

IRMA KAMARUDIN  
irmak@sph.com.sg

PENUMPANG semakin kurang menaiki kereta api dan bas awam tetapi sebaliknya lebih bergantung kepada teksi dan kereta sewa privet untuk sampai ke destinasi mereka.

Ini mungkin disebabkan keselamatan yang dirasakan apabila menaiki pengangkutan sedemikian semasa pandemik Covid-19 ini dalam suku kedua tahun ini.

Demikian dapatan kajian Indeks Kepuasan Pelanggan Singapura (CSISG) suku kedua tahun ini bagi sektor pengangkutan darat yang diterbitkan Institut Kecemerlangan Perkhidmatan (ISE), Universiti Pengurusan Singapura (SMU) semalam.

Kajian itu, yang dijalankan antara April dengan Jun lalu, melibatkan 2,350 penduduk setempat yang ditinjau melalui dalam talian.

Dapatan menunjukkan bahawa tabiat perjalanan bagi sebahagian besar penumpang yang ditinjau, atau 61.1 peratus, telah berubah sejak pandemik ini bermula.

# Teksi, kereta sewa privet kian jadi pilihan penumpang; bukan MRT, bas: Tinjauan

Sekitar 24.7 peratus daripada mereka berkata perjalanan melalui MRT telah berkurangan manakala bagi bas awam pula, 18.3 peratus responden berkata demikian.

Sebaliknya, 15.7 peratus responden berkata mereka lebih bergantung pada pengangkutan dari satu tempat ke satu tempat termasuk kedua-dua teksi dan kereta privet sewa daripada perkhidmatan seperti Grab dan Gojek, untuk perjalanan mereka.

Namun, sektor pengangkutan dari satu tempat ke satu tempat menyaksikan kemerosotan dari segi tahap kepuasan pelanggan – susut 3.6 peratus dari setahun lalu kepada 73.1 mata pada skala sifar hingga 100.

Ini di samping prestasi lebih lemah dalam beberapa aspek mutu yang dipantau dalam kajian itu, dengan tiga aspek prestasi paling rendah – kemudahan mendapatkan teksi atau kereta sewa privet, tambang yang dikenakan serta tarikan promosi aplikasi dan diskaun – semua mencatatkan kemerosotan markah dari setahun lalu.

Pengarah eksekutif ISE, Cik Neeta Lachmandas, berkata memang difahami Covid-19 telah mengganggu khidmat pengangkutan dari satu tempat ke satu tempat, terutamanya berkaitan bekalan pemandu dan permintaan bagi teksi atau kereta sewa privet.

Namun pengendali khidmat pengangkutan itu harus menyemak pengalaman perjalanan pelanggan dan berusaha memperkukuh diri sebagai pengangkutan pilihan.

“Meskipun kami memerhatikan penumpang lebih bergantung pada teksi dan kereta sewa privet bagi keperluan perjalanan mereka, yang kemungkinan disebabkan peningkatan dalam keselamatan yang dirasakan daripada Covid-19 endemik, kemerosotan dalam tahap kepuasan dari tahun ke tahun menunjukkan masalah telah berkembang,” kata beliau.

“Prestasi lemah dalam aspek berkaitan

harga dan mendapatkan teksi atau kereta sewa privet disokong komen kata demi kata responden tinjauan yang merujuk kepada harga tinggi dan ketersediaan yang lemah,” tambah beliau.

Sistem MRT pula meraih markah 74.2 mata dan sektor bas awam pula meraih 74.4 mata dari segi tahap kepuasan pelanggan, serupa dengan tahun sebelumnya.

Bagaimanapun beberapa metrik utama menunjukkan perubahan.

Misalnya, toleransi harga, iaitu selera penumpang untuk bertahan dengan kenaikan tambang, jatuh daripada 9.9 peratus pada tahun lalu kepada 8.2 peratus pada tahun ini.

Analisis impak, yang bertujuan menentukan perkara paling penting untuk memacu persepsi mutu, juga mendedahkan keutamaan yang berbeza dalam kalangan penumpang pengangkutan awam.

Contohnya, penumpang MRT lebih mengutamakan ‘kebersihan kereta api’, ‘waktu perjalanan’ dan ‘keselamatan’ tahun ini, berbeza dengan ‘ketepatan maklumat dalam kereta api’, ‘kebolehpercayaan’ dan ‘kekeraan’ pada tahun lalu.