BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan analisis penulis yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. gambaran kasus pembatalan sepihak ini sering terjadi dalam empat bentuk utama: pembatalan setelah barang dibeli *driver*, konsumen tidak respons, memblokir nomor saat *driver* mengantar, dan pesanan fiktif atau iseng. Keempat jenis kasus ini memiliki persamaan mendasar yaitu sama-sama menimbulkan kerugian materiil, waktu, dan tenaga bagi *driver*, serta menunjukkan adanya ketidakpatuhan atau ketidakbertanggungjawaban dari sisi konsumen yang dapat diinterpretasikan sebagai pelanggaran asas itikad baik. Secara hukum, insiden ini berpotensi masuk dalam kategori wanprestasi atau perbuatan melawan hukum jika ditinjau dari KUHPerdara. Perbedaan utama antara kasus-kasus tersebut terletak pada tahapan terjadinya pembatalan, niat konsumen (misalnya, berubah pikiran versus niat iseng), dan kemudahan komunikasi yang mungkin terjadi.
2. Upaya penyelesaian sengketa atas pembatalan sepihak, keempat kasus ini memiliki upaya penyelesaian yang berbeda-beda, (1) penyelesaian secara damai pada pembatalan pesanan setelah makanan dibeli, (2) pada konsumen cuman iseng memblokir nomor *driver* penyelesaiannya dengan cara menanggung kerugian sendiri, (3) konsumen membatalkan pesanan karena

berubah pikiran penyelesaiannya driver menjual kembali makanan yang sudah dipesan, dan (4) pesanan fiktif oleh konsumen penyelesaiannya adalah *driver* menerapkan sistem uang muka untuk pelanggan baru sebagai bentuk perlindungan hukum preventif.

B. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Pemerintah Daerah atau Pihak Berwenang:

Diperlukan inisiatif segera untuk merumuskan regulasi atau peraturan daerah yang secara spesifik mengatur operasional layanan ojek online, termasuk yang bersifat informal. Regulasi ini harus mencakup ketentuan yang jelas mengenai hak dan kewajiban *driver* serta konsumen, dan yang paling krusial, menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses, efektif, dan adil. Hal ini akan memberikan kepastian hukum dan perlindungan yang seimbang bagi semua pihak, khususnya *driver* yang saat ini berada dalam posisi rentan.

2. Bagi Komunitas Driver Ojek Online:

Disarankan agar para *driver* ojek online di Kota Muara Teweh membentuk atau menguatkan wadah/asosiasi resmi. Organisasi ini dapat

berperan aktif dalam menyediakan edukasi hukum bagi anggotanya mengenai hak-hak mereka, menyusun kode etik bersama untuk *driver*, serta menjadi mediator atau advokat dalam memfasilitasi penyelesaian sengketa dengan konsumen secara lebih terstruktur, sehingga kerugian akibat pembatalan sepihak dapat diminimalisir dan posisi tawar *driver* menjadi lebih kuat.