

PERASMIAN HOTEL CROWN PRINCESS

CITY SQUARE, KUALA LUMPUR (K.L), 12 DISEMBER 1991

Saya mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Pengarah dan pihak Pengurusan Hotel Crown Princess kerana menjemput saya untuk merasmikan hotel yang menarik serta indah ini. Pembinaan hotel ini merupakan satu lagi tambahan kepada kemudahan penginapan di Kuala Lumpur dan saya percaya hotel ini akan mendapat sambutan yang baik daripada para pelancong luar mahupun dalam negeri.

2. Pada pendapat Kerajaan, industri pelancongan akan tumbuh dengan pesat dalam dekad yang akan datang. Ini adalah kerana pertama, industri ini belum dieksploitasi dengan sepenuhnya, kedua Malaysia mempunyai banyak daya penarik kepada pelancong - iaitu tourist productnya banyak dan menarik dan ketiga Kerajaan adalah serius untuk membangunkan industri ini dan bersedia untuk membelanjakan wang yang banyak untuk promosi.
3. Tumpuan kepada industri ini secara serius bermula dengan penubuhan Kementerian khas bagi pelancongan. Jika dahulu pelancongan hanya merupakan satu bahagian sahaja dalam satu kementerian yang tidak pun menyebut perkataan pelancongan, sekarang ia disebut dan diletakkan bersama dengan kebudayaan yang sedikit sebanyak ada kaitan dengan pelancongan. Peruntukan sebanyak lebih seratus juta telah disediakan tiap-tiap tahun untuk Kementerian ini membuat promosi.
4. Pada tahun 1990, tumpuan khas diberi dengan menjadikan tahun 1990 Tahun Melawat Malaysia. Hasil tumpuan dan promosi ini ternampak jelas. Pada tahun 1990 bilangan pelancong telah meningkat sebanyak 54 peratus dan pendapatan telah bertambah hampir 60 peratus daripada tahun 1989.
5. Hotel-hotel di Malaysia menikmati penginapan yang tinggi hingga ada yang tidak mempunyai cukup bilik untuk menampung permintaan. Dalam pada itu hotel-hotel juga menaikkan tarif dan harga makanan. Demikianlah hasil usaha dan belanja promosi oleh Kerajaan sehingga pendapatan hotel meningkat dengan banyaknya.
6. Walaupun pada awal tahun 1991 bilangan pelancong berkurangan sedikit, penginapan masih lebih tinggi daripada paras "break-even" melainkan bagi beberapa resort hotel. Hotel dalam bandar tidak merasai apa-apa kesan daripada Perang Teluk. Keadaan ini adalah berbeza dengan pengalaman di negara-negara jiran dan lain-lain destinasi pelancong di seluruh dunia.
7. Sekarang bilangan pelawat meningkat semula. Dalam bulan Jun tahun ini buat kali pertama, bilangan pelawat adalah lebih daripada bulan yang sama pada tahun 1990. Adalah dijangkakan bahawa bilangan pelawat tahun ini tidak akan terlalu kurang berbanding dengan Tahun Melawat Malaysia 1990.
8. Namun masih ada pihak-pihak dalam industri perhotelan dan pelancongan yang bertanya sama ada Kerajaan serius dan betul-betul ingin menggalakkan

industri pelancongan. Oleh kerana mereka masih ragu maka pelaburan dalam industri ini tidak mencukupi dan bilangan bilik di Kuala Lumpur umpamanya masih berkurangan.

9. Industri perhotelan memang mengalami turun-naik yang ketara. Pernah pada satu ketika terdapat terlalu banyak bilik disebabkan pembangunan hotel yang begitu pesat hingga berlaku "glut". Keadaan "glut" ini menyebabkan pembangunan hotel dihentikan dan dalam jangkamasa yang singkat bilangan bilik berkurangan semula.

10. Tetapi keadaan bilangan bilik yang berkurangan semenjak dua tahun yang lalu tidak menyebabkan pembinaan hotel meningkat. Dengan itu Kuala Lumpur terutamanya terus mengalami kekurangan bilik.

11. Keadaan ini tidak sepatutnya berlaku. Risiko "over supply" tidak begitu tinggi. Kerajaan berpendapat dengan adanya promosi oleh Kerajaan dan oleh industri sendiri bilangan pelawat akan terus meningkat. Keadaan yang sihat bukanlah apabila hotel dapat menyewa seratus peratus bilik- biliknya kerana ini akan "distort" prestasi hotel. Mereka akan menaikkan tarif yang secara tidak langsung akan menyebabkan kos mereka meningkat. Apabila bilangan tetamu berkurangan sedikit mereka akan rugi kerana sekali kos meningkat amat sukar bagi mereka menurunkan kos.

12. Justeru itu, Kerajaan berpendapat eloklah bilangan bilik ditambah apabila hotel-hotel mencapai purata 70 peratus penginapan bilik atau "room occupancy". Sepatutnya mereka mendapat keuntungan ditahap ini. Perbuatan tidak melabur kerana sudah memiliki hotel dan kekurangan bilik membawa keuntungan besar adalah hasil pandangan yang cetek. Jika pelawat mula mendapat imej Malaysia yang tidak baik, tempat di mana mereka kena "rip off", industri ini akan mengalami kerugian. Pertumbuhan ekonomi negara juga akan turut terjejas.

13. Memang benar jika dibandingkan dengan negara maju tarif di Malaysia masih rendah. Tetapi bandingan ini tidak harus dibuat. Yang penting ialah apakah keuntungan dapat diperolehi daripada tarif yang dikenakan. Jika tarif yang rendah masih memberi keuntungan yang berpatutan tarif ini harus dikekalkan. Tarif yang tinggi di negara lain adalah disebabkan kos yang tinggi dan keuntungan mereka tidak lebih baik daripada di negara ini. Dan kos mereka yang tinggi adalah disebabkan peningkatan kos khidmat dan barang-barang. Sebaliknya kenaikan kos mereka menyebabkan kos khidmat dan barang-barang naik. Tidak ada sesuatu yang lebih berkesan dalam menaikkan kos dan inflasi daripada menaikkan bayaran untuk mengejar "cost of living" atau sara hidup.

14. Kerajaan merasa bimbang kerana kita berharap industri pelancongan akan terus tumbuh dan menolong meningkatkan ekonomi negara serta menambah aliran masuk matawang asing. Jika kerana pandangan yang sempit industri ini tidak dapat tumbuh tetapi sebaliknya sara hidup meningkat, akhirnya semua pihak akan merasai kesan buruknya.

15. Harus diingat bahawa peruntukan yang tinggi oleh Kerajaan untuk promosi

pelancongan adalah satu kos bagi Kerajaan. Yang mendapat keuntungan adalah industri perhotelan sendiri kerana banyak hotel mendapat pengecualian cukai. Bantuan Kerajaan untuk menjayakan LIMA '91 umpamanya adalah besar tetapi yang mendapat nikmat secara langsung adalah hotel-hotel dan peniaga lain. Industri perhotelan sendiri tidak begitu berminat untuk membuat promosi bahkan ada yang begitu senang hati mendapat pelanggan hasil promosi Kerajaan sehingga tidak memberi perhatian kepada layanan terhadap mereka.

16. Saya ingin menegaskan betapa pentingnya industri khidmat atau "service industry" memberi service yang baik. Ini bukan sahaja perlu ditunjuk oleh pelayan dan kakitangan hotel tetapi oleh semua yang terlibat dengan pengurusan ho- tel. Tuan punya hotel juga harus, dalam keadaan tertentu, sanggup memberi layanan sendiri kepada pelanggan tertentu.

17. Sekarang ini hotel yang terbaik di dunia terdapat hanya di Timur. Ini adalah kerana tradisi service yang baik masih hidup di Timur. Di Barat pekerja hotel mempunyai pendapat bahawa industri hotel ialah untuk mewujudkan peluang kerja untuk mereka dan bukan untuk keperluan pelanggan. Justeru itu, layanan yang baik tidak penting.

18. Di Timur kita masih menghargai tetamu dan memberi layanan yang baik kepada mereka. Ini tidak menjadikan kita hamba mereka atau menghinakan diri kita. Harus diingat bahawa walaupun kita memberi khidmat kepada orang lain, pada masa yang lain pula kita yang menerima khidmat. Sepertimana kita tidak suka layanan yang buruk diberi kepada kita oleh orang lain, begitu juga layanan yang buruk oleh kita tidak disukai oleh orang lain. Sebaliknya layanan yang baik oleh kita tidak akan merugikan kita, bahkan ia membawa keuntungan. Dalam negara di mana layanan baik kepada tetamu dan pelanggan menjadi sebahagian daripada budaya, kehidupan kita akan menjadi lebih selesa.

19. Baru-baru ini terdapat laporan berkenaan dengan penutupan Syarikat Penerbangan PAN AM. Pekerja PAN AM dilaporkan sedih dengan nasib buruk PAN AM dan nasib buruk mereka sendiri. Sebenarnya penutupan PAN AM disebabkan oleh anggapan kakitangan PAN AM di semua peringkat bahawa syarikat itu wujud untuk memberi kerja dengan gaji yang tinggi bagi mereka. Pramugari umpamanya berpendapat umur yang berlebihan tidak harus menghalang mereka terus bekerja. Dengan itu terdapat pramugari yang berumur lebih daripada 50 tahun yang memberi layanan yang tidak menarik kepada penumpang. Anggota yang lain pula hanya tahu meminta kenaikan gaji tanpa menghiraukan pendapatan syarikat.

20. Akhirnya syarikat penerbangan PAN AM rugi tiap kali kerana penumpang memilih syarikat penerbangan lain sedangkan kos syarikat terus meningkat. Tidak ada guna menitis air mata apabila PAN AM bankrap kerana mereka yang menitis air mata inilah yang menyebabkan syarikat gergasi ini bankrap.

21. Apa yang berlaku kepada PAN AM boleh berlaku kepada mana-mana syarikat penerbangan atau hotel yang besar yang lupa tentang pentingnya khidmat baik kepada tetamu.

22. Negara komunis sekarang sudah tumbang kerana setelah 70 tahun mengamalkan sistem komunis negara dan rakyat menjadi amat miskin dan daif. Ideologi komunis ialah semua orang sama setaraf dan layanan tidak penting diberikan kepada sesiapa kerana layanan dianggap sebagai merendahkan taraf pelayan dan menghina diri mereka. Dengan itu, tidak ada kerja yang dibuat dengan cepat, kemas, bermutu dan bertanggungjawab. Suka tidak suka pelanggan terpaksa menerima apa sahaja khidmat dan layanan yang diberi. Hanya dalam pembuatan senjata untuk mempertahankan negara terdapat mutu dan kecekapan yang tinggi, kerana mereka anggap hanya "state" atau negara sahaja yang perlu dilayan dengan baik.

23. Akibatnya ialah rakyat tidak pernah menikmati khidmat yang bermutu dan kualiti hidup bukan sahaja tidak meningkat, tetapi juga menurun.

24. Sekarang mereka bebas tetapi selagi budaya khidmat dan kecekapan mengurus tidak dipulihkan, demokrasi dan pasaran bebas hanya akan memecah Empayar Soviet tanpa apa-apa nikmat yang boleh dirasakan oleh rakyat atau negara.

25. Dalam industri khidmat apabila khidmat dilupakan maka nasib seperti PAN AM dan negara-negara komunis akan menimpa. Di Timur khidmat baik masih dipandang mulia. Orang yang tidak melayan tetamu dengan baik dianggap kurang sopan. Oleh itu kekalkanlah sifat-sifat ketimuran ini. Industri khidmat dan pelancongan akan terus berjaya jika kita melayan tetamu seperti kita mahu diri sendiri dilayan.

26. Kerajaan mempunyai beberapa rancangan dan projek yang inovatif yang boleh meningkatkan pendapatan daripada industri pelancongan dan perniagaan makanan dan barangan.

27. Saya ingin menarik perhatian kepada dasar-dasar, pendekatan dan projek-projek yang telah dilaksanakan oleh Kerajaan. Walaupun terdapat banyak kritikan terhadap usaha Kerajaan, hakikatnya ialah kebanyakan daripada usaha Kerajaan telah mencapai kejayaan. Industri kereta, simen, tin-plate, kilang besi waja, penswastan telekom, pelabuhan, Kontena, MAS, jalan raya, pelancongan, Langkawi sebagai pusat pelancongan, pameran LIMA '91, pengindahan Kuala Lumpur dan bandar-bandar lain dan berbagai-bagai lagi usaha Kerajaan telah mencapai kejayaan yang tidak dapat dinafikan.

28. Saya sebut kejayaan-kejayaan ini bukan untuk menepuk dada dan memuji Kerajaan Barisan Nasional (BN). Saya sebutkan kejayaan-kejayaan ini untuk meyakinkan semua pihak bahawa rancangan-rancangan dan usaha-usaha Kerajaan Barisan Nasional adalah berdaya-maju. Oleh itu apabila Kerajaan merancang sesuatu, pihak rakyat, khususnya dalam bidang industri khidmat, peniaga kecil dan besar, hendaklah memberi kerjasama dan sokongan dan menerima nasihat dan pendekatan Kerajaan. Kerajaan bersedia menerima teguran dan sanggup mengubah sesuatu pendekatan jika teguran adalah rasional. Tetapi tanpa kesanggupan pihak peniaga untuk menerima nasihat dan membantu Kerajaan, usaha Kerajaan akan terganggu dan mengambil masa

yang terlalu panjang untuk memberi nikmat kepada rakyat dan negara.

29. Seperti yang saya telah sebutkan Kerajaan mempunyai beberapa rancangan yang boleh meningkatkan pendapatan peniaga kecil dan besar di Kuala Lumpur, di bandar-bandar lain dan juga di luar bandar. Tetapi Kerajaan perlu kepada sokongan dan kerjasama daripada semua pihak. Insya-Allah semua pihak akan dapat meningkatkan pendapatan mereka. Insya-Allah Dasar Pembangunan Nasional atau DPN akan berjaya dan Wawasan 2020 juga akan tercapai. Kerajaan tidak mempunyai niat lain melainkan untuk menjayakan rakyat dan membangunkan negara. Justeru itu berikanlah sokongan dan terimalah nasihat yang diberikan oleh Kerajaan. Tuan-tuan dan puan-puan serta rakyat dan negara tidak akan rugi kerananya.

30. Hari ini kita merasmikan sebuah hotel lima bintang di Kuala Lumpur. Ia memenuhi kehendak Kerajaan supaya bilangan bilik penginapan hotel di Kuala Lumpur ditingkatkan. Saya yakin Hotel ini akan berjaya jika semua anggotanya mengamalkan cara-cara ketimuran yang baik.

31. Saya ucap tahniah kepada Yang Berbahagia Dato Low Yow Chuan yang walaupun sudah ada hotel masih sanggup menambah hotelnya. Saya berharap beliau akan terus maju dalam perniagaannya.

32. Dengan ini saya dengan sukacitanya merasmikan Hotel Crown Princess ini.