

Mempergiatkan Industri Perkhidmatan Teksi Koperasi Di Malaysia



Dino Faizal Abdullah
Maktab Koperasi Malaysia Zon Selatan

Definisi pengangkutan awam menurut Rujukan Persuratan Melayu (PRPM) ialah sistem pengangkutan bermotor seperti teksi, bas, dan kereta api yang boleh digunakan oleh orang ramai di kawasan tertentu dengan kadar tambang yang telah ditetapkan. Permintaan orang ramai terhadap penggunaan pengangkutan awam semakin meningkat dari semasa ke semasa disebabkan faktor pertumbuhan penduduk yang memerlukan pengangkutan untuk menuju ke sesuatu destinasi. Merujuk kepada Pelan Rancangan Induk Pengangkutan Awam Negara (NLPTMP), pengangkutan awam memainkan peranan penting dalam menyediakan mobiliti dan akses kepada

rakyat Malaysia. Justeru, permintaan terhadap pengangkutan awam memberi impak yang tinggi kepada masyarakat dalam penjimatan kos disebabkan faktor perkembangan ekonomi yang pesat dan kepadatan pengangkutan darat pada masa kini. Sistem pengangkutan awam di Malaysia juga dilihat sebagai aspek terpenting dalam sistem perhubungan kepada masyarakat bandar mahupun luar bandar. Lantas, sebagai sebuah negara yang sedang meningkat maju, sistem perhubungan di dalam sesebuah negara harus mempunyai kecekapan dan kemajuan dari segi perkhidmatan dan juga teknologi yang digunakan.

Fungsi SPAD

Suruhanjaya Pengangkutan Awam Darat (SPAD) ditubuhkan pada 3 Jun 2010 dan merupakan sebuah badan berkanun yang ditubuhkan di bawah Akta Pengangkutan Awam Darat 2010. Fungsi utama SPAD adalah untuk merancang dan membuat polisi serta mengawal selia pengangkutan awam darat di negara ini seperti kereta api, bas dan teksi serta pengangkutan barang yang menggunakan

jalan raya atau rel kereta api. Suruhanjaya ini turut menjalankan tugas-tugas penguatkuasaan undang-undang sebagaimana yang dijalankan oleh Polis DiRaja Malaysia dan Jabatan Pengangkutan Jalan. SPAD memainkan peranan penting di dalam usaha membaik pulih perkhidmatan pengangkutan awam darat di Malaysia, yang merupakan salah satu agenda utama Bidang Keberhasilan Utama negara.

Perkhidmatan Teksi

Antara pengangkutan awam utama di semenanjung Malaysia terutamanya di Lembah Klang dan Kuala Lumpur ialah perkhidmatan teksi, bas, Komuter, LRT dan Monorel. Namun, perkhidmatan teksi dilihat sebagai perkhidmatan pengangkutan yang lebih eksklusif berbanding pengangkutan lain kerana ia beroperasi sepanjang 24 jam sama ada di luar kawasan, atau dalam situasi pengangkutan awam biasa sukar untuk diperolehi. Oleh itu, adalah penting bagi perkhidmatan teksi dilihat sebagai pelengkap dalam memperkasakan pengangkutan awam dan bukannya sebagai pesaing kepada pengangkutan awam yang lain.



Koperasi Teksi di Malaysia

Memandangkan perkhidmatan teksi menjadi antara kemudahan pengangkutan awam yang penting kepada masyarakat di Malaysia, maka, gerakan koperasi di Malaysia telah mengambil inisiatif bagi melibatkan koperasi dalam menceburi perniagaan perkhidmatan teksi sebagai salah satu aktiviti perniagaan. Maktab Koperasi Malaysia (MKM) juga telah menganjurkan Kursus Perniagaan Perkhidmatan Teksi pada penghujung bulan Mac 2014, untuk memberi pendedahan kepada koperasi berkaitan pengurusan perkhidmatan teksi yang terbaik. Seterusnya, MKM telah membuat satu kajian lapangan yang bertujuan untuk mengetahui impak daripada kursus yang dilaksanakan sebelum ini.

Hasil kajian lapangan yang dijalankan pada 18 hingga 19 Ogos 2014 menunjukkan terdapat 18 buah koperasi yang menjalankan perniagaan perkhidmatan teksi di semenanjung Malaysia. Antara negeri-negeri yang mempunyai koperasi teksi yang aktif ialah Selangor, Kuala Lumpur, Putrajaya, Pulau Pinang, Johor Bahru, Melaka dan Pahang. Selain itu, hasil kajian juga dapat mengukur tahap perkembangan semasa koperasi dan anggota yang menjalankan aktiviti perniagaan perkhidmatan teksi, menilai faktor pendorong dan kekangan yang dihadapi, serta mengenal pasti aspek latihan yang diperlukan dalam meningkatkan impak latihan kepada koperasi dan anggota.

Sejajar dengan itu, koperasi yang menjalankan perniagaan perkhidmatan teksi perlu menawarkan khidmat teksi yang berbeza daripada pasaran sedia ada. Sebagai contoh, koperasi perlu menitikberatkan keperluan untuk mengekalkan kos perkhidmatan yang rendah bagi mencapai aksesibiliti kepada masyarakat dan keperluan transit khususnya bagi kumpulan penduduk berpendapatan rendah yang tiada kenderaan persendirian.



Koperasi yang menjalankan perniagaan perkhidmatan teksi



Perkembangan Perkhidmatan Teksi Luar Negara

Bancian oleh syarikat penyedia perkhidmatan tempahan hotel secara dalam talian, Hotels.com pada tahun 2014 mendapati bahawa perkhidmatan teksi di London adalah yang terbaik di dunia dan status itu kekal selama enam tahun berturut-turut. Manakala tempat kedua terbaik adalah perkhidmatan teksi New York, diikuti dengan Tokyo, Berlin dan kedudukan kelima pula dikongsi secara bersama oleh Amsterdam, Madrid dan Mexico City.

Jika dilihat kepada kejayaan perkhidmatan teksi, London dan New York berjaya mencatatkan kedudukan teratas. Ini kerana, London telah mewujudkan skim latihan khas bagi melahirkan pemandu yang berhemah. Sebelum memperoleh lesen pemanduan teksi, mereka perlu menduduki ujian 'The London Knowledge' terlebih dahulu. Pemandu perlu menghadiri kursus serta menghafal dan mahir semua 320 laluan, 25,000 nama jalan di bandar raya itu dan juga mengetahui 30,000 mercu tanda termasuk bangunan bersejarah, sekolah, balai polis dan hospital yang terdapat di dalam buku panduan khas 'Blue Book' untuk lulus dalam ujian tersebut. Ujian akan dilakukan secara bertulis dan juga sesi temu duga bersemuka. Selain itu, rekod kesihatan serta kelakuan pemohon turut diperiksa bagi memastikan mereka tidak mempunyai rekod jenayah.

Di New York pula, skim latihan disediakan oleh sekolah khas untuk pemandu teksi. Setelah mengikuti latihan selama 80 jam, calon akan menduduki peperiksaan khas. Mereka juga perlu menjalani pemeriksaan perubatan dan disahkan bebas daripada najis dadah. Dari segi saiz kereta pula, teksi di London atau lebih dikenali dengan nama 'Black Cab' menggunakan kenderaan yang direka khas untuk teksi sahaja yang dikeluarkan oleh London Taxi Company (LTC). Teksi yang menjadi ikon di London itu cukup luas dan selesa serta boleh bertahan selama 15 tahun dengan kos penyelenggaraan yang rendah.

BLACK & WHITE TAXI MANAGEMENT
Southside Headquarters

Docket, Lodgement & Cashing - Driver Training
 Uniform Sales - Black & White Stationery Supplies
Drivers wanted - All shifts available - Training facilities onsite

CHRIS, DAVID & HAIDEE WILL LOOK AFTER YOU!!
 854 Boundary Rd
 COOPERS PLAINS Qld 4108
 Fax: 07 3255 6191 **07 3255 5900**

Salah sebuah syarikat teksi yang menyediakan pelbagai perkhidmatan kepada pemandu teksi di Australia



Penanda aras perkhidmatan Teksi London atau 'Black Cab'

- Majoriti 20,000 teksi berlesen dimiliki dan dipandu oleh individu
- Individu dan syarikat boleh menjadi (taxi proprietor) dan dibenarkan untuk menyewakan teksi berlesen tetapi tidak mempunyai kenderaan
- Pemilik teksi London perlu berumur 21 tahun dan ke atas
- Tanggungjawab pemilik:
 - Menjalankan penyelenggaraan luaran dan dalaman standard TfL
 - Memastikan teksi bersedia untuk diperiksa oleh pegawai TfL
 - Menyimpan rekod pemandu yang menggunakan teksi
 - Mengembalikan plat lesen yang telah tamat tempoh TfL

Penanda aras perkhidmatan Teksi Singapura

- Teksi boleh disewa daripada mana-mana 7 operator yang berdaftar dengan Land Transport Authority, Singapura.
- Kadar sewaan adalah berbeza mengikut jenis teksi dan juga operator. Kadar sewaan semasa adalah di dalam lingkungan S\$75 ke S\$ 105 sehari.
- Pengendali teksi perlu mematuhi keperluan yang ditetapkan oleh LTA di dalam 3 aspek iaitu:
 - Servis tempahan teksi
 - Keselamatan



Isu dan Cabaran Industri Perkhidmatan Teksi

Antara isu dan cabaran utama dalam industri perkhidmatan teksi di Malaysia ialah kegagalan menyediakan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan. Isu segelintir pemandu seperti memilih penumpang, mengambil penumpang bukan di perhentian teksi, tidak membantu walaupun penumpang membawa beg yang berat, mengenakan tambang tidak mengikut meter, dan menurunkan penumpang di tempat yang tidak dibenarkan. Hal ini akan menyebabkan imej perkhidmatan teksi terjejas sekali gus memberi kesan kepada industri perkhidmatan teksi. Faktor-faktor inilah yang boleh mencemarkan imej perkhidmatan teksi negara yang menjadi cabaran utama dan amat sukar untuk dipantau.

Bahkan, terdapat juga pihak yang menyifatkan penggunaan kereta yang tidak bersesuaian untuk dijadikan sebagai teksi seperti saiz yang minimum.

Ini kerana, saiz teksi yang kecil hanya mampu memuatkan beberapa orang penumpang sahaja. Ini menjadi masalah sekiranya penumpang itu berasal dari negara Timur Tengah dan Eropah yang rata-ratanya mempunyai saiz badan yang besar dan tinggi. Perkara ini secara tidak langsung akan mencerminkan perkhidmatan teksi negara tidak berkualiti dan menjejaskan pendapatan pemandu tempatan yang lain. Peningkatan kesesakan lalu lintas ketika waktu puncak juga menjadi penyebab pemandu mengelakkan daripada penggunaan meter bagi perkiraan tambang. Hal ini akan mendorong kepada penipuan terhadap pengguna dan kemerosotan kualiti yang ditawarkan dalam industri perkhidmatan teksi di negara ini.

Selain itu, pemandu teksi juga berhadapan dengan situasi kos hidup yang semakin meningkat seperti kos pengendalian dan penyelenggaraan teksi. Lambakan


teksi juga telah menyebabkan berlaku persaingan sengit dalam mendapatkan penumpang apatah lagi dengan wujudnya pengangkutan awam alternatif yang diusahakan oleh kerajaan secara berterusan di bawah Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA) yang merangkumi bas, LRT dan komuter.

Kesimpulan

Dalam mempergiatkan industri perkhidmatan teksi di Malaysia, pihak SPAD melalui penguatkuasaan, perlu memantau sebilangan teksi yang cuba melakukan penipuan kepada pengguna dengan sistem tawar-menawar. Impak daripada perbuatan ini juga akan menyebabkan kurangnya kepercayaan pengguna terhadap sistem pengangkutan awam terutamanya teksi, malahan turut menjejaskan industri pelancongan di negara ini.

Justeru, SPAD memainkan peranan yang penting dalam memastikan perkhidmatan teksi di negara ini sehebat bandar raya New York yang memberikan

perkhidmatan cukup baik kepada pelancong dalam dan luar negara. SPAD juga akan menyediakan perkhidmatan berkualiti dan profesional yang menawarkan pilihan sebenar kepada pengguna dan menjadi jenama yang diakui di peringkat antarabangsa dari segi tahap perkhidmatan serta kualiti. Tidak dapat dinafikan lagi, pengangkutan awam adalah merupakan salah satu sistem yang akan memberikan impak yang berkesan di dalam penyebaran maklumat pelancongan dalam negara ini. Perkhidmatan teksi yang terbaik bermula dengan cara pemandu mempromosikan negara ini kepada para pelancong.

Namun begitu, semua cabaran ini sebenarnya tidak langsung menggugat 'relevannya' teksi kerana ia masih satu-satunya perkhidmatan yang menyediakan khidmat istimewa iaitu perkhidmatan 'dari pintu ke pintu'. Justeru, koperasi perlu memanfaatkan peluang ini dengan menceburkan diri secara agresif kerana potensi koperasi dilihat amat cerah dalam mempergiatkan industri perniagaan perkhidmatan teksi di Malaysia melalui peluang sebegini. 

Rujukan

- Abd Rahim Md Nor., & Mazdi Marzuki.(1999). *Pengangkutan awam dan pelestarian hidup di bandar: Menilai kemampuan*.
- Abd Rahim Md Nor.(2002). *Impak pengangkutan terhadap kualiti alam sekitar bandar: Mitigasi melalui penggunaan*.
- Haryati Shafii., & Sharifah Meryam Shareh Musa.(2009). *Keselesaan di jalan raya mempengaruhi kualiti hidup. Akademika, 79*.
- Khairil Khalid.(2014). *Nota Slaid SPAD (Power Point Slides)*. Unpublished manuscript, Bengkel Susulan Perniagaan Perkhidmatan Teksi, Maktab Koperasi Malaysia,Johor Bahru.