

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat diambil kesimpulan bahwa perlindungan bagi penumpang dalam pelaksanaan perjanjian jasa melalui ojek online jika terjadi kerusakan dan/atau kehilangan barang maka pihak penumpang dan atau pengguna jasa dapat menuntut driver GOJEK atas kerugian yang dialami penumpang. Hal ini diatur dalam Pasal 1601 huruf v KUHPerdara, bahwa “Untuk satu perbuatan majikan tidak boleh mengenakan denda sambil menuntut ganti rugi. Tiap perjanjian yang bertentangan dengan ketentuan ini adalah batal. 1601w. Jika salah satu pihak dengan sengaja atau karena kesalahannya berbuat bertentangan dengan salah satu kewajibannya, dan kerugian yang diderita oleh pihak lawan tidak dapat dinilai dengan uang, maka Pengadilan akan menetapkan suatu jumlah uang menurut keadilan sebagai ganti rugi”. Penumpang boleh menuntut untuk kasus kerusakan atau kehilangan penumpang dengan cara melakukan klaim ganti rugi bisa menghubungi GO-SEND Customer Service. Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Nomor pesanan (order number)
2. Bukti serah terima ke driver Go-send
3. Bukti gambar ketika anda menerima pesanan yang dikembalikan

Penggantian berdasarkan struk pembelian dan/atau mengacu kepada nilai wajar harga barang tersebut.

Sesuai dengan *term and conditions* pada aplikasi GO-JEK , driver ojek online berkewajiban untuk bertanggung jawab terhadap segala kerugian yang dialami oleh penumpang, termasuk mengganti setiap kerusakan yang timbul akibat kerugian itu, dengan adanya ganti rugi driver ojek online dapat memulihkan hukum pada keadaan semula.

### **B. Saran**

Bagi penumpang yang hendak memesan GO-JEK ketika barang yang sampai rusak ataupun hilang hendaknya diselesaikan baik-baik secara musyawarah. Dan Masih banyaknya penumpang yang tidak sadar dan tidak paham akan haknya, dan memerlukan peran pemerintah dalam pembinaan dan pengawasan secara optimal agar hak-hak penumpang dapat dan dilindungi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.