

PERANAN KHIDMAT SUMBER LUAR (*OUTSOURCING*) DALAM AMALAN MCDONALDISASI DI SEKTOR PERHOTELAN *THE ROLE OF OUTSOURCING IN MCDONALDIZATION PRACTICES IN THE HOTEL SECTOR*

¹Nurshakinah Ibrahim

²Dzurizah Ibrahim

Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah

¹nurshakinahibrahim@gmail.com

²idzuri@ums.edu.my

Tarikh dihantar: 20 Mac 2021 / Tarikh diterima: 25 April 2021

Abstrak: McDonaldisasi ialah satu prinsip yang diadaptasi dari restoran makanan segera yang bertunjangkan 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*).

Kata kunci: Teori McDonaldisasi, sumber luar, sektor perhotelan; sektor perkhidmatan interaktif

Abstract: *McDonaldization is a principle adopted from fast-food restaurants that based on four dimensions namely efficiency, calculability, predictability, and control. This principle is seen as very efficient and is a rational practice that can be practiced. The founder of McDonaldization Theory, George Ritzer, sees the principle as existing in various sectors, including the hospitality sector. Many features in the hospitality sector lead to the McDonaldization aspect. This includes the use of outsourced services or outsourcing in hotel operations. Most hotels outsource housekeeping and food and beverage preparation tasks. For the dimensions of efficiency and calculability in McDonaldization Theory, this outsourcing service can make the task of cleaning the room done more efficiently, quality and cost-effective. The use of outsourced services can avoid the McJobs issue as well as the issue of high turnover rates in the hospitality sector. However, the use of these outsourcing services results in a lack of control over operations and employees by the hotel management. So this is seen as contrary*

to the dimension of control in McDonaldization Theory which has a rigid aspect of control over operations and employees. This raises questions about the relevance of McDonaldization Theory in the context of the hospitality sector. Thus, this paper will discuss the practice of outsourcing services to McDonaldization Theory in the context of the hospitality sector. In addition, this paper will also discuss the concept of velvet cage, rubber cage or iron cage. This debate is expected to be able to describe the McDonaldization Theory in the context of the hospitality industry more clearly based on the aspect of outsourcing.

Keywords: *MacDonaldization Theory, Outsourcing, hospitality sector; interactive service sector*

PENGENALAN

Kertas konsep ini membahas tentang khidmat sumber luar atau *outsourcing* terhadap amalan McDonaldisasi dalam konteks sektor perhotelan. Perkembangan sistem McDonaldisasi telah mempengaruhi banyak industri termasuklah dalam sektor perhotelan. Terdapat banyak kriteria dalam sektor perhotelan yang membawa kepada aspek McDonaldisasi (Ritzer, 2007). Ini termasuklah penggunaan khidmat sumber luar dalam operasi hotel. Menurut Raghubalan dan Raghubalan (2015), sumber luar atau *outsourcing* ialah keputusan perniagaan untuk memindahkan kerja dalaman kepada pembekal luaran (*conscious business decision to move internal work to an external provider*).

Dalam sektor perhotelan, sebahagian unit dalam operasi hotel akan dibahagikan kepada kontrak luar untuk menguruskannya. Khidmat sumber luar ini bukanlah sesuatu yang baru, namun ia telah lama wujud iaitu sejak tahun 1957 dalam sektor sistem maklumat (Akmese et al., 2017). Setelah itu, khidmat sumber luar mula berkembang dan digunakan dalam pelbagai sektor antaranya bagi tugas-tugas perkhidmatan pentadbiran, aktiviti sumber manusia, telekomunikasi, perkhidmatan katering, khidmat pelanggan, keselamatan, logistik dan sebagainya (Greaver, 1999; Espino, 2004; Lamminmaki, 2005).

Dalam konteks sektor perhotelan, khidmat sumber luar telah bermula sejak tahun 1980an di Perancis. Kini terdapat pelbagai jenis sumber luar yang terdapat dalam sektor perhotelan termasuklah di bahagian *front office, housekeeping, food and beverage, maintenance, governance, recreational activities*, dan *security* (Akmese et al., 2017; Espino & Ramirez-Fierro, 2017). Namun, sifat sumber luar yang menyebabkan kuasa kawalan pihak hotel menjadi tidak menyeluruh, telah menimbulkan persoalan tentang kerelevanan Teori McDonaldisasi khususnya berkaitan dimensi kawalan. Walhal, menurut Ritzer (2015), McDonaldisasi merupakan amalan yang wujud dalam pelbagai aspek kehidupan seharian, serta dalam sektor-sektor lain di dunia. Justeru, makalah ini akan membahas tentang penggunaan khidmat sumber luar ini terhadap amalan McDonaldisasi dalam konteks sektor perhotelan.

AMALAN MCDONALDISASI

McDonaldisasi ialah satu prinsip daripada 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 yang rasional untuk dipraktikkan. Pengasas Teori McDonaldisasi iaitu George Ritzer (2015), melihat prinsip tersebut juga wujud dalam pelbagai aspek dan sektor, termasuklah dalam sektor perhotelan. Berikut merupakan empat dimensi yang menjadi kunci kejayaan McDonaldisasi, serta tambahan aspek ketidakrasionalan sebagai pelengkap teori ini.

Kecekapan

Kecekapan bermaksud penggunaan sesuatu kaedah yang terbaik bagi mencapai matlamat yang diinginkan (Ritzer, 1996; 2015). Malah pekerja yang bekerja dalam sistem McDonaldisasi ini juga akan bertindak dengan cara yang lebih cekap, iaitu mengikuti setiap langkah dalam proses yang telah direkakan (Ritzer, 2015).

Kebolehkiraan

Kebolehkiraan pula ialah penekanan terhadap aspek kuantitatif atau sesuatu yang boleh dihitung. Sesuatu produk atau perkhidmatan tersebut perlulah mempunyai aspek yang boleh dihitung, misalnya adanya penetapan saiz bagi sesuatu produk dan penetapan masa bagi sesuatu perkhidmatan. Jika dalam sektor hospitaliti, penggunaan khidmat kontrak luar bagi tugas pembersihan bilik hotel telah memudahkan pihak pengurusan menghitung kos operasi hotel (Ritzer, 2007).

Kebolehamalan

Kebolehamalan merujuk kepada jaminan sesuatu produk dan perkhidmatan yang ditawarkan adalah sentiasa sama kepada setiap pelanggan (Crick & Campbell, 2007) tanpa mengira tempat mahupun masa (Ritzer, 2015). Malah penetapan standard dalam reka bentuk, gaya perkhidmatan, pakaian seragam, masa berkhidmat dan juga prestasi pekerja membawa kepada kebolehamalan dalam perkhidmatan hospitaliti, terutamanya dalam premis-premis yang besar (Ritzer, 2007).

Kawalan

Sistem McDonaldisasi sangat menekankan aspek kawalan terhadap pekerja mahupun pelanggan (Ritzer, 2015). Malah bagi memastikan kawalan secara menyeluruh teknologi bukan manusia (non-human technology) digunakan. Teknologi disini bukan sahaja merujuk kepada penggunaan mesin, robot atau komputer, tetapi juga melibatkan aspek material, kemahiran, pengetahuan, peraturan, prosedur dan teknik (Ritzer, 2015). Malah *assembly line*, peraturan birokrasi (*bureaucratic rules*) dan pandu lalu (*drive-through*) juga merupakan salah satu bentuk teknologi bukan manusia yang mengawal manusia. Manakala dalam industri hospitaliti pula, aspek kawalan boleh dilihat misalnya dalam memastikan sesuatu standard dipenuhi, kawalan dalam pengurusan kos dan masa perkhidmatan serta kawalan melalui penetapan prosedur dalam organisasi (Ritzer, 2007).

Ketidakrasionalan

Aspek rasional yang terlalu banyak diamalkan dalam sistem McDonaldisasi telah mewujudkan ketidak rasionalan (Ritzer, 2015). Dimensi ini memperlihatkan sisi negatif amalan McDonaldisasi, dimana wujudnya ketidak cekapan, tidak terhitung, tidak boleh diramal dan hilang kawalan (Ritzer, 2015). Misalnya dalam industri hospitaliti, banyak sektor seperti hotel, restoran, taman tema dan kapal layar yang sebenarnya menawarkan perkhidmatan yang homogen, dan mengendalikan operasi dengan aspek-aspek yang terlalu rasional, sehingga hilangnya elemen *magic* dan sesuatu yang mempersonakan dalam perkhidmatan mereka (Ritzer, 2007).

PENGGUNAAN KHIDMAT SUMBER LUAR TERHADAP AMALAN MCDONALDISASI DALAM KONTEKS SEKTOR PERHOTELAN

Perkhidmatan sumber luar telah banyak digunakan dalam sektor perhotelan, malah di Malaysia juga terdapat beberapa hotel yang menggunakan khidmat kontrak luar dalam pengendalian operasi hotel (Maria Abdul Rahman, 2014). Menurut Kedia & Lahiri (2011), khidmat sumber luar ini selalunya digunakan bagi tujuan *tactical* (mengurangkan kos dan meningkatkan kualiti), sebagai strategi organisasi (meningkatkan kemahiran dan pengetahuan), dan sebagai medium transformasi (mengurangkan risiko dengan meningkatkan fleksibiliti). Selain itu, khidmat sumber luar ini juga dapat meningkatkan kecekapan, kualiti, produktiviti, fleksibiliti, dan daya saing, serta pendedahan teknologi baru dalam organisasi (Espino & Ramírez-Fierro, 2018; Mohd Fitri Mansor et al., 2018; Akmesse et al., 2017; Raghubalan & Raghubalan, 2015; Lee Chin Sheng & Zarita Ahmad Baharum, 2015; Maria Abdul Rahman, 2014). Lantaran itu, sumber luar dilihat sebagai selari dengan prinsip McDonaldisasi yang berteraskan kecekapan dan kerasionalan.

Sehubungan itu, penggunaan khidmat sumber luar ini juga menepati ciri-ciri dalam dimensi kecekapan dan kebolehkiraan Teori McDonaldisasi. Ritzer (2007), jelas menyatakan dalam dimensi kebolehkiraan, bahawa penggunaan sumber luar dalam pembersihan bilik hotel, dapat memudahkan pengiraan kos operasi (kebolehkiraan), berbanding mengupah pekerja di bahagian *room attendants*. Selain itu, daripada perspektif dimensi kecekapan, sumber luar dilihat sebagai satu alternatif yang tepat bagi mencapai perkhidmatan hotel yang lebih cekap. Tambahan lagi, tugas pihak hotel menjadi lebih mudah dan tidak rumit, ekoran semua tanggungjawab dalam unit sumber luar seperti pengendalian sumber manusia pekerja, keselamatan dan isu-isu pekerja adalah di bawah peranan pihak kontrak luar tersebut (Raghubalan & Raghubalan, 2015).

Walau bagaimanapun, penggunaan khidmat sumber luar ini dalam dimensi kawalan pula adalah seakan bertentangan. Khidmat sumber luar telah menyebabkan kuasa kawalan pihak hotel terhadap keseluruhan operasi menjadi lemah (Akmesse et al., 2017; Raghubalan & Raghubalan, 2015). Hal ini demikian kerana kebanyakan aspek dalam unit sumber luar adalah di bawah tanggungjawab kontrak luar. Sehubungan itu juga, kawalan secara ideologi, struktur dan melalui teknologi dalam dimensi kawalan (Yu-Jen Wu., 2009), tidak boleh dilakukan ke atas semua unit operasi hotel. Malahan, dimensi kebolehamalan juga kurang jelas dilihat dalam penggunaan khidmat sumber luar ini. Lantaran itu, sumber luar dilihat seakan menjadi penghalang amalannya McDonaldisasi dalam sektor perhotelan. Seterusnya, menimbulkan persoalan tentang kerelevanan Teori McDonaldisasi.

Malahan, persoalan ini seakan terbukti di mana khidmat sumber luar dapat menghindari daripada isu *McJobs* atau *McDonaldization jobs*. Pekerja dalam sektor hospitaliti sering dianggap sebagai pekerjaan *McJobs* yakni sinonim dengan pekerjaan yang bergaji rendah, berprestij rendah, bermaruah rendah, faedah pekerjaan yang rendah, pekerjaan yang tiada masa depan dalam sektor perkhidmatan (Coupland, 1992). Maka melalui khidmat sumber luar, kontraktor luar yang profesional dapat mewujudkan pekerjaan yang lebih kondusif dengan gaji yang lebih tinggi, serta latihan yang khusus dalam bidang pekerjaan tersebut (Raghubalan & Raghubalan, 2015). Malahan pusing ganti kerja yang tinggi dalam sektor perhotelan dapat dihindarkan melalui penggunaan khidmat sumber luar dalam sektor hotel (Lam & Ham, 2005; Ritzer, 2015).

Sungguhpun begitu, khidmat sumber luar dilihat seakan bertentangan dengan dimensi kawalan dalam Teori McDonaldisasi. Namun hal ini tidak menjanjikan Teori McDonaldisasi tersebut kurang relevan dalam sektor perhotelan. Sebaliknya, terdapat pelbagai aspek kawalan yang masih wujud dalam sektor perhotelan yang membawa kepada dimensi kawalan dan kebolehamalan dalam Teori McDonaldisasi. Ritzer (2007) jelas menyatakan bahawa aspek

kawalan dalam industri hospitaliti boleh dilihat dengan terdapatnya standard, prosedur, dan kawalan dalam pengurusan kos dan masa perkhidmatan. Malah menurut Ritzer (2007:131), standard yang ditetapkan dalam reka bentuk, gaya perkhidmatan, pakaian seragam, masa berkhidmat dan prestasi pekerja telah membawa kepada dimensi kebolehamalan dalam perkhidmatan hospitaliti.

Selain itu, kawalan melalui teknologi bukan manusia dalam industri hospitaliti juga wujud. Menurut Ritzer (2007) terdapat beberapa buah hotel menggunakan kawalan teknologi bukan manusia menerusi penggunaan khidmat daftar masuk dan daftar keluar sendiri (*self-service check-in and check-out*). Perkhidmatan tersebut membolehkan pihak hotel mengawal pengurusan hotel dengan lebih mudah tanpa berhadapan dengan masalah kelalaian pekerja hadapan (*front-officer*). Begitu juga dengan peti suara (*voice mail*) yang digunakan oleh sesetengah hotel juga merupakan satu bentuk kawalan melalui teknologi bukan manusia, sama ada terhadap pekerja mahupun pengunjung (Ritzer, 2015). Maka penggunaan sumber luar tidak menjadi penghalang wujudnya amalan McDonaldisasi dalam sesebuah hotel.

Tambahan lagi, aspek ketidak rasionalan dalam Teori McDonaldisasi dilihat wujud dalam khidmat sumber luar. Di sebalik kelebihan khidmat sumber luar ini terdapat kelemahan yang menjadikan perkhidmatan ini tidak rasional. Kaedah penyumber luaran ini telah menyebabkan hilangnya fleksibiliti, kurangnya kualiti hotel, mewujudkan masalah kesetiaan dan pengekalan pekerja, masalah antara jabatan, dan isu keselamatan hotel (Akmese et al., 2017; Raghubalan & Raghubalan, 2015; Norman et al., 2014). Prinsip rasional yang terlalu tinggi dalam khidmat sumber luar telah menyebabkan banyak aspek-aspek ketidakrasionalan yang dirasionalkan muncul.

Justeru itu, perbahasan ini memperlihatkan khidmat sumber luar mempunyai prinsip rasional sama seperti Teori McDonaldisasi. Malah walaupun perbahasan ini tidak merungkai dimensi kebolehkiraan, ketidak serasian dimensi kawalan dalam khidmat sumber luar tidak menunjukkan amalan McDonaldisasi kurang relevan.

KERELEVANAN TEORI MCDONALDISASI

Bagi membahas tentang kerelevanan Teori McDonaldisasi terdapat banyak aspek yang perlu diteliti. Namun dalam makalah ini, tiga konsep pemikiran yang dikategorikan Ritzer akan dijadikan sandaran bagi membahas kerelevanan Teori McDonaldisasi. Malah, ketiga-tiga konsep pemikiran ini iaitu sangkar baldu (*velvet cage*), sangkar getah (*rubber cage*), dan sangkar besi (*iron cage*) akan menjelaskan sudut pandang seseorang terhadap dunia McDonaldisasi serta konsep sumber luar dalam perbahasan ini.

Sangkar Baldu (Velvet Cage)

Menurut Ritzer (2015), ramai masyarakat yang melihat dunia McDonaldisasi sebagai ‘sangkar baldu’ (*velvet cage*). Bagi kelompok masyarakat ini, mereka melihat McDonaldisasi sebagai satu bentuk nirvana dan bukannya satu ancaman. Kelompok ini suka dan sangat mengalu-alukan prinsip McDonaldisasi dalam hidup mereka ekoran ia menggambarkan standard hidup mereka yang berkualiti tinggi (Ritzer, 2015; Holley & Wright, 2010). Contohnya, kewujudan *Online Travel Agent* (OTA) seperti Booking.com dalam sistem tempahan bilik hotel yang lebih mudah dan pantas menjadikan masyarakat sangat bergantung dengan sistem baru McDonaldisasi digital ini.

Sangkar Getah (Rubber Cage)

Seterusnya, masyarakat lain juga kebanyakannya melihat McDonaldisasi sebagai ‘sangkar getah’ (*rubber cage*) yang boleh diregangkan untuk melepaskan diri (Ritzer, 2015:159). Kelompok ini akan cuba sekali-sekala untuk melepaskan diri daripada dunia McDonaldisasi mereka, namun tetap akan kembali semula kepadanya (Ritzer, 2010). Walaupun mereka tidak suka kebanyakan aspek dalam McDonaldisasi dan akan memilih alternatif lain, mereka tetap berada dalam lingkungan dunia McDonaldisasi (Ritzer, 2015). Contohnya mereka akan memilih menginap di *bed-and-breakfast (B&B)* atau inap desa (*homestay*) berbanding hotel (McDonaldisasi). Namun terdapat *standard* yang perlu dipatuhi B&B atau inap desa yang menyebabkan ia sama sahaja seperti yang berlaku di sektor perhotelan.

Sangkar Besi (Iron Cage)

Manakala bagi kelompok ketiga pula, mereka percaya bahawa McDonaldisasi adalah umpama ‘sangkar besi’ (*iron cage*). Menurut Holley dan Wright (2010), golongan ini berkongsi pandangan yang sama dengan Max Weber dan percaya bahawa terdapat kelemahan dalam sistem rasionaliti. Seterusnya perkembangan sistem tersebut akan mewujudkan ‘sangkar besi’ yang dikhuatiri akan memerangkap masyarakat dan tidak dapat terlepas daripadanya. Maka kelompok ini sangat berharap pada dunia yang bukan bersifat *McDonaldisasi*. Contohnya, walaupun OTA dapat membantu urusan tempahan bilik hotel namun ia menyebabkan masyarakat terperangkap dengan sistem baru McDonaldisasi digital ini sehingga menyebabkan wujudnya penyahmanusiaan dan kurangnya sifat hospitaliti.

KESIMPULAN

Rumusannya, kerelevanan amalan McDonaldisasi ini adalah bergantung kepada cara sudut pandang seseorang. Oleh itu, bagi kelompok ‘*sangkar besi*’, mereka akan melihat sumber luar atau *outsourcing* sebagai satu jalan keluar bagi mengelak prinsip McDonaldisasi. Namun bagi kelompok ‘sangkar getah’, mereka melihat sumber luar sebagai satu bentuk pilihan yang boleh digunakan oleh pihak hotel. Manakala bagi kelompok ‘sangkar baldu’, kaedah sumber luar dilihat sebagai satu kaedah terbaik dalam amalan McDonaldisasi yang digunakan. Justeru itu, McDonaldisasi tetap relevan dan wujud pada era moden mahupun pasca moden ini (Ritzer, 2015; 2010; Arva & Kuruvilla, 2012).

Secara keseluruhannya, penggunaan khidmat sumber luar dalam sektor perhotelan tidak menjejaskan kerelevanan Teori McDonaldisasi. Malah, hal ini bergantung kepada konsep pemikiran seseorang terhadap Teori McDonaldisasi. Lantaran itu, diharap perbahasan ini dapat menambah kefahaman Teori McDonaldisasi, serta panduan kepada pihak hotel.

PENGHARGAAN

Kajian ini dibiayai oleh Universiti Malaysia Sabah di bawah geran penyelidikan UMSGreat.

RUJUKAN

- Crick, A.P. & Campbell, A.. (2007). McDonaldisasi, Mass Customization and Customization An Analysis of Jamaica’s All-Inclusive Hotel Sector. *Tourism Marketing: Insights from the Caribbean*, 6, 22-41.
- Coupland, D. (1992). *Generation X*. London: Abacus.
- Lamminmaki, D. (2005). Why do hotels outsource? An investigation using asset specificity. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17, 6, 516 - 528.

- Espino-Rodríguez, T.F., & Ramírez-Fierro J.C. (2018). Outsourcing Performance in Hotels: Evaluating Partnership Quality. *Sustainability*, 10, 2766.
- Raghubalan, G. & Raghubalan, S. (2015). *Hotel Housekeeping Operations and Management*. (3rd edition). United Kingdom: Oxford University Press.
- Greaver II, M. F. (1999). *Strategic outsourcing. A Structured Approach to Outsourcing Decisions and Initiatives*. New York: Amacon.
- Akmese,H., Tevfik Eren, Sercan Aras & Ekrem Damar. (2017). Outsourcing Practicing in Hospitality Industry. *Book of Proceeding International Tourism and Hospitality Management Conference*, 3, 3, 1-9.
- Arva, H. L. & Kuruvilla, S.J. (2012). A Global Perspective on the Development of Tourism Marketing. *IMJ*, 3,4, 31-41.
- Kedia, B.L. & Lahiri, S. (2007). International outsourcing of services: A partnership model. *Journal of International Management*. 13, 22–37.
- Lee Chin Sheng & Zarita Ahmad Baharum. (2015). Effectiveness of Malaysian Property Maintenance and Management Outsourcing. *International Journal of Property Sciences*, 5, 1, 14-23.
- Lam, T. & Han, M.(2005). A study of outsourcing strategy: a case involving the hotel industry in Shanghai, China. *International Journal of Hospitality Management* 24 (1), 41-56.
- Maria Abdul Rahman. (2014). *The Influence of Relationship Quality on Customer Loyalty: Evidence From Practice of Outsourcing in The Malaysian Hotel Industry*. Kuala Lumpur: University Malaya.
- Mohd Fitri Mansor, Noor Hidayah Abu, Aida Nazima Abashah, Muhammad Asyraf Mohd Kassim. (2018). Cost Reduction and Business Strategy Matters to Human Resource Outsourcing? A Validation by HR Experts from Government Link Companies (GLC's). *MATEC Web of Conferences*, 150, 05033.
- Norman T.J., Christodoulidou N. & Rothenberger M. (2014). Technology outsourcing in human resource activities in hospitality. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 5, 1, 50 -61.
- Holley, P.D. & Wright, Jr, D.E. (2010). A Sociology of Rib Joints. Dalam George Ritzer, (ed.), *McDonaldization: The Reader*, (3rd ed.). (pp. 47-54). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ritzer, G. & Miles, S. (2018). The changing nature of consumption and the intensification of McDonaldization in the digital age. *Jurnal of Consumer Culture*, 0(0), 1-18.
- Ritzer, G. (2007). Inhospitable Hospitality? Dalam Lashley, C., Lynch, P. & Morrison, A. *Hospitality A Social Lens* (129-139). Netherlands: Elsevier Ltd
- Ritzer, G. (2010). *McDonaldization: The Reader*. (3rd ed.) Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ritzer, G. (2015). *The Mcdonaldization Of Society*. (8th ed.) United States: Sage Publication, Inc.
- Ritzer, G. (1998). McJobs: McDonaldization and the workplace. Dalam Ritzer, G. (Ed.), *The McDonaldization thesis: Explorations and extensions* (59–68). London, England: Sage Publications.
- Espino Rodríguez, T.F. & Ramírez-Fierro, J.C. (2017). Factors determining hotel activity outsourcing. An approach based on competitive advantage. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 29 (8). 2006-2026.
- Espino Rodríguez, T.F. (2004). The Tendency to Outsource Hotel Operations: Strategic Reasons and Relationship to Activity Performance and Size. *Tourism Review*. 59 (2). 17 - 25.
- Yu-Jen Wu. (2009). *McDonaldisation and the Labour Process: Impacts and Resistance*. Taiwan: Asiana Sosial Science.