

UCAPAN OLEH: DATO' SERI DR. MAHATHIR BIN MOHAMAD
(PERDANA MENTERI)

UPACARA: PEMBUKAAN RASMI HOTEL SHANGRI-LA

TEMPAT: HOTEL SHANGRI-LA, KUALA LUMPUR

TARIKH: 19 SEP 1985

MASA:

Dif-Dif Kehormat;
Tuan-tuan dan puan-puan.

Saya terlebih dahulu mengucapkan terima kasih kepada pihak pengurusan Shangri-La kerana memberi peluang kepada saya melakukan upacara pembukaan rasmi Hotel ini. Saya mengucapkan tahniah kepada UDA Bukit Nenas dan juga pengurusan hotel antarabangsa Shangri-La sempena pembukaan hotel bertaraf antarabangsa ini.

2. Saya mengambil kesempatan ini merakamkan rasa sukacita dengan langkah Hotel Shangri-La menurunkan kadar sewa biliknya. Langkah ini sudah tentu membuat industri hotel di negara ini, terutama di Kuala Lumpur merenung semula kadar sewa mereka. Unsur-unsur pasaran industri hotel semasa, akhirnya berjaya menurunkan kadar sewa bilik, manakala satu ketika dahulu pernah diramalkan kadar sewa ini tidak mungkin dapat dikurangkan. Demikianlah apabila sesuatu itu tidak dapat dielak, maka kita dapati kita boleh melakukannya.

Tuan-tuan dan puan-puan,

3. Penyediaan kemudahan-kemudahan mewah dan cantik dan kadar sewa yang berpatutan adalah penting, tetapi ianya bukanlah faktor keseluruhan yang menentukan kejayaan sesebuah hotel. Para pelancong bergerak dari hotel ke hotel, dari sebuah negara ke negara lain setiap masa; dan mereka sudah biasa dengan kemudahan-kemudahan yang standard. Kalau dahulu kolam renang merupakan satu kemudahan tambahan, hari ini ianya satu kemudahan biasa dan yang standard. Penyediaan syampu dan kadangkala minyak wangi pun sudah menjadi kebiasaan; hanya kualitinya yang menjadi perbezaan. Apa-apa pembaharuan dalam penyediaan kemudahan-kemudahan ini oleh sesebuah hotel akan diikuti oleh hotel-hotel lain. Pendek kata, kemudahan yang menjadi standard kian bertambah dari masa ke semasa dan hotel-hotel menjadi hampir serupa daripada aspek kemudahan ini.

4. Apa yang menjadi unsur pembeza penting bagi hotel-hotel yang serupa standardnya ialah perkhidmatan atau 'service'. Perkhidmatan di sini tidak bermakna kain napkin dilipat dengan kemas, beraneka jenis makanan disediakan dan buah-buahan disusun dalam raga yang cantik. Apa yang saya

maksudkan ialah kakitangan hotel, di samping pihak pengurusan hotel, meningkatkan prestasi perkhidmatan mereka. Ini bermakna memperbaiki perkhidmatan yang diberi oleh para pelayan, penjaga lif, penyambut tetamu dan sebagainya. Bagi para pelancong dan tetamu lain, layanan dan kemesraan itulah yang menjadi tarikan kepada mereka. Kita mesti sentiasa bersedia mengucapkan terima kasih dan mengorak senyuman. Jadikanlah hotel sebagai rumah kepada para tetamu kita dan kita pula menjadi tuan rumah yang peramah dan mesra.

5. Memandangkan perkembangan hotel yang begitu rancak di negara kita ini, unsur-unsur perkhidmatan, layanan dan kemesraan ini kadang-kadang tidak begitu memuaskan. Saya menyeru supaya pihak pengurusan dan kakitangan hotel memikirkan hal ini sedalam-dalamnya. Kakitangan hotel haruslah ingat bahawa sekiranya industri hotel semakin maju mereka jugalah yang akan mendapat nikmatnya. Kejayaan bukan sahaja bermakna keuntungan bagi pengusaha hotel dan meningkatnya tukaran asing bagi negara kita, tetapi kejayaan juga bermakna peluang pekerjaan kakitangan akan tetap terjamin dan kenaikan gaji yang setimpal. Kalau dahulu tidak ramai yang berpeluang bekerja sebagai kakitangan hotel dan walaupun mereka bekerja di hotel, status mereka dalam masyarakat dipandang rendah, sekarang bilangan mereka sudah meningkat dan ramai yang dahulu tidak berpeluang naik pangkat, hari ini mereka memegang jawatan-jawatan yang tinggi dan dihormati sebagai ahli industri yang bertaraf. Semua ini adalah hasil perkembangan industri hotel. Jika perkhidmatan yang baik boleh menjayakan industri hotel, perkhidmatan yang serupa juga yang membawa kebahagiaan dan keuntungan kepada para pekerja.

Tuan-tuan dan puan-puan,

6. Beralih pula kepada industri pelancongan di negara ini keseluruhannya, kita harus sedar kejayaan industri hotel berkait rapat dengan kejayaan industri pelancongan. Sekiranya para pelancong luar negeri tidak mengenali Malaysia, mereka tidak akan melancong ke sini. Kerajaan melalui agensi-agensinya seperti Perbadanan Kemajuan Pelancongan telah berusaha memperkenalkan negara ini seluas-luasnya. Walau bagaimanapun industri pelancongan adalah satu industri yang dinamik dan setiap kumpulan yang terlibat mestilah memainkan peranan masing-masing.

7. Sekiranya industri pelancongan tidak maju, bukan Kerajaan sahaja yang patut dipersalahkan, tetapi semua pihak yang terlibat seperti industri hotel, pusat-pusat pelancongan, syarikat penerbangan dan pengangkutan pun turut bersalah. Sama-samalah kita bergerak dan kita akan berjaya. Pihak pengurusan hotel-hotel di samping memperkenalkan keindahan, perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di hotel masing-masing, hendaklah juga memperkenalkan negara ini. Tetamu luar negeri kita bukan melancong untuk melihat hotel tetapi lebih berminat melihat negara kita -- penduduknya, kebudayaan, tempat peranginan, bahan-bahan sejarah dan lain-lain aspek yang mereka minati. Dengan itu iklan dan

pendekatan pasaran industri hotel hendaklah juga 'menjual' Malaysia sebagai negara pelancongan yang patut dilawati. Bahan-bahan iklan hendaklah menekankan apa yang dapat dilihat dan dinikmati oleh para pelancong luar negeri di kota-kota, di pusat-pusat pelancongan dan di tempat-tempat lain di negara kita.

8. Saya menganggap tidak ada masalah bagi memperkenalkan kedua-dua hotel dan negara sekali gus kepada para pelancong luar negeri. Dalam usaha kita memperkenalkan negara ini, kita mestilah sedar bahawa negara kita menghadapi persaingan yang rapat dengan negara-negara lain, terutama negara-negara tropika yang mempunyai ciri-ciri iklim, keadaan fizikal semulajadi dan kebudayaan yang hampir serupa. Walau bagaimanapun sudah tentu kita mempunyai beberapa kelebihan yang harus ditonjolkan untuk pengetahuan para pelancong dari luar negeri. Justeru itu pihak pengurusan hotel-hotel di negara ini mestilah mengetahui unsur-unsur industri pelancongan keseluruhannya. Pendek kata pihak pengurusan hotel mestilah mempunyai pengetahuan yang mendalam ke atas semua aspek industri pelancongan supaya usaha memperkenalkan kemudahan-kemudahan dan ciri-ciri pelancongan negara ini dapat dikendalikan dengan cekap dan tepat.

9. Tahun-tahun yang akan datang akan membawa banyak cabaran memandangkan keadaan ekonomi dunia belum lagi pulih seperti yang kita harapkan dan ianya memberi kesan kepada aktiviti-aktiviti ekonomi, termasuklah industri pelancongan. Sebaliknya bilangan bilik hotel di negara kita ini semakin meningkat. Dengan itu setiap pihak yang terlibat dengan industri pelancongan mestilah berusaha bagi memastikan bilangan pelancong meningkat sejajar dengan peningkatan bilik-bilik hotel. Dengan itu kita haruslah meluaskan skop para pelancong kita daripada "holiday-makers" atau yang bercuti-rehat sambil melancong sahaja, kepada para pengusaha, ahli perniagaan, dan para peserta persidangan antarabangsa. Di samping itu kita patut juga mencari kawasan baru untuk dijadikan tumpuan iklan atau usaha memperkenalkan negara kita. Sekarang ini kita telah memilih negara-negara Scandinavia oleh kerana negara-negara tersebut mempunyai potensi yang baik.

10. Justeru itu saya berharap janganlah para pelancong yang telah dijanjikan dengan perkhidmatan, layanan dan kemesraan yang baik berasa hampa apabila melancong ke negara kita kerana indah khabar dari rupa. Sebaliknya para pelancong seharusnya dapat menikmati benda-benda yang baru yang belum kita janjikan dari masa ke semasa. Tuan-tuan dan puan-puan sekalian,

11. Sejak Hotel ini memulakan perkhidmatannya kira-kira 5 bulan yang lalu, ianya telah meningkatkan lagi unsur persaingan di kalangan hotel-hotel, terutama di ibukota kita ini. Persaingan janganlah dianggap sebagai satu gejala buruk dalam industri hotel. Sebaliknya persaingan hendaklah dianggap sebagai satu unsur asli atau 'natural' bagi mencapai kecekapan. Tanpa persaingan kita akan lalai dan

kita akan memikirkan apa yang dilakukan sudah mencukupi dan sudah memenuhi kehendak-kehendak para pelanggan. Bagi hotel-hotel, tanpa persaingan, pihak pengurusan masing-masing tidak akan meningkatkan kecekapan masing-masing. Sebaliknya persaingan yang terdapat dewasa ini di kalangan hotel-hotel di ibukota membuktikan bahawa unsur persaingan membawa kepada perkhidmatan yang lebih cekap.

12. Pihak-pihak yang mengeluh dan tidak mempunyai daya pemikiran baru bagi menarik para pelanggan ke hotel masing-masing akan ketinggalan. Janganlah difikirkan persaingan sekarang ini akan berkurangan, sebaliknya persaingan itu akan terus meningkat dengan bermulanya perkhidmatan beberapa buah hotel yang sekarang ini sedang rancak disiapkan. Dengan itu saya menyeru pengusaha-pengusaha hotel supaya menjadikan persaingan yang meningkat ini sebagai unsur positif iaitu meningkatkan kecekapan masing-masing. Sudah tentu sikap seperti ini bukan sahaja membawa manfaat kepada pihak pengusaha hotel-hotel tetapi juga kepada kakitangan masing-masing dan negara ini.

13. Akhirnya saya sekali lagi mengucapkan terima kasih kepada pihak pengurusan Hotel ini kerana memberi peluang kepada saya berucap di majlis ini. Dengan ini saya dengan sukacitanya membuka Hotel Shangri-La ini dengan rasminya.