

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL ANALISIS HASIL PENELITIAN

Tanggung Jawab Perusahaan Grab Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Grab Taxi Di Kota Kupang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dianalisis mengenai tanggung jawab perusahaan grab terhadap konsumen pengguna jasa grab taxi di kota kupang :

1. Tanggung Jawab Perusahaan Grab Terhadap Ketepatan Waktu Saat Penjemputan Terhadap Konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak perusahaan grab, biasanya keterlambatan driver untuk menjemput konsumen disebabkan karena kesalahan dari pihak penumpang berupa penempatan titik penjemputan yang salah sehingga para driver susah mencari keberadaan konsumen yang memakan waktu yang lama sehingga sampai ke titik jemput juga lama. Selain itu sistem dari aplikasi ini adalah saat melakukan order aplikasi akan mencari driver terdekat dengan lokasi penumpang dan jika driver terdekat menolak maka aplikasi akan melakukan pelebaran untuk mencari driver yang agak jauh sehingga akan terlambat menjemput konsumen. Mengenai keterlambatan penjemputan konsumen ini pihak perusahaan telah mengatur sanksi terhadap pelanggaran tersebut dalam kode etik grab. Sanksi pelanggaran berupa penonaktifan akun sementara dan jika dilakukan secara terus menerus akan dilakukan pemutusan hubungan kemitraan.

Dari hasil wawancara ini maka penulis menyimpulkan bahwa tanggung jawab perusahaan grab terhadap ketepatan waktu saat penjemputan terhadap konsumen sudah baik diterapkan hanya saja ada beberapa faktor yang memengaruhi keterlambatan waktu penjemputan yaitu salah dalam menentukan titik lokasi dari penumpang sehingga memakan waktu yang lama untuk driver sampai ke lokasi tersebut. Dari faktor itulah yang membuat konsumen sering mengeluh, sehingga dari pihak grab memberikan sanksi terhadap driver sesuai dengan apa yang ada pada kode etik Grab.

2. Tanggung Jawab Perusahaan Grab Terhadap Permintaan Diluar Tarif Yang Tertera Dalam Aplikasi Tanpa Persetujuan Penumpang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak grab mengenai tanggung jawab perusahaan grab terhadap permintaan diluar tarif yang tertera dalam aplikasi tanpa persetujuan penumpang dikarenakan pihak driver itu sendiri yang dengan atau dan mau meminta pembayaran diluar tarif yang tertera dalam aplikasi hal itu diluar sepengetahuan pihak perusahaan dan kadang ada yang menambahkan biaya-biaya lain seperti biaya parkir. Mengenai masalah ini pihak grab telah mengaturnya dalam kode etik grab.

Dari hasil wawancara ini penulis menyimpulkan bahwa driver sengaja melakukan hal tersebut untuk mendapatkan tarif yang lebih dari konsumen biasanya driver melakukan kecurangan dengan menyalahkan aplikasi tarif sebelum menjemput penumpang sehingga harganya lebih mahal dan memaksa konsumen untuk membayar lebih dengan alasan biaya parkir

atau rute perjalanan yang lebih jauh daripada rute yang ada pada titik yang sudah dipesan. Banyak pengeluaran dari konsumen maka tindakan dari pihak grab ditindaklanjuti berdasarkan kode etik Grab berupa menonaktifkan akun sementara dan jika sudah dilakukan secara terus menerus maka akan dilakukan pemutusan hubungan kemitraan.

3. Tanggung Jawab Perusahaan Grab Terhadap Pembatalan Pesanan Tanpa Konfirmasi Kepada Penumpang Tanpa Alasan Jelas Dan Kuat

Berdasarkan hasil wawancara yang di peroleh dari perusahaan grab dan driver grab mengenai pembatalan pesananan tanpa konfirmasi kepada penumpang tanpa alasan jelas dan kuat disebabkan oleh karena kelalaian dari driver karena tidak sengaja menyalakan aplikasi dan ada juga driver yang mempertimbangkan jarak yang jauh dari tempatnya ke tempat konsumen atau penumpang. Untuk menyikapi hal tersebut pihak grab telah menyediakan kolom komentar pada aplikasi grab yang berguna untuk konsumen menuliskan komentar berupa komplain-komplain dari konsumen. Dari komentar itulah pihak grab akan mengambil tindakan sesuai dengan kode etik grab.

Maka dari hasil wawancara tersebut penulis menyimpulkan bahwa pembatalan pesanan tanpa konfirmasi kepada penumpang tanpa alasan jelas dan kuat ini merupakan sesuatu kasus yang merugikan konsumen. Contohnya jika konsumen akan menghadiri sesuatu acara penting tetapi driver dengan seenaknya melakukan pembatalan tanpa konfirmasi terlebih dahulu dan konsumen pun juga tidak tau akan pembatalan tersebut maka

konsumen akan merasa dirugikan. Sehingga berdasarkan pengeluhan dari konsumen melalui kolom komentar pada aplikasi, dari pihak grab menindaklanjuti hal tersebut dengan menerapkan sanksi yang ada pada kode etik grab. Sanksi tersebut berupa, perhitungan poin sesuai dengan zona warna masing-masing, mitra GrabCar yang diinformasikan secara harian, jika zona warna mencapai zona merah, maka akan dikenakan pemotongan 30% terhadap insentif yang diterima, kecurangan yang berulang akan mengakibatkan Pemutusan Hubungan Kemitraan.

Selain wawancara dengan pihak perusahaan grab, penulis juga mewawancarai para driver sebagai pembanding. Dari hasil wawancara dengan lima orang driver penulis dapat menyimpulkan bahwa apabila terjadi pelanggaran dari pihak driver maka perusahaan akan memberikan sanksi kepada para driver yang melakukan pelanggaran sesuai yang diatur dalam kode etik grab itu sendiri. Pelanggaran-pelanggaran yang dimaksud diantaranya keterlambatan driver menjemput konsumen, permintaan tarif diluar tarif yang tertera dalam aplikasi, Pembatalan pesanan tanpa konfirmasi kepada penumpang tanpa alasan jelas dan kuat. Pihak perusahaan akan menindaklanjuti kasus tersebut apabila ada pengaduan dari konsumen. Pemberian sanksi dari pihak perusahaan grab dimulai dari memberikan peringatan, apabila peringatan tidak di hiraukan maka akan diberikan akan diberikan sanksi yang lebih berat sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan.