengembangan diri dan materi.

C. Penutup

Ucapan syukur Alhamdulillahirabil alamiin atas rahmad yang diberikan oleh Allah SWT pada peneliti untuk diberikan kelancaran dalam penyelesaian skripsi. Ucapan terimakasih juga kepada dosen pembimbing yang membantu dalam membina menyusun skripsi ini. Penulisan skripsi yang ditulis oleh peneliti tentu masih banyak kekurangan. Sehingga peneliti mengharap masukan kritik dan saran pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembaca khususnya peneliti sendiri. Aamiin Yaa Rabbal Alamiin.