

Tol dan Perlindungan Konsumen

Oleh ASEP SUMARYANA

25

Pemerintah pusat berencana membangun jalan tol sepanjang 1.500 kilometer yang kemudian diapresiasi positif oleh banyak pemerintah daerah. Di Jawa Barat, Sumedang tercatat sebagai pemerintah kabupaten yang bersemangat untuk membangun Tol Cileunyi-Sumedang dengan masuk ke konsorsium investor jalan tol lewat Jasa Sarana.

Kabupaten Bandung mulai melakukan aktivitas membangun tol Soreang-Pasirkoja sepanjang 15 kilometer dengan menggandeng pihak swasta dan menganggarkan Rp 500 miliar.

Sebagai kegiatan bisnis, tol tidak hanya mampu menghasilkan pendapatan asli daerah dan pendapatan negara, tetapi juga perlu diimbangi dengan upaya memuaskan pelanggan. Keuntungan yang dihasilkan sepatutnya berasal dari kepuasan konsumen yang terus meningkat. Kepuasan konsumen sering kali terganggu oleh banyak hal yang "gentayangan" di jalan tol.

Kualitas jalan yang tidak memadai untuk sebuah tol, misalnya, bukan hal luar biasa ketika jalan tersebut bergelombang, berlekuk, kasar, dan berlubang. Menggunakan jalan tol dengan kondisi demikian tentu bukan perjalanan yang menyenangkan dan dapat mengakibatkan gangguan pada kendaraan yang ditumpang, atau bahkan ancaman kecelakaan ketika konsumen menghindari gelombang atau lubang dengan cara zig-zag.

Kemacetan dan seringnya orang bermain di pinggir tol pada waktu dan tempat tertentu merupakan gangguan. Keluhan konsumen dengan kondisi semacam ini sering terlontar untuk kemudian menganggap kemacetan sebagai suatu hal yang lumrah. Sementara orang yang bermain di bibir tol sering kesulitan ditangani kendati sudah dipasang pagar pengaman.

Tol menjadi rawan gangguan. Bukan sekali-dua kali konsumen menjadi korban pelemparan atau kejahatan dan tidak dapat diselesaikan dengan tuntas. Kendati sering terlihat patroli polisi di jalan tol, kewaspadaannya terbatas sehingga tidak mampu mengatasi persoalan keamanan saat terjadi kemacetan dan lalu lintas orang.

Perlindungan konsumen

Pelanggaran konsumen sering

kali menjadi pengganggu bagi konsumen lain. Hampir pasti pelanggaran kecepatan (60-80 km/jam) sering dilakukan konsumen. Belum lagi penyalipan dari bahu kiri jalan atau lajur untuk mendahului digunakan sebagai lajur lambat. Petugas juga jarang menyampaikan pelanggaran ini sehingga konsumen menganggapnya sebagai hal yang wajar.

Dampaknya, semakin banyak saja yang melakukan pelanggaran. Pihak polisi pun jarang terlihat melakukan penegakan kepada pelanggar. Kalaupun sering ada kendaraan yang ditilang, umumnya kendaraan tersebut adalah angkutan umum barang atau penumpang tanpa penyebab yang jelas mengapa diberhentikan.

Gambaran ringkas di atas tampaknya perlu dilihat sebagai gangguan terhadap konsumen. Harga tiket tol tentu saja perlu diimbangi dengan jaminan keselamatan, kenyamanan, dan keamanan. Membiarkan gangguan terus berjalan berarti tidak ada perlindungan terhadap konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mempertimbangkan bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindari eksekusi negatif adalah salah satu tujuan UU tersebut. Ada dua hal yang tidak diatur, yakni hak atas kekayaan intelektual (HAKI) dan lingkungan hidup karena telah ada aturan yang memayunginya. Konsumen pengguna tol sangat mungkin mendapat perlindungan sesuai UU tersebut.

Melindungi konsumen pengguna tol tidak harus berarti menjaganya, tetapi melayaninya dengan kesungguhan hati. Lima indikator pelayanan yang diperkenalkan Parauraman dapat diartikan sebagai upaya perlindungan terhadap konsumen. Pertama, *reliability* mem-



berikan pelayanan yang tepat dan benar. Bisa saja tarif tol terlalu mahal, tetapi jangan sampai ketika melewati tol masih banyak gangguan. Mungkin sistem diskon adalah tindakan yang tepat ketika pe-

annya belum dapat memuaskan konsumen. Kenaikan tarif tol dapat dianggap sebagai tindakan yang benar jika diiringi dengan semakin besarnya kemampuan pengelola memberangus gangguan.

Kedua, *tangible* mensyaratkan dipenuhinya sumber daya manusia (SDM) dan sumber lainnya yang memadai. Penampilan, kecerdasan, dan kecekatan petugas merupakan faktor penting dalam melayani konsumen. *Front line excellent* (FLE) menuntut adanya SDM yang cerdas dalam melayani konsumen. Konsep FLE tidak cukup dengan ramah, tetapi juga harus mampu membantu konsumen dengan cekatan.

Banyak petugas yang ramah, tetapi tidak banyak membantu. Petugas yang pandai tersenyum, mengangguk, dan mengucapkan selamat pagi, siang, sore, dan malam tidak dikatakan cerdas bila tidak cekatan membantu konsumen yang sedang mengalami kesulitan dan gangguan. Kelihatannya, mencari SDM yang cerdas tidak terlalu sulit dari jutaan penduduk usia kerja Indonesia yang terdidik.

Kecekatan SDM

Ketiga, *responsiveness* dapat diwujudkan melalui ketersediaan SDM yang memadai. Kecepatan melayani konsumen tentu saja merupakan nilai tambah yang perlu terus ditingkatkan. Bahkan, ketika ada konsumen yang mengadakan gangguan, petugas dengan cepat melakukan tindakan penanggulangan. Jika ada kemacetan, segera diberitahukan kepada konsumen sebelum mereka memasuki pintu tol. Keluhan konsumen lainnya juga dapat ditanggulangi dengan ce-

pat dan sigap. Untuk itu, petugas perlu selalu siaga 24 jam untuk mengantisipasi kemungkinan buruk yang dapat menimpa konsumennya.

Keempat, *assurance* berbicara tentang etika dan moral. Rambu yang dipasang bukan hiasan, dan peraturan yang ada bukan pajangan. Gangguan perlu disikapi dengan komitmen moral untuk menegakkan aturan yang ada. Jalan tol juga perlu menjadi ajang pendidikan berlalu lintas. Teguran dan penegakan aturan tidak harus selalu menyinggung perasaan konsumen.

Konsumen semestinya bersedia dan senang ditegur dan diluruskan sehingga dapat menjadi konsumen yang mengerti kewajibannya. Petugas yang mencuri kesalahan konsumen dan memojokkannya hanya akan memperpanjang keluhan dan gerutu. Kerumunan orang yang bermain di pinggir tol dapat didekati dari sisi etika-moral melalui sosialisasi dan kunjungan silaturahmi dengan warga sekitar tol.

Dengan silaturahmi ini, tentu saja akan menempatkan warga sekitar tol sebagai mitra yang diharapkan mampu membantu pengelola tol. Penggunaan aturan hitam-putih dengan warga sekitar tol tidak lebih efektif dibandingkan dengan penggunaan etika-moral.

Kelima, empati perlu menekan kecemasan dan ketakutan sekaligus meningkatkan harapan dan keinginan konsumen. Keselamatan, keamanan, dan kenyamanan adalah harapan konsumen pengguna tol. Semuanya perlu dijunjung tinggi oleh pengelola dengan berbagai inovasi dan kreasi yang memungkinkan harapan konsumen dapat dipenuhi. Gangguan dan kejahatan terus diberantas. Petugas nakal harus ditekan, dan pelayanan buruk terus diperbaiki, bahkan mungkin tarif tol yang tidak sesuai dengan kondisi tol sebenarnya terus dievaluasi.

Perlindungan konsumen tentunya perlu terus diusahakan sehingga dapat berdampak positif terhadap bisnis tol. Lemahnya perlindungan konsumen sama artinya dengan buruknya pelayanan terhadap pengguna tol. Bisnis tol yang menggiurkan perlu juga diimbangi dengan pelayanan tol yang menggiurkan pula sehingga tidak membangun pandangan buruk masyarakat terhadap bisnis jasa jalan tersebut. Untuk itu, perlu diupayakan peningkatan kemampuan melayani konsumen secara memuaskan, bukan memuaskan.

ASEP SUMARYANA
Lektor Kepala pada Jurusan
Ilmu Administrasi Negara
FISIP Unpad