

20/07/2001

Kecewa khidmat pelanggan Pos Malaysia, Odasaja

Mazlan Ismail

PADA awal Januari lalu, saya membeli komputer melalui skim Kumpulan Wang Simpanan Pekerja (KWSP) sebanyak RM3,500 di Pejabat Pos Kajang. Saya terpaksa menanti selama sebulan setengah untuk mendapatkan komputer jenama IBM yang dikirimkan ke rumah saya pada 2 Mac 2001.

Tentunya 'kecepatan' ini menggembirakan saya kerana mengikut laporan media, ramai pembeli komputer melalui Pos Malaysia dan Odasaja merungut kerana pesanan mereka lebih daripada empat bulan.

Bagaimanapun, 'kecepatan' itu bukan bermakna saya tidak menghadapi sebarang masalah. Malah, bebanan demi bebanan terpaksa dialami kerana Pos Malaysia dan Odasaja lebih berminat mencari keuntungan dan bukannya berkhidmat kepada masyarakat yang mahu menjayakan kempen celik komputer seperti saranan Perdana Menteri, Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad.

Ketika membuat pesanan, saya ditawarkan memiliki komputer, pencetak dan meja. Malangnya, ketika pesanan tiba pada 2 Mac 2001, meja tidak disertakan dengan alasan kehabisan stok.

Posmen yang membawa tempahan dengan van bagai terpinga-pinga apabila saya bertanya mengenai meja, dan selepas terkebil-kebil membaca surat tempahan di tangan mereka, baru menjelaskan: "Kami akan usahakan secepat mungkin."

Mereka cuba menyambung talian komputer, tetapi gagal dengan alasan masalah teknikal. Apa yang tertulis pada skrin komputer ialah talian telefon tidak dipasang. Ini bukan perkara luar biasa kerana kebanyakan komputer edisi ME (edisi milenium) sudah diprogramkan untuk talian Internet.

Hal ini tidak sukar jika ada sedikit kepakaran, tetapi dua petugas yang terbabit memberi alasan masalah teknikal.

"Kami akan datang esok bersama Shahrom," tegas posmen itu sambil meminta maaf kerana kegagalan komputer saya beroperasi.

Malangnya, pada esoknya, 3 Mac 2001 (Sabtu), saya tidak boleh sabar lagi kerana dari pagi hingga malam saya menanti, posmen tidak juga datang untuk membetulkan penyambungan komputer saya.

Kebetulan pula Selasa, 6 Mac 2001 adalah cuti umum kerana Aidiladha, saya terpaksa menanti beberapa hari lagi supaya komputer saya dapat beroperasi. Malangnya penantian saya berterusan hingga pada 9 Mac, saya terpaksa ke Pos Malaysia Bangi untuk menemui Shahrom atau setidak-tidaknya pegawai pos lain untuk menyelesaikan masalah.

Shahrom berkali-kali meminta maaf kerana ketidakhadirannya ke rumah saya seperti yang dijanjikan rakannya pada 3 Mac lalu.

Beliau juga secara spontan mengatakan komputer yang dibekalkan oleh Odasaja rosak dan akan diganti dengan yang baru.

Hal ini meresahkan saya kerana jika ditukar baru, saya memerlukan dua bulan lagi untuk mendapatkan komputer yang belum tentu terjamin mutunya.

Saya menjelaskan komputer itu tidak rosak, hanya sekadar ubah setupnya saja dan saya boleh melakukan sendiri tanpa sebarang masalah.

Hanya Mei lalu, saya mendapatkan meja komputer di Pejabat Pos Bangi yang sepatutnya kepunyaan orang lain. Mengikut kakitangan Pos Malaysia, "ambil saja meja ini, nanti kami ganti yang lain kepada mereka."

Kalau inilah cara mereka, mungkin juga meja saya sebelum ini sudah diberi kepada orang lain.

Masalah berpanjangan lagi apabila pada Jun lalu saya cuba menyambung Internet di rumah. Saya gagal membuat panggilan web dan terpaksa

menghubungi Pos Malaysia dan Odasaja berkali-kali untuk menyelesaikan masalah.

Hampa. Mereka mengatakan urusan selepas jualan bukan lagi tanggungjawab Pos Malaysia dan Odasaja. "Encik boleh terus hubungi IBM untuk mendapatkan bantuan," tegas mereka.

IBM pula ketika dihubungi memberitahu: "Semua pembelian komputer melalui Odasaja terpaksa dibawa ke pejabat kami di Taman Tun Dr Ismail atau cawangannya. Kami hanya pergi ke rumah pelanggan yang membeli di luar, bukannya melalui pengeluaran KWSP," tegas jurucakap daripada bahagian khidmat pelanggan.

Pada 1999, Berita Edisi 7 saluran ntv7 membuat laporan khas mengenai pembelian komputer melalui Pos Malaysia. Antara isu yang menarik ialah sejauh mana khidmat pelanggannya. Siapakah yang akan memasang komputer di rumah anda? Apakah posmen ada kepakaran dalam hal perkomputeran atau pihak lain yang turut membantu?