

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam bentuk wawancara dari data-data mengenai tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* terhadap konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura kota jambi, maka dapat disimpulkan bahwasanya.

1. Tanggung jawab dari pelaku usaha ojek online atas kerugian yang dialami konsumen pengguna layanan di kecamatan Telanaipura Kota Jambi belum sepenuhnya mendapatkan apa yang menjadi haknya.
2. Faktor penyebab pelaku usaha ojek online belum sepenuhnya bertanggung jawab terhadap konsumen pengguna layanan disebabkan dari dua faktor yakni :

2.1 Faktor Eksternal

- Terlambatnya dalam klaim pengaduan yang dilakukan konsumen pengguna layanan
- Syarat dan Ketentuan yang berlaku harus sesuai

2.2 Faktor Internal.

- Konsumen Pengguna Layanan yang tidak paham cara klaim pengaduan.

- Kurangnya tingkat kesadaran dari konsumen pengguna layanan
- Syarat dan ketentuan yang tidak terpenuhi

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dalam bentuk wawancara mengenai tanggung jawab pelaku usaha ojek *online* terhadap konsumen pengguna layanan di Kecamatan Telanaipura kota jambi, maka penulis mempunyai saran sebagai berikut :

1. Diharapkan terhadap pemerintah (Menteri Perhubungan) lebih melakukan pengawasan yang ketat terhadap pelaku usaha ojek online.
2. Diharapkan pelaku usaha ojek online dan driver dalam melayani pengakutan lebih mementingkan keselamatan dari konsumen pengguna layanan.