



Kosmo
17/5/2016
m.15 11

Khidmat teksi Malaysia didakwa paling teruk

TAHUN 2016 boleh disifatkan sebagai tahun yang paling mencabar bagi pemandu teksi di negara ini.

Bergelut untuk kekal relevan bagaikan sudah menjadi tema bagi pemandu teksi tempatan sejak beberapa tahun kebelakangan ini.

Manakan tidak, bukan hanya mereka terpaksa menepis dakwaan bahawa kualiti perkhidmatan yang ditawarkan semakin merosot saban tahun, malah kini golongan itu terpaksa pula bersaing dengan kewujudan 'pemandu teksi segera'.

'Pemandu teksi segera' yang dimaksudkan ialah mereka yang mencari pendapatan tambahan dengan menawarkan

perkhidmatan pengangkutan awam alternatif menerusi aplikasi online iaitu Uber dan GrabCar.

Bagaimanapun, apabila ditanya kepada pengguna mengapa mereka cenderung menggunakan perkhidmatan Uber dan GrabCar, rata-rata mereka berpendapat perkhidmatan yang ditawarkan



Bersama LUQMAN RIDHWAN MOHD. NOR

ngatasi isu tersebut.

Sejak tahun lalu lagi, tiada tindakan konkrit dilakukan SPAD bagi menentukan hala tuju perkhidmatan Uber dan GrabCar yang bebas beroperasi di negara ini.

Biarpun menuding jari menjadi satu resam apabila timbulnya masalah melibatkan beberapa pihak, kadangkala butir bicara yang dilontarkan ada benarnya.

“Tindakan segelintir pemandu teksi yang memberi layanan buruk kepada pelanggan membuatkan imej mereka yang berada dalam industri tersebut terpalit sama dengan persepsi negatif daripada pengguna

Pengasas Big Blue Capital (M) Sdn. Bhd., Datuk Shamsubahrin Ismail berkata, Kementerian Pengangkutan dan SPAD seharusnya mengumumkan status perkhidmatan Uber dan GrabCar kepada umum agar mereka faham dengan situasi sebenar.

mengambil masa yang terlalu lama untuk menyelesaikan isu ini kerana ia sudah berlanjutan sejak tahun lalu lagi. Mengapa baru sekarang nak buat kajian mengenainya?” soal beliau.

Pada masa sama, beliau turut berharap agar orang ramai dan golongan pelancong menghentikan penggunaan Uber dan GrabCar sehinggalah status perkhidmatan tersebut dinyatakan secara terperinci oleh SPAD.

“Hakikatnya, kami tidak mempunyai masalah dengan Uber dan GrabCar. Cumanya diharapkan ia dapat dihentikan seketika sehinggalah satu keputusan rasmi diumumkan mengenai status perkhidmatan pengangkutan berkenaan.

“Justeru, saya berharap agar pihak SPAD segera mengumumkan status Uber dan GrabCar kerana ia menjejaskan periuik nasi pemandu teksi di negara ini,” katanya.

Sementara itu, Presiden Pertubuhan Pembangunan Penduduk Malaysia, Prof. Dr. Fatimah Daud berkata, sikap pemandu teksi sendiri memainkan peranan besar dalam menentukan masa depan mereka dalam industri berkenaan.

Ujarnya, tindakan segelintir pemandu teksi yang memberi layanan buruk kepada pelanggan membuatkan imej mereka yang berada dalam industri tersebut terpalit sama dengan persepsi negatif daripada peng-

kan teksi ditempatkan sudah jauh ketinggalan zaman.

Tambang yang mahal, ditambah dengan penipuan oleh segelintir pemandu teksi serta sikap mereka yang kurang mesra menjadi antara alasan yang sering diberikan oleh pengguna.

Bukan itu sahaja, laman web *www.londoncabs.co.uk* pada awal bulan ini turut mengeluarkan statistik mengenai 10 negara yang menawarkan perkhidmatan teksi paling teruk di dunia.

Dalam kajian yang mereka lakukan, perkhidmatan teksi kita 'menjuarai' carta berkenaan.

Alasan yang diberikan laman web itu cukup mudah iaitu segelintir pemandu teksi di Malaysia gemar mengenakan bayaran tinggi, enggan menggunakan meter selain melencong dari laluan yang paling cepat untuk tiba ke destinasi kerana mahu mendapatkan bayaran lebih.

Alasan lain, teksi di negara ini sudah tua dan tidak diselenggara dengan baik.

Kajian organisasi dari London, Britain itu senada dengan rungutan pengguna. Malah, masalah sama sudah menjadi barah dalam perkhidmatan-teksi di negara ini sejak sekian lama. Malangnya, ia masih lagi berterusan hingga ke hari ini.

Dalam isu Uber dan GrabCar, Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) dilihat begitu lambat dalam mencari jalan penyelesaian bagi me-

guna. Ini kerana, jelasny, kegagalan pihak berkenaan untuk mendidik pengguna mengenai Uber dan GrabCar menyebabkan mereka terus menggunakan perkhidmatan pengangkutan yang ditawarkan secara online berkenaan.

"Apabila pengguna terus-menerus menggunakannya, kami terpaksa bersaing dengan lebih sengit dan keadaan ini sebenarnya lebih buruk berbanding sebelum kewujudan Uber dan GrabCar.

"Saya tidak faham kenapa SPAD

guna.

"Dalam hal ini, persatuan teksi perlu memainkan peranan dalam mendidik pemandu teksi yang bernaung di bawah pertubuhan mereka agar lebih mementingkan hubungan antara pelanggan daripada mengejar keuntungan semata-mata.

"Jika tidak, keadaan akan bertambah buruk bagi mereka kerana imej sedia ada sudah tercalar teruk sehinggalah orang sudah mula memboikot perkhidmatan yang ditawarkan," katanya.

ENJIT-ENJIT SEMUT

