

[DIRAHSIAKAN]

2026-10-10

Kepada Yth.

[DIRAHSIAKAN]

AEON Mall Station 18 Ipoh, Perak.

Perihal: ADUAN RASMI DAN PERMOHONAN SIASATAN TERHADAP PENGURUSAN
ACARA PERTANDINGAN BEYBLADE SILVER FANGS ANJURAN LS HOBBIES PADA 5
OKTOBER 2026

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: [DIRAHSIAKAN]

Alamat: [DIRAHSIAKAN]

No. Telepon: [DIRAHSIAKAN]

Dengan ini menyampaikan pengaduan terkait ADUAN RASMI DAN PERMOHONAN
SIASATAN TERHADAP PENGURUSAN ACARA PERTANDINGAN BEYBLADE SILVER
FANGS ANJURAN LS HOBBIES PADA 5 OKTOBER 2026. Adapun kronologi dan detail
pengaduan adalah sebagai berikut:

Tuan/Puan,Đ

Đ

PER: ADUAN RASMI DAN PERMOHONAN SIASATAN TERHADAP PENGURUSAN
ACARA PERTANDINGAN BEYBLADE SILVER FANGS ANJURAN LS HOBBIES PADA 5
OKTOBER 2026Đ

Đ

Dengan segala hormatnya, perkara di atas adalah dirujuk.Đ

Đ

2. Saya ingin mengemukakan aduan rasmi berhubung pengalaman yang amat
mengecewakan dan memalukan saya serta anak lelaki saya ketika menghadiri
pertandingan Beyblade SILVER FANGS anjuran LS HOBBIES di AEON Mall Station 18,
Ipoh, pada 5 Oktober 2026. Saya memandang serius perkara ini kerana ia melibatkan
layanan terhadap pelanggan, profesionalisme penganjur dan imej pengurusan acara yang
berlangsung di premis pihak tuan.Đ

Đ

3. KRONOLOGI KEJADIAND

Đ

3.1. Pendaftaran dan pembayaran yuran

Đ

Saya hadir sebagai pelanggan secara walk-in untuk menyertai pertandingan tersebut bersama anak lelaki saya. Yuran pendaftaran yang dikenakan ialah RM35 bagi setiap peserta, menjadikan jumlah keseluruhan sebanyak RM70 untuk dua orang.

Đ

Bayaran tersebut telah dibuat dan diterima oleh pihak penganjur melalui krew di kaunter pendaftaran serta isteri penganjur sendiri. Berdasarkan proses tersebut, saya mempunyai alasan yang munasabah untuk mempercayai bahawa pendaftaran kami telah diterima dan kami dibenarkan menyertai pertandingan berkenaan.

Đ

3.2. Dipanggil ke kaunter dan dimaklumkan tidak dibenarkan bermain

Đ

Pada kira-kira jam 3.00 petang, nama saya dan anak saya telah dipanggil menggunakan mikrofon untuk hadir ke kaunter pendaftaran.

Đ

Bagaimanapun, sebaik sahaja tiba di kaunter, krew penganjur memaklumkan bahawa, "Boss saya tidak benarkan awak bermain." Tiada penjelasan atau alasan yang munasabah diberikan kepada saya berhubung keputusan tersebut.

Đ

Apa yang lebih mengecewakan, perkara itu dimaklumkan secara terbuka menggunakan mikrofon di hadapan peserta lain dan pengunjung pusat beli-belah. Saya berasa amat malu dan terkilan dengan cara perkara tersebut dikendalikan, lebih-lebih lagi apabila anak saya turut terlibat dalam situasi berkenaan.

Đ

3.3. Tiada penjelasan secara bersemuka daripada penganjur

Đ

Walaupun wang pendaftaran sebanyak RM70 telah dipulangkan, tindakan memulangkan wang semata-mata tidak menyelesaikan persoalan utama yang timbul daripada kejadian tersebut.

Đ

Penganjur yang dikenali sebagai Shawn Lee tidak tampil berjumpa atau memberikan penjelasan secara langsung kepada saya. Sebaliknya, beliau hanya mengarahkan krew untuk memulangkan wang berkenaan.

Đ

Pada pandangan saya, sekiranya terdapat sebab tertentu yang menyebabkan penyertaan kami tidak dibenarkan, perkara tersebut sewajarnya dijelaskan secara berhemah, profesional dan secara peribadi, bukannya disampaikan dengan cara yang boleh menjatuhkan maruah pelanggan di hadapan orang ramai.

Đ

4. KESAN KEJADIAN TERHADAP SAYA DAN ANAK

Đ

Saya ingin menegaskan bahawa isu yang saya bangkitkan bukan semata-mata berkaitan wang pendaftaran yang telah dipulangkan. Isu sebenar ialah cara saya dan anak saya

dilayan selepas bayaran diterima, serta keputusan untuk tidak membenarkan kami bermain tanpa penjelasan yang munasabah pada ketika itu.Đ

Đ

Anak saya telah hadir dengan penuh keterujaan dan mengharapkan peluang untuk menyertai pertandingan tersebut. Namun, harapan itu berakhir dengan pengalaman yang mengecewakan dan memalukan.Đ

Đ

Sebagai pelanggan yang hadir untuk menyertai aktiviti rekreasi bersama keluarga, saya berpendapat bahawa setiap peserta wajar dilayan dengan sopan, adil dan penuh hormat. Sekiranya terdapat syarat kelayakan, sekatan penyertaan atau apa-apa isu berkaitan pendaftaran, perkara tersebut sepatutnya dimaklumkan dengan jelas dan diselesaikan secara profesional.Đ

Đ

Saya tidak mahu membuat sebarang andaian mengenai motif di sebalik keputusan tersebut. Walau bagaimanapun, cara kejadian ini dikendalikan menimbulkan persoalan serius tentang ketelusan proses pendaftaran dan standard layanan pelanggan yang diamalkan oleh pihak penganjur.Đ

Đ

5. PERMOHONAN TINDAKAN DARIPADA PIHAK PENGURUSAN AEON MALL STATION 18Đ

Đ

Sehubungan itu, saya memohon agar pihak pengurusan AEON Mall Station 18 mengambil perhatian serius dan mempertimbangkan tindakan berikut:Đ

Đ

5.1. Menjalankan siasatan rasmiĐ

Đ

Menyiasat kejadian ini dengan mendapatkan penjelasan daripada pihak LS HOBBIES, krew pendaftaran dan individu yang terlibat bagi mengenal pasti sebab sebenar saya dan anak saya tidak dibenarkan menyertai pertandingan selepas bayaran diterima.Đ

Đ

5.2. Mendapatkan penjelasan bertulis daripada pihak penganjurĐ

Đ

Memohon pihak penganjur memberikan penjelasan yang jelas dan munasabah tentang keputusan tersebut, termasuk sebab penyertaan kami ditolak serta prosedur yang digunakan dalam mengendalikan pendaftaran peserta.Đ

Đ

5.3. Menilai kelayakan penganjur untuk acara akan datangĐ

Đ

Menilai semula rekod pengurusan, pematuhan terhadap syarat penganjuran dan standard layanan pelanggan pihak LS HOBBIES sebelum mempertimbangkan kelulusan bagi penganjuran acara pada masa hadapan di AEON Mall Station 18, selaras dengan dasar dan prosedur pihak pengurusan.Đ

Đ

5.4. Memperkukuh garis panduan pengurusan acaraĐ

Đ

Memastikan semua penganjur luar mematuhi garis panduan yang jelas berkaitan penerimaan bayaran, pengesahan pendaftaran, pembatalan penyertaan, komunikasi dengan peserta serta pengendalian aduan pelanggan.Đ

Đ

Sebarang keputusan yang menjejaskan penyertaan pelanggan hendaklah disampaikan secara berhemah dan tidak mendedahkan individu kepada keadaan yang boleh memalukan mereka di khalayak ramai.Đ

Đ

5.5. Memberikan maklum balas rasmi kepada pengaduĐ

Đ

Saya memohon agar pihak pengurusan memberikan maklum balas bertulis berhubung hasil semakan dan tindakan susulan yang boleh dimaklumkan kepada saya. Saya juga berharap aduan ini tidak sekadar diterima sebagai rekod, tetapi dinilai secara menyeluruh supaya langkah penambahbaikan yang bersesuaian dapat diambil.Đ

Đ

6. PENEGASAN DAN HARAPANĐ

Đ

Saya ingin menegaskan bahawa aduan ini dikemukakan secara rasmi dengan harapan agar pihak pengurusan dapat menilai kejadian tersebut secara objektif, adil dan profesional.Đ

Đ

Saya menghormati hak pihak penganjur untuk mengurus pertandingan berdasarkan peraturan yang ditetapkan. Namun begitu, sebarang keputusan yang melibatkan penolakan penyertaan selepas bayaran diterima sewajarnya mempunyai alasan yang jelas dan dikendalikan melalui saluran komunikasi yang betul.Đ

Đ

Pemulangan wang tidak seharusnya dianggap sebagai penyelesaian menyeluruh apabila persoalan tentang cara pelanggan dilayan dan alasan penolakan penyertaan masih belum dijelaskan.Đ

Đ

Saya percaya pihak AEON Mall Station 18 mempunyai kepentingan untuk memastikan setiap acara yang berlangsung di premisnya diurus dengan teratur, berintegriti dan mengutamakan pengalaman pelanggan. Tindakan susulan yang sewajarnya bukan sahaja dapat membantu menjelaskan kejadian ini, malah dapat mengelakkan situasi seumpamanya daripada berulang terhadap pelanggan lain pada masa hadapan.Đ

Đ

Saya berharap pihak pengurusan mengambil serius aduan ini dan memberikan maklum balas rasmi dalam tempoh 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan surat ini. Sekiranya siasatan memerlukan masa tambahan, saya berharap pihak tuan dapat memaklumkan status perkembangan aduan tersebut.Đ

Đ

Kerjasama, perhatian dan tindakan sewajarnya daripada pihak tuan amat saya hargai.Đ

Đ

Sekian, terima kasih.

Demikian surat pengaduan ini saya sampaikan. Saya berharap pihak AEON Mall Station 18 Ipoh, Perak. dapat menindaklanjuti pengaduan ini dengan segera. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

[DIRAHSIAKAN]