

Hotel perlu beri khidmat baik

BU 13 DEC 1991

Oleh Mohd Shah Abdullah

KUALA LUMPUR, Khamis — Peruntukan kerajaan yang tinggi bagi memajukan kegiatan pelancongan memberi keuntungan kepada industri perhotelan kerana banyak hotel mendapat pengecualian cukai, kata Perdana Menteri, Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad.

Sebagai contoh, katanya, walaupun kerajaan banyak membantu menjayakan Lima 91 di Langkawi, baru-baru ini, yang mendapat nikmat secara langsung adalah hotel dan peniaga lain.

Menurutnya, industri perhotelan sendiri tidak begitu berminat membuat promosi, sebaliknya ada yang begitu senang hati mendapat pelanggan hasil promosi kerajaan sehingga tidak memberi perhatian kepada layanan terhadap pelanggan.

"Saya ingin menegaskan pentingnya industri hotel memberi perkhidmatan baik bukan sahaja oleh pelayan dan kakitangan hotel, tetapi semua yang terbabit dengan perhotelan," katanya ketika merasmikan hotel baru bertaraf lima bintang - Hotel Crown Princess, di sini.

Datuk Seri Dr Mahathir berkata hotel yang terbaik kini hanya ada di Timur kerana keupayaannya mengekalkan tradisi perkhidmatan yang baik manakala di Barat pekerja hotel berpendapat hotel hanyalah satu peluang kerja dan bukan untuk keperluan pelanggan.

"Di Timur, kita masih menghargai tetamu dan memberi layanan baik kepada mereka. Ini tidak harus menjadikan kita hamba atau penghinaan. Harus diingat walaupun kita memberi khidmat kepada orang lain, pada ketika yang lain, kita pula yang menerima khidmat.

"Sepertimana kita tidak

suka layanan buruk diberi oleh orang lain, begitu juga layanan buruk kita tidak disukai orang lain," katanya.

Perdana Menteri berkata, layanan baik tidak merugikan sebaliknya membawa keuntungan kerana di negara yang menjadikan layanan baik kepada tetamu dan pelanggan sebahagian daripada budaya, kehidupan masyarakat lebih selesa.

Sehubungan itu, beliau menyebut contoh penutupan syarikat penerbangan Pan Am baru-baru ini, berpunca daripada sikap kakitangannya melupakan aspek memberi perkhidmatan baik kepada pelanggan.

"Sebenarnya penutupan Pan Am disebabkan anggapan kakitangan di semua peringkat syarikat itu wujud untuk memberi kerja dengan gaji yang tinggi.

"Pramugari umpamanya berpendapat umur yang berlebihan tidak harus menghalang mereka terus bekerja. Dengan itu ramai pramugari yang berumur lebih dari 50 tahun yang memberi layanan tidak menarik kepada pelanggan," katanya.

Negara komunis pula, katanya tumbang dan runtuh selepas 70 tahun mengamalkan sistem komunis dan rakyat menjadi amat miskin serta daif.

"Ideologi komunis ialah semua orang setaraf dan layanan tidak penting diberikan kepada sesiapa kerana layanan dianggap merendahkan taraf pelayan dan menghina diri mereka," katanya.

Datuk Seri Dr Mahathir berkata sekarang negara itu masih bebas tetapi selagi budaya khidmat dan kecekapan tidak dipulihkan, demokrasi dan pasaran bebas akan memecahkan empayar Soviet Union tanpa sebarang

nikmat yang boleh dirasai rakyat dan negara.

"Dalam industri perkhidmatan, apabila khidmat dilupakan nasih seperti Pan Am dan negara komunis akan turut menimpa. Di Timur khidmat baik masih dipandang mulia. Orang yang tidak melayan tetamu dengan baik dianggap kurang sopan.

"Oleh itu kekalkanlah sifat ketimuran itu. Industri khidmat dan pelancongan akan terus berjaya jika kita melayan tetamu seperti kita mahu diri sendiri dilayan," katanya.

Perdana Menteri berkata industri pelancongan negara ini akan berkembang pesat di masa hadapan kerana ia belum dieksploitasi sepenuhnya. Tarikan semula jadi Malaysia, sikap kerajaan yang serius membangunkan industri itu dan kesediaan memhelanjakan wang untuk promosi.

Sehubungan itu, beliau meminta pihak hotel menambah jumlah bilik apabila mencapai purata 70 peratus penginapan bilik.

"Perbuatan tidak melabur kerana sudah memiliki hotel dan kekurangan bilik membawa keuntungan besar, adalah pandangan yang cetek. Jika pelawat mula mendapat imej Malaysia tidak yang baik, industri hotel akan mengalami kerugian," katanya.

Datuk Seri Dr Mahathir berkata, industri perhotelan memang mengalami turun-naik yang ketara sehingga pada satu ketika, jumlah bilik melebihi permintaan, menyebabkan pembangunan bidang itu dihentikan.

Berikutan itu, katanya, dalam jangka masa yang singkat bilangan bilik berturutan semula.