

Peranan khidmat sumber luar (outsourcing) dalam amalan mcdonaldisasi di sektor perhotelan

ABSTRACT

McDonaldisasi ialah satu prinsip yang diadaptasi dari restoran makanan segera yang bertunjangan kepada empat dimensi iaitu kecekapan, kebolehkiraan, kebolehamalan dan kawalan. Secara asasnya prinsip ini dilihat sangat cekap dan merupakan satu amalan rasional yang boleh dipraktikkan. Pengasas Teori McDonaldisasi iaitu George Ritzer, melihat prinsip tersebut juga wujud dalam pelbagai sektor, termasuklah dalam sektor perhotelan. Terdapat banyak ciri dalam sektor perhotelan yang membawa kepada aspek McDonaldisasi. Ini termasuklah penggunaan khidmat sumber luar atau outsourcing dalam operasi hotel. Kebanyakan hotel menggunakan khidmat sumber luar bagi tugas-tugas pembersihan bilik (housekeeping) dan penyediaan makanan dan minuman. Bagi dimensi kecekapan dan kebolehkiraan dalam Teori McDonaldisasi, khidmat sumber luar ini mampu menjadikan tugas pembersihan bilik dilakukan dengan lebih cekap, berkualiti dan menjimatkan kos. Malah penggunaan khidmat secara penyumber luaran tersebut dapat menghindar daripada isu McJobs serta isu kadar pusing ganti kerja yang tinggi dalam sektor perhotelan. Walau bagaimanapun, penggunaan khidmat sumber luar ini menyebabkan kurangnya kuasa kawalan terhadap operasi dan pekerja oleh pihak pengurusan hotel. Maka hal ini dilihat seakan bertentangan dengan dimensi kawalan dalam Teori McDonaldisasi yang memiliki aspek kawalan yang rigid terhadap operasi dan pekerja. Malah perkara tersebut menimbulkan persoalan tentang kerelevanan Teori McDonaldisasi dalam konteks sektor perhotelan. Justeru, makalah ini akan membahaskan pengamalan khidmat sumber luar terhadap Teori McDonaldisasi dalam konteks sektor perhotelan. Di samping itu, makalah ini juga akan membahaskan konsep velvet cage, rubber cage atau iron cage. Perbahasan ini diharapkan mampu menghuraikan Teori McDonaldisasi dalam konteks perhotelan dengan lebih jelas berdasarkan aspek penyumber luaran (outsourcing).