

3 October 2007

SELAKU pengguna, sejauh manakah kita rasa kita berkuasa? Setiap kali kita dikecewakan dengan layanan yang tidak sepatutnya, pasti terdetik di hati betapa dengkel sikap peniaga yang tidak profesional dalam mengendalikan perniagaan mereka.

Lebih mengaibkan apabila sikap tidak menghargai pelanggan ini wujud di kalangan korporat-korporat besar yang sepatutnya lebih bersikap profesional dalam mengangkat piagam pelanggan mereka. Betapa kecewanya hati seorang pelanggan apabila menghubungi talian hotline tetapi disambut dengan suara mesin jawapan yang menyuruh kita menekan nombor ke nombor tanpa berkesudahan. Lebih mengecewakan apabila setelah puas menekan butang telefon dan panggilan diangkat, tetapi kemudian disambung pula ke talian lain yang belum tentu nasib kita didengar atau dilayan dengan baik.

Peniaga seperti ini (baik korporat mahupun peniaga di jalanan) hanya inginkan duit kita tetapi cetek akal dalam mengatur survival perniagaan mereka untuk jangka panjang. Yang mereka lihat, hanya keuntungan dalam masa singkat.

Selaku pengguna, kita mempunyai kuasa untuk mengajar peniaga seperti ini. Mengadakan boikot adalah salah satu pilihan tetapi pilihan ini hanya berkesan apabila mendapat kerjasama semua pihak.

Dalam era teknologi maklumat dan komunikasi (ICT) masa kini, kita juga mempunyai beberapa pilihan lain. Antaranya, kita boleh gunakan khidmat pesanan ringkas (SMS) untuk disampaikan kepada sahabat terdekat berkenaan sikap tidak profesional sesebuah perniagaan. Jangkauan luas SMS boleh menghebahkan kepada khalayak agar lebih berhati-hati dalam membuat pilihan.

Jenama

Alternatif seterusnya, kita juga boleh gunakan blog untuk melahirkan rasa ketidakpuasan hati dengan cara kita dilayan. Di negara-negara maju, blog- blog yang kritikal terhadap sesuatu jenama banyak mendapat sokongan mereka yang kecewa dengan jenama atau perniagaan tersebut. Impaknya, perniagaan yang imejnya telah tercalar akan cepat sedar dan berusaha memperbaiki mutu layanan terhadap pelanggan.

Forum-forum di Internet juga boleh digunakan untuk tujuan interaksi di kalangan pengguna yang kecewa dengan layanan yang diterima.

Adalah lebih baik jika media massa utama seperti akhbar, radio dan televisyen kita lebih berani menyuarakan kekecewaan pengguna. Keluhan pengguna seperti dalam ruangan surat pembaca biasanya cepat mendapat jawapan positif daripada pihak yang terasa.

Selain kuasa pengguna, cara lain untuk mempertingkatkan kualiti yang disediakan ialah dengan meningkatkan persaingan di dalam sesebuah industri. Persaingan sengit biasanya menguntungkan para pengguna.

Kajian juga menunjukkan bahawa tahap kemajuan sesebuah negara berkait rapat dengan daya kompetitif syarikat- syarikat di dalamnya.

Dasar melindungi sesebuah industri daripada persaingan sengit tidak menjanjikan keuntungan kepada pengguna, negara mahupun sesebuah entiti perniagaan tersebut.

Pembuat dasar tidak perlu gentar untuk berdiri di pihak pengguna kerana undi buat mereka majoritinya datang daripada pengguna dan bukannya peniaga. Tidak rugi jika mereka menjadi hero pengguna.

Oleh MOHD. NAHAR MOHD. ARSHAD

* PENULIS kini menyambung pengajian di University of Tasmania, Australia.