



MALAYSIA AIRPORTS

# LANDASAN MENUJU KEJAYAAN

MEMBINA PERNIAGAAN LAPANGAN TERBANG  
BERTARAF DUNIA 2010-2014



# PENGENALAN

Kami telah menamakan dokumen ini “Landasan Menuju Kejayaan Malaysia Airports (2010-2014)” sebagaimana dokumen ini memaparkan hala tuju perniagaan dalam tempoh ini, membentangkan kedudukan semasa perniagaan, hala tuju masa hadapan dan usaha gigih kami untuk mencapainya. Kami sangat berkeyakinan dokumen ini akan membimbing kami ke arah menjadi perniagaan lapangan terbang bertaraf dunia.

Tumpuan utama hala tuju kami ialah khalayak ramai, penumpang dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam urusan kami, selaras dengan gagasan 1Malaysia iaitu “Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan”. Gagasan ini, yang sememangnya menepati hala tuju kami, digambarkan dengan jelas dalam halaman ini dan pada permulaan bagi setiap bab. Kami telah mengambil pendekatan yang ringkas tetapi padat serta mudah dalam setiap persembahan dan pemilihan kata-kata untuk menghasilkan dokumen ini agar ia mudah difahami dan dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh pembaca.

Dari segi konsep, reka cipta dan rasa, kulit dokumen ini memaparkan bingkai horizontal bagi gambar lapangan terbang, orang ramai dan penumpang; segala-galanya disusun sedemikian rupa untuk mencerminkan ciri-ciri dinamik, semangat serta tenaga, dan hala tuju kumpulan Malaysia Airports. Bingkai-bingkai horizontal ini telah diubah menjadi vertikal dalam gambar-gambar di halaman dalam seterusnya, namun haluannya tetap menuju ke hadapan. Ciri-ciri dinamik, bersemangat dan bertenaga diterjemahkan melalui penggunaan warna-warna yang terang dan cerah pada keseluruhan dokumen ini, mencerminkan masa hadapan yang gemilang bagi Malaysia Airports.

## NOTIS KEPADA PENERIMA DOKUMEN INI

Dokumen ini untuk dimanfaatkan oleh pelbagai golongan pembaca - kakitangan, rakan kongsi sistem penerbangan, para pembekal dan penumpang kami, Kerajaan Malaysia dan para pelabur kami. Dokumen ini tidak bertujuan atau tidak seharusnya digunakan dalam apa jua cara untuk memberikan cadangan, mempengaruhi atau menjadi panduan kepada pelabur-pelabur atau mana-mana pihak dan tidak seharusnya digunakan sebagai asas dalam membuat sebarang keputusan sama ada untuk memiliki atau melepaskan saham dalam Malaysia Airports. Malaysia Airports tidak seharusnya dipertanggungjawabkan ke atas sebarang akibat atau hal-hal yang berhubung kait dengan transaksi pemilikan atau pelepasan saham Malaysia Airports hasil daripada pemahaman berlandaskan maklumat di dalam dokumen ini.

# KANDUNGAN

PERUTUSAN PENERUS & PENGARAH URUSAN: FORMULA KEJAYAAN KAMI	2
MALAYSIA AIRPORTS HARI INI: KUMPULAN LAPANGAN TERBANG BERTARAF DUNIA	6
MATLAMAT DAN STRATEGI PERNIAGAAN	14
PERTUMBUHAN TRAFIK	24
KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN	38
PEMBANGUNAN KOMERSIAL	44
TANGGUNGJAWAB KORPORAT	58
BAHAGIAN-BAHAGIAN PENTING OPERASI LAPANGAN TERBANG	70
GLOSARI	71

PERUTUSAN PENERUSI &  
PENGARAH URUSAN:

# FORMULA KEJAYAAN KAMI

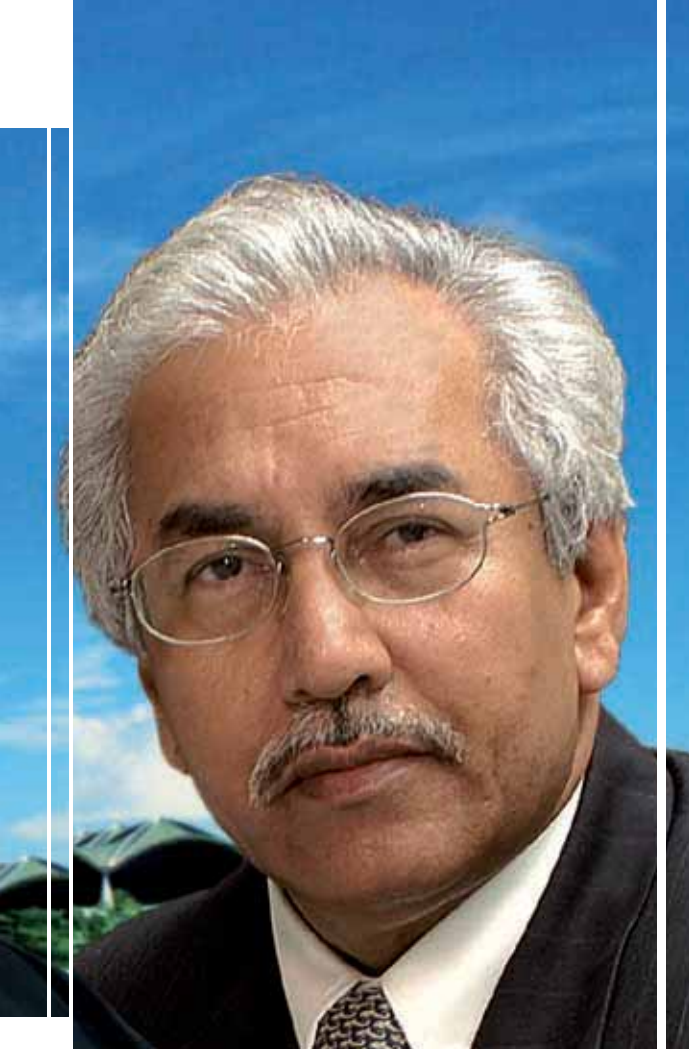
Kami akan terus memberikan khidmat terbaik di rantau ini kepada sistem penerbangan yang beroperasi di lapangan terbang kami dengan menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam memaksimumkan hasil pendapatan daripada aktiviti bukan aeronautik.



Pada 12 Februari 2009, Malaysia Airports Holdings Berhad (Malaysia Airports) telah melangkah ke satu fasa baru dalam sejarah korporatnya dengan memeterai Perjanjian Pengendalian yang baru.

The logo for Malaysia Airports, featuring a stylized blue wireframe tower structure on the left side of the page. The word "Malaysia" is written in a bold, blue, sans-serif font, with a small white starburst icon above the letter 'i'.

**Malaysia**



**TAN SRI DATUK DR ARIS OTHMAN** (left)  
**TAN SRI BASHIR AHMAD ABDUL MAJID** (top)

Melalui perjanjian ini, Malaysia Airports akan bertindak sepenuhnya sebagai pengendali kepada 39 buah lapangan terbang di Malaysia. Perjanjian ini memberikan mandat yang jelas kepada Malaysia Airports untuk menumpukan kepada perniagaan terasnya sebagai pengendali lapangan terbang, seterusnya membolehkannya mendapatkan nilai yang lebih tinggi kepada semua pihak yang berkepentingan.

Sejak lima tahun kebelakangan ini, Malaysia Airports telah meraih pelbagai anugerah dan pada tahun 2009 sahaja, sejumlah 12 anugerah diterima sebagai pengiktirafan terhadap kecekapan pengendalian, kepuasan pelanggan, tanggungjawab korporat dan urus tadbir korporat. Antara kejayaan terbesar Malaysia Airport adalah apabila berjaya meraih **Eagle Award untuk Lapangan Terbang Terbaik daripada IATA**, satu anugerah berprestij yang mengiktiraf usaha luar biasa terhadap kepuasan pelanggan, keberkesanan kos dan menambahbaikkan berterusan.

Testimoni terbaik kami ialah kepakaran kami mengendalikan lapangan terbang di seberang laut. Kami telah berpengalaman menguruskan lapangan terbang di Kazakhstan dan Kemboja, dan kini sedang menguruskan lapangan terbang di India dan Turki, jejak pertama kami di Eropah.

Dalam usaha menjadi sebuah perniagaan lapangan terbang bertaraf dunia, kami perlu kreatif dan berinovatif untuk memaksimumkan hasil daripada aktiviti-aktiviti bukan aeronautik. Usaha ini telah membolehkan kami mengekang kenaikan caj aeronautik dan menawarkan nilai terbaik di rantau ini kepada syarikat penerbangan yang beroperasi dari lapangan terbang kami. Hasil bukan aeronautik telah meningkat sejumlah 66% sejak lima tahun lalu dan kini membentuk 57% daripada keseluruhan hasil kami.

Salah satu daripada ciri unik model perniagaan Malaysia Airports adalah kami dipertanggungjawabkan untuk menguruskan hampir kesemua lapangan terbang di negara kita, daripada hab lapangan terbang global KLIA hinggalah kepada padang terbang STOL di Sabah dan Sarawak. Ini membolehkan subsidi silang lapangan terbang lebih kecil oleh lapangan terbang besar yang lebih besar dilaksanakan. Oleh yang demikian, kami berupaya menjalankan tanggungjawab korporat dalam menyediakan perkhidmatan penerbangan kepada masyarakat pedalaman.

### Strategi Menuju Ke Hadapan

Melalui Program Penambahbaikan Berterusan, kami telah memperlihatkan hasil penjimatan kos dan peningkatan perkhidmatan yang signifikan. Keadaan ini memberikan kami kedudukan yang lebih kukuh untuk menggandakan hasil kami menjelang 2014, dan pada masa yang sama terus

memberikan perkhidmatan yang cemerlang pada nilai yang baik kepada para penumpang dan syarikat penerbangan. Matlamat kami akan tercapai dengan memberikan fokus kepada Pertumbuhan Trafik, Kecemerlangan Perkhidmatan dan Pembangunan Komersial.

Untuk **Pertumbuhan Trafik**, kami beroperasi di dalam industri penerbangan yang belum pulih sepenuhnya daripada krisis ekonomi tahun 2008, pandemik H1N1 dan harga minyak yang tidak menentu. Tambahan pula, kami bakal menghadapi perubahan besar dalam landskap industri penerbangan seperti liberalisasi perjanjian perkhidmatan udara intra-ASEAN. Kami telah mulai melihat penambahan frekuensi penerbangan dari lapangan terbang serantau ke negara-negara lain, begitu juga pertumbuhan penerbangan tambang murah di rantau ini. Cabaran utama kami ialah untuk menyediakan dan menarik trafik, terutamanya ke KLIA dan destinasi-destinasi serantau kita.

Kami telah menyusun perancangan untuk pertumbuhan kapasiti dengan membangunkan dan menerima kelulusan untuk Rancangan Induk Lapangan Terbang Kebangsaan (NAMF), yang menggariskan keperluan masa depan dalam pembangunan lapangan terbang di seluruh negara. Untuk tujuan ini, kami mengambil langkah membina terminal kekal kedua di KLIA yang akan dibuka dalam tempoh masa yang diliputi oleh dokumen ini, dan akan menggantikan LCCT sementara buat masa ini.

Dari segi **Kecemerlangan Perkhidmatan**, fokus kami adalah membangunkan kakitangan yang terlibat supaya memberi tahap perkhidmatan yang berkualiti tinggi. Kecemerlangan operasi dan penyediaan perkhidmatan kepada pelanggan begitu penting untuk perniagaan kami. Kami ingin menjadi pemimpin dalam inovasi lapangan terbang, memberi pengalaman baru dan menyediakan perkhidmatan bertaraf dunia untuk pelanggan supaya mereka terus memilih lapangan terbang kami.

Terminal baru di KLIA direka bentuk untuk menampung sehingga 30 juta orang penumpang dan menjadi pemangkin kepada tawaran-tawaran baru yang inovatif, termasuk 'air-ground multi-modal interchange' (persilangan berbilang mod udara-darat) dan kemudahan 'airport city' (kota lapangan terbang).

Bagi **Pembangunan Komersial** pula, kepelbagaian produk telah diberi nafas baru dan susun atur di KLIA dan lapangan terbang di rantau terpilih telah diubah suai demi meningkatkan pengalaman membeli belah di lapangan terbang kami. Kami juga sedang membangunkan aktiviti komersial di kawasan harta tanah di sekitar lapangan terbang kami. Dalam jangka masa sederhana, terminal baru di KLIA akan menjadi penyumbang utama hasil reka bentuknya yang menawarkan pengalaman paling mengujakan untuk membeli belah dan menjamu selera di lapangan terbang di Asia.

Akhir kata, kami sangat menyedari akan **Tanggungjawab Korporat** kami, khususnya kepada kakitangan kami, masyarakat yang menggunakan lapangan terbang kami, pasaran kami dan alam sekitar. Kami telah melancarkan pelbagai inisiatif untuk faedah masyarakat seperti program sekolah angkat PINTAR. Kami juga berusaha ke arah pengkalan alam sekitar melalui inisiatif seperti persijilan Green Globe 21 untuk KLIA.

#### **Ketelusan dalam Perkongsian Perniagaan**

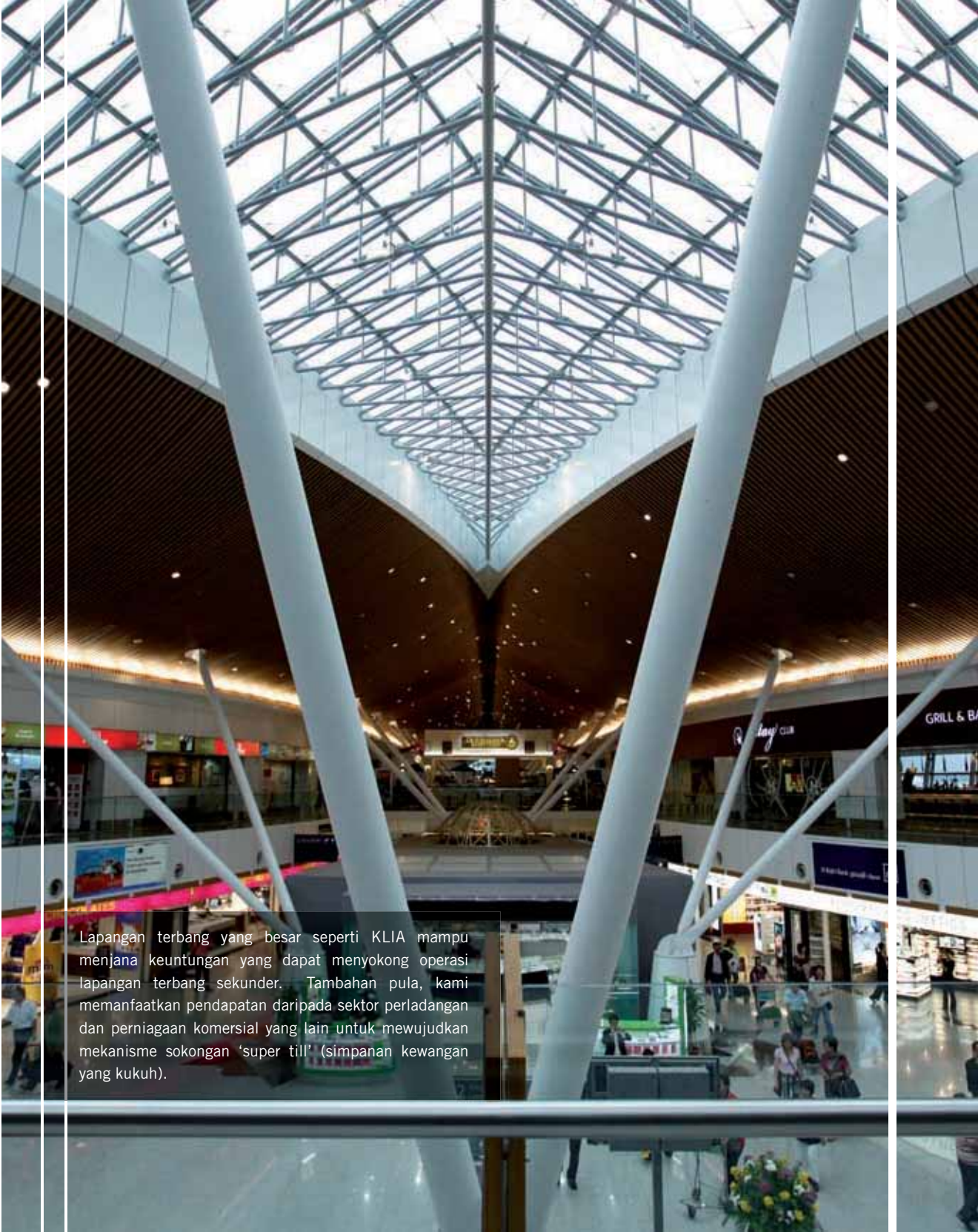
Melalui dokumen ini, kami akan memaparkan ketelusan perniagaan kami dan cara-cara bagaimana kami boleh bekerjasama dengan anda untuk mengembang dan memasyhurkan perniagaan lapangan terbang yang menguntungkan.



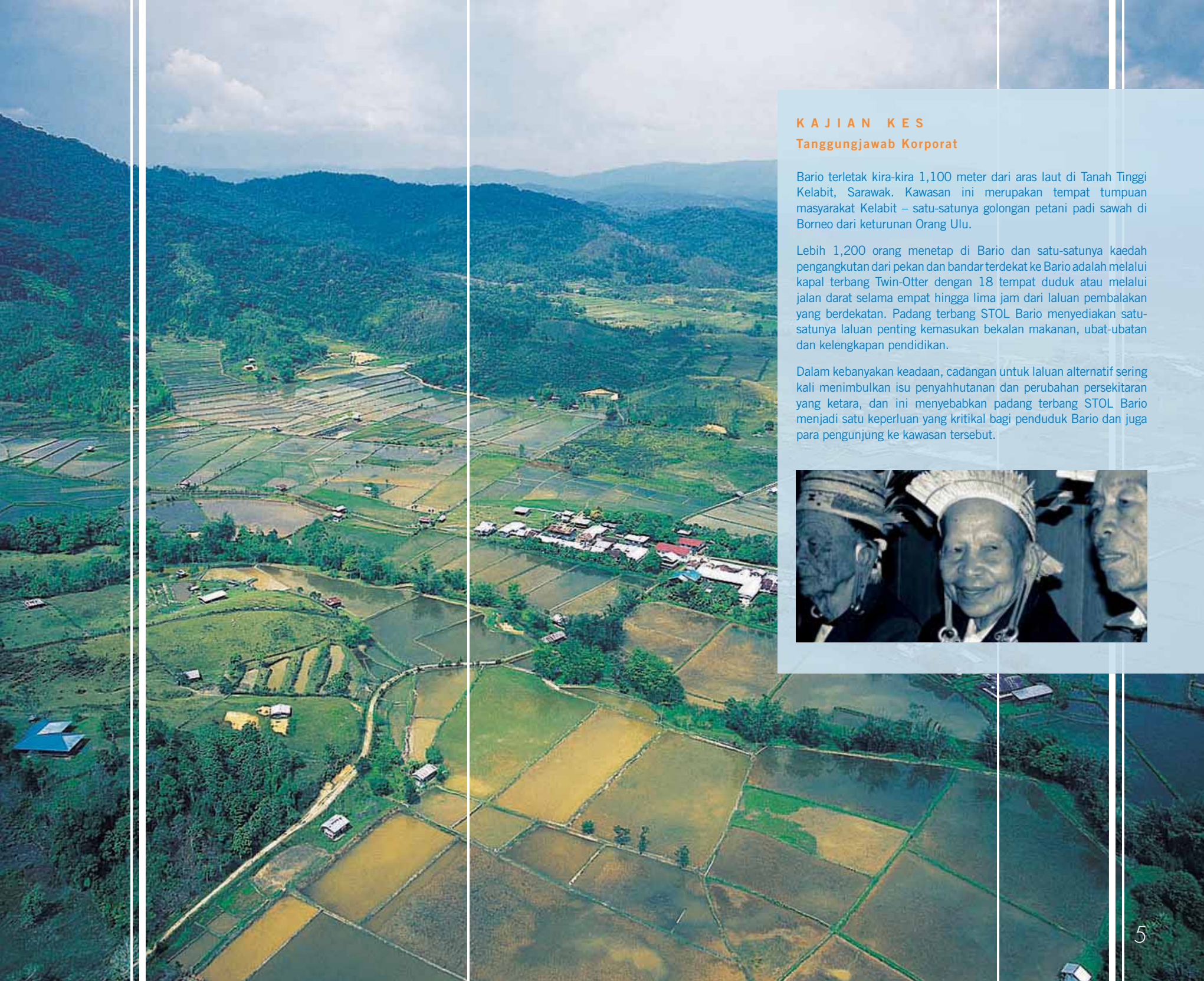
**TAN SRI DATUK DR ARIS OTHMAN**  
Pengerusi



**TAN SRI BASHIR AHMAD ABDUL MAJID**  
Pengarah Urusan



Lapangan terbang yang besar seperti KLIA mampu menjana keuntungan yang dapat menyokong operasi lapangan terbang sekunder. Tambahan pula, kami memanfaatkan pendapatan daripada sektor perladangan dan perniagaan komersial yang lain untuk mewujudkan mekanisme sokongan 'super till' (simpanan kewangan yang kukuh).



## KAJIAN KES Tanggungjawab Korporat

Bario terletak kira-kira 1,100 meter dari aras laut di Tanah Tinggi Kelabit, Sarawak. Kawasan ini merupakan tempat tumpuan masyarakat Kelabit – satu-satunya golongan petani padi sawah di Borneo dari keturunan Orang Ulu.

Lebih 1,200 orang menetap di Bario dan satu-satunya kaedah pengangkutan dari pekan dan bandar terdekat ke Bario adalah melalui kapal terbang Twin-Otter dengan 18 tempat duduk atau melalui jalan darat selama empat hingga lima jam dari laluan pembalakan yang berdekatan. Padang terbang STOL Bario menyediakan satu-satunya laluan penting kemasukan bekalan makanan, ubat-ubatan dan kelengkapan pendidikan.

Dalam kebanyakan keadaan, cadangan untuk laluan alternatif sering kali menimbulkan isu penyahhutanan dan perubahan persekitaran yang ketara, dan ini menyebabkan padang terbang STOL Bario menjadi satu keperluan yang kritikal bagi penduduk Bario dan juga para pengunjung ke kawasan tersebut.



1. MALAYSIA AIRPORTS HARI INI:  
KUMPULAN  
LAPANGAN  
TERBANG  
BERTARAF DUNIA

KLIA terus kekal sebagai salah sebuah lapangan terbang terbaik di dunia daripada aspek kecemerlangan perkhidmatan.

Malaysia







## Lapangan terbang di bawah kendalian Malaysia Airports

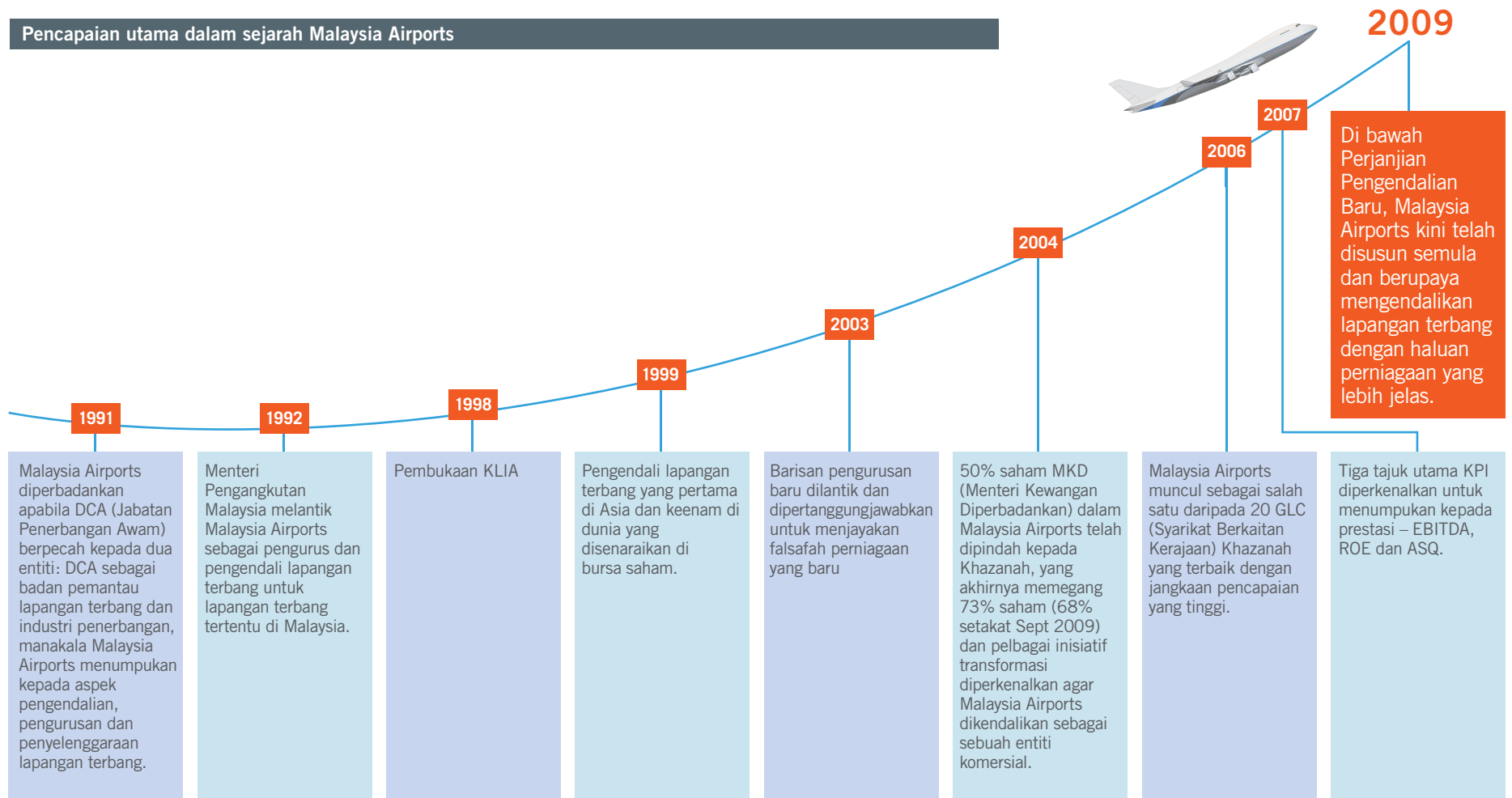


Malaysia Airports ialah salah satu pengendali lapangan terbang swasta terbesar di dunia, yang bertanggungjawab menguruskan 39 buah lapangan terbang di Malaysia dan juga di beberapa negara lain.

Usaha sama awam-swasta yang unik antara kami dengan pihak Kerajaan memastikan bahawa kepentingan Kerajaan sentiasa terpelihara di samping menjadi dorongan yang kuat kepada kami untuk menjayakan pembangunan komersial. Ia juga mengimbangi sasaran Kerajaan dalam memastikan penyediaan infrastruktur lapangan terbang yang memuaskan di seluruh Malaysia sejajar dengan objektif komersial kami.

Kami secara berterusan telah memenangi pelbagai anugerah hasil kecemerlangan kualiti lapangan terbang kami, khususnya sejak pembukaan KLIA pada 1998, dan kami juga berjaya beralih daripada status asal perkhidmatan awam dalam Jabatan Penerbangan Awam. Susulan daripada penyenaian kami di bursa saham pada 1999, Malaysia Airports kini muncul sebagai salah sebuah Syarikat Berkaitan Kerajaan yang terbesar di Bursa Malaysia (bursa saham tempatan), dengan nilai permodalan pasaran RM4.37 bilion setakat 31 Disember 2009.

## Pencapaian utama dalam sejarah Malaysia Airports



## PERKHIDMATAN BERKUALITI TINGGI YANG JAUH LEBIH BAIK BERBANDING LAPANGAN TERBANG ANTARABANGSA TERKEMUKA YANG LAIN

Matlamat kami adalah untuk menyediakan perkhidmatan yang cemerlang kepada para penumpang dan pelanggan kepada syarikat penerbangan yang beroperasi di Lapangan Terbang kami. Kejayaan kami diukur melalui pencapaian yang kami perolehi: KLIA diiktiraf sebagai salah satu daripada lima lapangan terbang terbaik di dunia oleh Majlis Lapangan Terbang Antarabangsa sejak tahun 2005 hingga 2007. Bagi memastikan taraf perkhidmatan yang tinggi dalam semua jaringan rangkaian, kami telah melaksanakan peningkatan kapasiti lapangan terbang yang sewajarnya di lapangan terbang seperti KLIA (LCCT sedia ada), Kuching dan Kota Kinabalu. Selain itu, kami juga menanda aras standard perkhidmatan di semua lapangan terbang antarabangsa kami berbanding lapangan terbang lain di rantau ini.



### KLIA – TERMINAL PENERBANGAN TAMBANG MURAH (2009)

- **Peningkatan kapasiti** daripada 10 juta penumpang setiap tahun kepada 15 juta penumpang setiap tahun.
- **Balai ketibaan dan perlepasan antarabangsa yang baru** dan penambahan **kaunter kastam dan imigresen**.
- Penambahan **keluasan lantai** sebanyak 103% kepada 64,100 meter persegi.
- Ruang lantai tambahan digunakan untuk menempatkan lebih banyak **gerai runcit dan F&B** serta pelbagai kemudahan lain.
- Penambahan **400 ruang letak kereta** kepada 1,100 lot sedia ada.



### LAPANGAN TERBANG ANTARABANGSA KUCHING (2009)

- **Penambahan kapasiti** kepada 5 juta penumpang setiap tahun.
- **Jarak landasan dipanjangkan** daripada 2,400 meter kepada 3,800 meter, sekali gus menjadikannya landasan terpanjang di Borneo.
- Kini boleh digunakan untuk pendaratan Pesawat **Boeing 747-400**.
- Peluasan dan peningkatan taraf **bangunan terminal**.
- **Kawasan tempat letak kereta yang baru** mampu memuatkan 880 buah kenderaan.



### TERMINAL SKYPARK SUBANG, LAPANGAN TERBANG SULTAN ABDUL AZIZ SHAH (2009)

- **Peningkatan taraf dan pembaharuan** Terminal 3.
- **Kemudahan baru** seperti perkhidmatan WiFi berkelajuan tinggi, set TV LCD, gerai runcit dan F&B yang baru, bank dan spa.
- Tempat untuk perkhidmatan teksi mewah, teksi dan bas; ruang letak kereta dengan lebih 350 petak.
- **Pengubahsuaian bahagian luar**, termasuk laluan untuk menurunkan penumpang dan perkhidmatan valet letak kereta.



### LAPANGAN TERBANG LABUAN (2008)

- **Peningkatan kapasiti** kepada 2.2 juta penumpang setahun
- Peluasan **bangunan terminal utama**, luas lantai bertambah sebanyak 6,000 meter persegi.
- Pemanjangan **landasan** sedia ada untuk menampung pengendalian tanpa sekatan Pesawat **Airbus A330**.



### LAPANGAN TERBANG ANTARABANGSA KOTA KINABALU (2008)

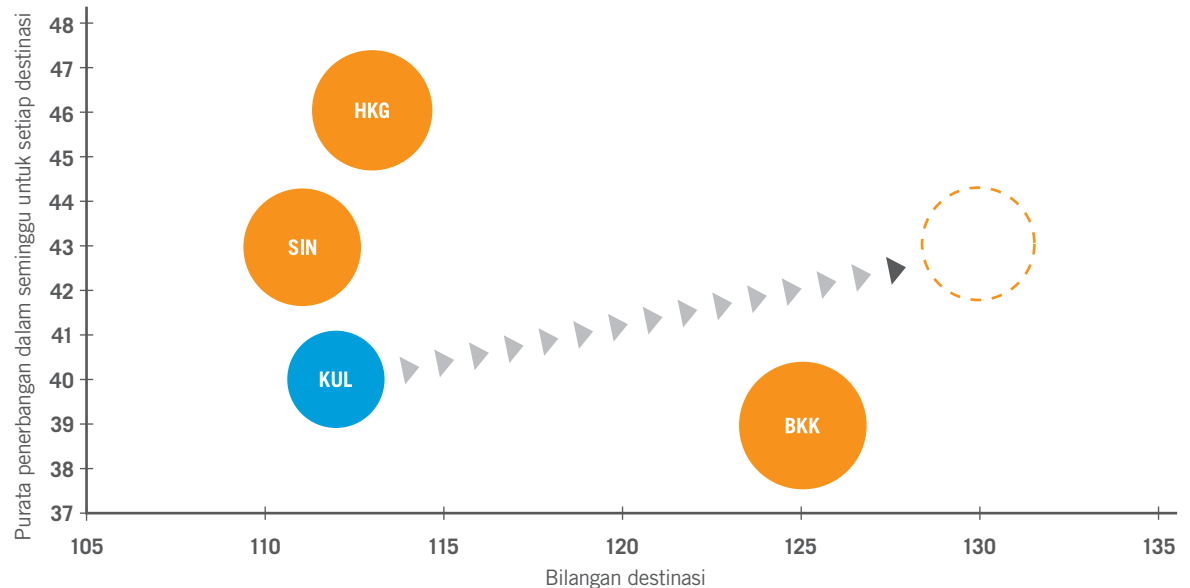
- **Peningkatan kapasiti** kepada 9 juta penumpang setiap tahun.
- Peluasan dan pengubahsuaian **Terminal 1**, keluasan lantai bertambah 156% kepada 103,956 meter persegi.
- **Menara kawalan lalu lintas udara yang baharu**.
- **Kerja menaik taraf 'air side' lapangan terbang**, termasuk pemanjangan **landasan sedia ada**, menebus guna laut untuk pemanjangan landasan, apron parkir pesawat dan kerja-kerja perparitan.
- Kerja-kerja pembangunan semula akan membolehkan pengendalian tanpa sekatan Pesawat **Boeing 747-400**.

KLIA telah diiktiraf sebagai salah sebuah lapangan terbang terbaik dari segi kecemerlangan perkhidmatan



### Analisis Pesaing: Kekerapan dan persambungan penerbangan di KLIA berbanding hab-hab serantau pada 2009

Saiz bulatan melambangkan bilangan sistem penerbangan yang beroperasi di lapangan terbang



Nota: KUL dan BKK merangkumi destinasi dan penerbangan domestik. Sistem penerbangan KUL merangkumi kargo.

Sumber: OAG September 2009

**Malaysia Airports telah memenangi Anugerah Eagle IATA (Lapangan Terbang Terbaik) atas pencapaian luar biasa dari segi kepuasan pelanggan, keberkesanan kos dan peningkatan yang berterusan.**

Walaupun menerima pelbagai penghormatan dan pengiktirafan daripada komuniti penerbangan global, kami tidak boleh berasa selesa kerana wujudnya persaingan yang kuat daripada hab-hab lapangan terbang utama di rantau ini seperti Bangkok, Singapura dan Hong Kong. Sejak lima tahun yang lalu, KLIA telah berjaya mengekalkan kedudukannya walaupun menerima cabaran daripada pesaing hab-hab penerbangan utama di rantau ini. Namun, lapangan terbang ini telah melancarkan pelbagai inisiatif pembangunan trafik yang baru secara agresif. Pada hakikatnya, walaupun kami mempunyai jaringan laluan domestik yang amat luas, kami perlu meningkatkan persambungan penerbangan antarabangsa kami.



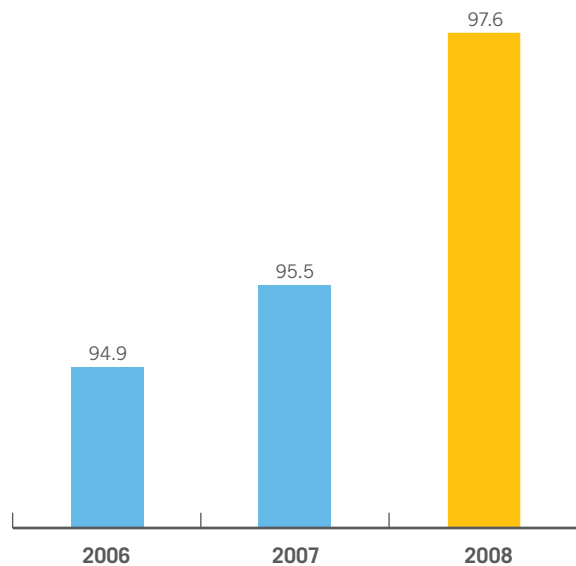
Kami terus berusaha dengan gigih untuk meningkatkan taraf perkhidmatan di semua lapangan terbang bagi menguatkan daya saing kami. Salah satu isu utama yang sering kali diketengahkan oleh para pelanggan ialah kecepatan penghantaran bagasi. Reka bentuk terminal dan sistem pengendalian bagasi kami di Terminal Utama KLIA mempunyai pelbagai kelebihan dari segi persekitaran dan keselamatan, kerana beg-beg yang dihantar dari Terminal Satelit ke bahagian bagasi dengan tali sawat penghantar akan mengurangkan kesesakan lalu lintas dan pencemaran di kawasan 'air side'. Walau bagaimanapun, cara ini mungkin menjejaskan kelajuan penghantaran bagasi. Namun begitu, kami berjaya mengurangkan masa keluar beg terakhir daripada 55 minit kepada 40 minit.

Dalam usaha untuk melancarkan sistem pengendalian bagasi, kami berazam untuk memendekkan masa keluar beg pertama kepada 15 minit dan masa keluar beg terakhir kepada 30 minit. Kedudukan lima tempat teratas yang konsisten dalam kepantasan perkhidmatan penghantaran bagasi dalam ACI-ASQ sepanjang 2007 dan 2008 adalah bukti kukuh kepuasan pelanggan dengan perkhidmatan penghantaran bagasi kami.



Kecepatan penghantaran bagasi di KLIA telah menunjukkan peningkatan yang konsisten dalam tempoh tiga tahun yang lalu.

Peratusan penerbangan yang menepati sasaran 40 minit bagi masa keluar beg terakhir.

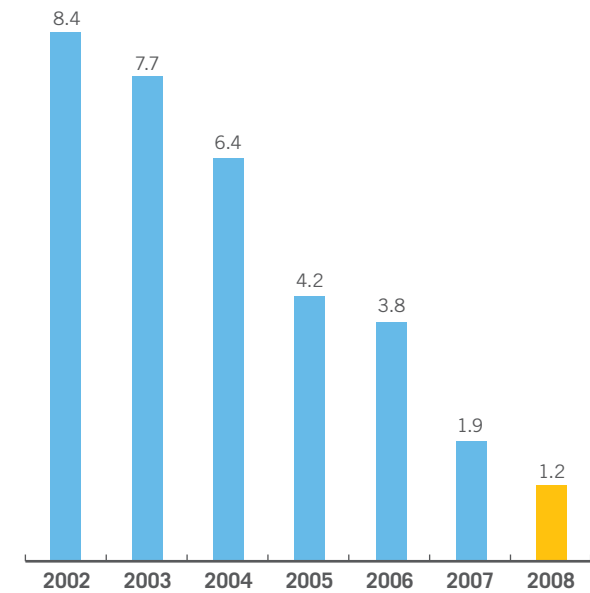


Kecurian adalah satu lagi faktor yang sensitif kepada pelanggan. Arah aliran yang semakin baik sejak 2002 kini membawa erti bahawa ia juga mencatatkan kes kecurian bagasi yang paling rendah. Pada 2008, hanya 1.2 kecurian beg telah dilaporkan bagi setiap 100,000 penumpang, jauh lebih rendah berbanding purata global sebanyak 80 beg bagi setiap 100,000 penumpang. Kami terus berusaha untuk menangani isu kecurian melalui inisiatif berikut:

- Pasukan petugas khas yang bekerjasama rapat dengan pihak polis dan bahagian keselamatan sistem penerbangan
- Pemasangan CCTV tambahan di bahagian tali sawat penghantar sistem pengendalian bagasi
- Kekerapan pemeriksaan mengejut ke atas pekerja pengendali bagasi
- Pemeriksaan latar belakang semua pekerja yang memohon pas lapangan terbang oleh polis dan penapisan semula setiap lima tahun
- Penambahan tenaga kerja untuk menjaga keselamatan bagasi penumpang dan peningkatan kekerapan rondaan.

Kejadian kecurian bagasi adalah lebih rendah berbanding purata global dengan arah aliran yang menurun.

Bilangan kes kecurian bagasi bagi setiap 100,000 penumpang (Terminal Utama KLIA)



<sup>1</sup> Laporan Bagasi SITA 2009

# 1.2

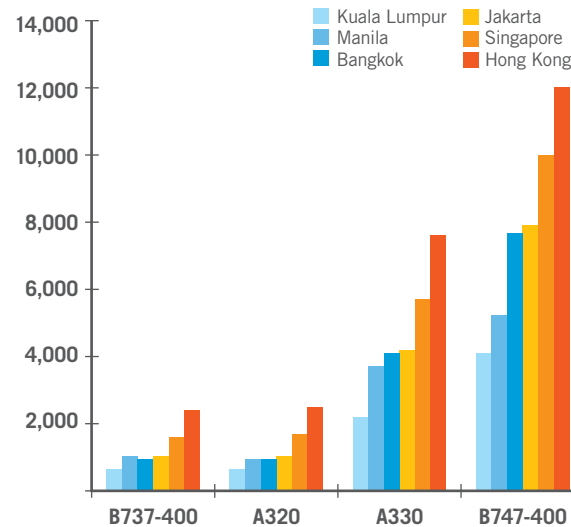
## LAPANGAN TERBANG KAMI MENAWARKAN NILAI TERHEBAT DI RANTAU INI

Malaysia Airports jelas berada di hadapan kerana lapangan terbang kami bukan sahaja yang terbaik di dalam kelasnya, tetapi juga menawarkan nilai terhebat bagi wang anda sama ada di peringkat serantau atau antarabangsa. Penumpang dan syarikat penerbangan menikmati nilai terhebat hasil caj kami yang kompetitif, dengan Caj Perkhidmatan Penumpang domestik yang terendah di Asia, dan Caj Pendaratan Pesawat yang jauh lebih rendah berbanding caj yang lazimnya dikenakan di rantau ini, terutamanya apabila ditafsirkan kepada purata jumlah yang perlu dibayar oleh setiap penumpang.

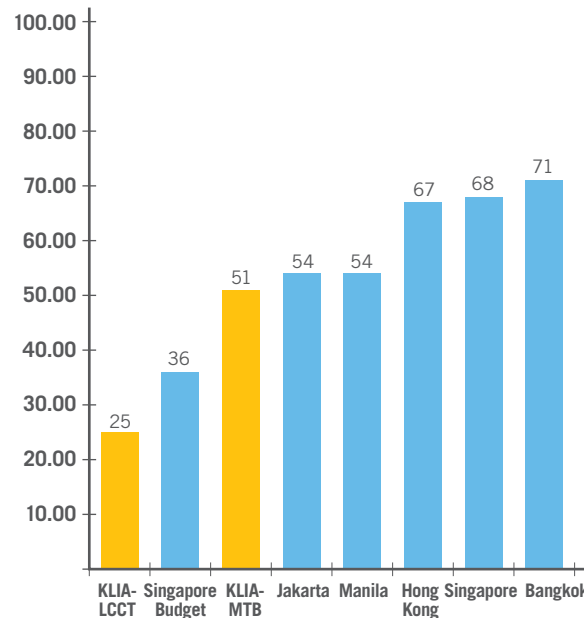
Bayaran caj aeronautik yang lebih rendah yang perlu ditanggung oleh sistem penerbangan boleh dilihat melalui harga-harga tiket yang lebih menarik untuk penumpang.

Sejajar dengan itu, kami akan terus menumpukan kepada pembangunan aktiviti komersial yang lebih luas dan lebih stabil bagi meningkatkan nilai peluang runcit, makanan dan minuman, pengiklanan, tempat letak kereta dan pembangunan hartanah yang tersedia di lapangan terbang kami. Kesemua ini membolehkan kami mengekalkan caj aeronautik yang lebih kompetitif.

**Perbandingan caj pendaratan pesawat (RM)**

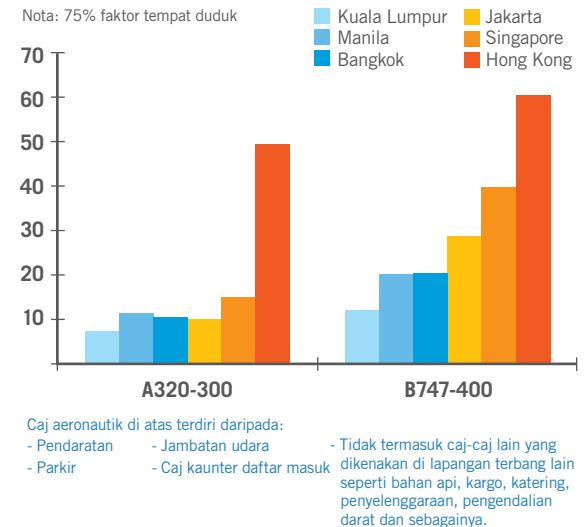


**Caj perkhidmatan penumpang antarabangsa (RM)**

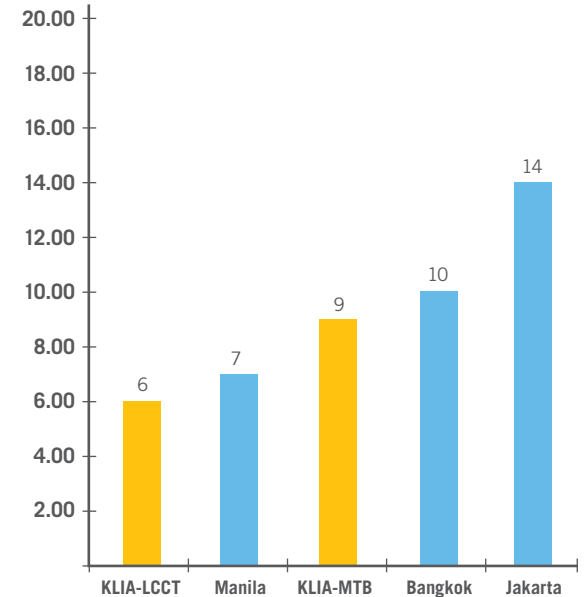


Nota: Kesemua bayaran CPP yang dinyatakan termasuk caj keselamatan.

**Caj aeronautik bagi setiap penumpang (RM)**



**Caj perkhidmatan penumpang domestik (RM)**



\* Berdasarkan caj dan kadar tukaran setakat Disember 2009  
 \* Sumber: Lapangan Terbang IATA, ATC dan Kawalan Caj Bahan Api  
 \* Termasuk caj keselamatan (untuk dua carta di bahagian bawah)  
 \* Caj pendaratan untuk KLIA tidak termasuk 50% rebat dan diskaun yang lain.

## 2. MATLAMAT DAN STRATEGI PERNIAGAAN

Kami berhasrat untuk mengukuhkan lagi kedudukan kewangan kami bagi membolehkan kami menawarkan perkhidmatan lapangan terbang yang cemerlang, menyokong operasi lapangan terbang yang tidak menguntungkan dan melabur semula untuk perkembangan seterusnya. Bagi merealisasikan hasrat ini, kami mengadakan strategi yang jelas dalam pertumbuhan trafik, kecemerlangan perkhidmatan dan pembangunan komersial.



Malaysia



# VISI

Perniagaan Lapangan Terbang Bertaraf Dunia

# MISI

Menyediakan pintu masuk penerbangan bertaraf dunia

Menguruskan rangkaian lapangan terbang dan perkhidmatan dengan kos yang lebih efektif

Melebihi jangkaan pelanggan, pemegang saham dan pelabur-pelabur yang lain-lain



# OBJEKTIF 2014

## **PERTUMBUHAN TRAFIK**

Meningkatkan bilangan penumpang sehingga melebihi 60 juta setahun, dengan tumpuan untuk memantapkan KLIA sebagai Hab Generasi Masa Hadapan

## **KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN**

Mengekalkan tahap perkhidmatan yang tinggi apabila dibandingkan dengan lapangan terbang terbaik di seluruh dunia

## **PEMBANGUNAN KOMERSIAL**

Pembangunan komersial akan menjadi pendorong utama untuk mencapai EBITDA dan ROE Kumpulan dengan masing-masing melebihi RM 1 bilion dan 10%

Malaysia Airports berhasrat menjadi 'Perniagaan Lapangan Terbang Bertaraf Dunia'. Dalam usaha kami untuk mencapai wawasan tersebut, kami dahulukan faktor manusia - pelanggan, kakitangan dan pemegang saham kami - dan pencapaian diutamakan - menumpukan segala sumber bagi menjayakan pelaksanaan semua inisiatif perniagaan kami.

Ketika ini, kami menawarkan nilai terhebat di rantau ini tanpa sama sekali menjejaskan kecemerlangan perkhidmatan atau pulangan daripada pelaburan. Malaysia Airports telah menunaikan janjinya secara konsisten, dan telah memenangi pelbagai anugerah untuk perkhidmatan berkualiti di sepanjang penubuhannya.

Kami juga telah menjanakan keuntungan yang konsisten kepada pemegang-pemegang saham di samping meningkatkan kapasiti lapangan terbang yang diperlukan seperti di KLIA (termasuk LCCT), Kota Kinabalu dan Kuching.

Walau bagaimanapun, kami tidak terkecuali daripada hal-hal yang telah menjejaskan ekonomi global dan industri penerbangan. Penstrukturan semula industri penerbangan, akibat daripada harga minyak yang melambung dan krisis ekonomi 2008, pastinya sedikit sebanyak telah menjejaskan perniagaan kami.

Memandang ke hadapan, kami menjangka akan berlaku lebih banyak perubahan dalam landskap industri penerbangan, seperti pertukaran trafik ke LCC dan liberalisasi ASEAN, yang mana kedua-duanya perlu diberikan perhatian dalam melaksanakan tumpuan perniagaan kami. Oleh yang demikian, kami sedar bahawa untuk merangsang pertumbuhan jangka panjang yang berdaya maju, kami perlu mempunyai strategi yang kukuh untuk maju ke hadapan dengan menumpukan pada pertumbuhan trafik, kecemerlangan perkhidmatan dan pembangunan komersial.

### Objektif kami

- Pertumbuhan Trafik** Meningkatkan bilangan penumpang sehingga melebihi 60 juta setahun, dengan tumpuan untuk memantapkan KLIA sebagai Hab Generasi Masa Hadapan
- Kecemerlangan Perkhidmatan** Mengekalkan tahap perkhidmatan yang tinggi apabila dibandingkan dengan lapangan terbang terbaik di seluruh dunia
- Pembangunan Komersial** Pembangunan komersial akan menjadi pendorong utama untuk mencapai EBITDA dan ROE Kumpulan dengan masing-masing melebihi RM 1 bilion dan 10%

### Inisiatif-inisiatif utama kami

- Pertumbuhan Trafik**
  - Melaksanakan strategi Hab Generasi Masa Hadapan
  - Merancang pasaran melalui pelbagai usaha sama
  - Memperkukuh hubungan pelanggan
  - Membina keupayaan pasaran
  - Memperkukuh penjenamaan hab-hab lapangan terbang utama
- Kecemerlangan Perkhidmatan**
  - Melancarkan proses dan keberkesanan operasi
  - Melaksanakan Syarat-syarat Penggunaan
  - Membangunkan kakitangan
- Pembangunan Komersial**
  - Mengoptimumkan dan mewujudkan ruang komersial baru
  - Menawarkan rangkaian produk yang lebih luas
  - Mengkaji semula fokus strategi Eraman
  - Menumpukan pada tanah-tanah simpanan hak milik Malaysia Airport sebagai modal utama
  - Membina keupayaan perniagaan teras

### Strategi bersepadu Malaysia Airports



## 2.1

### PERTUMBUHAN TRAFIK: HAB GENERASI MASA HADAPAN

KLIA dan lapangan terbang lain di rantau ini berada dalam kedudukan terbaik untuk menjadi hab utama di Asia Tenggara. Terminal baru di KLIA, yang dijangka dibuka pada hujung tahun 2011, dianggarkan mampu memberi perkhidmatan kepada 30 juta penumpang pada peringkat awal sebagai tambahan kepada terminal utama sedia ada dengan kapasiti 25 juta penumpang. Kesemua lapangan terbang ini memiliki segala keperluan asas sebuah hab seperti:

- **Fleksibiliti** untuk menggabungkan persambungan penerbangan jarak dekat dengan penerbangan jarak jauh (“spokes” yang mencukupi)
- **Lokasi** di tengah-tengah kedudukan geografi: lapangan terbang kami terletak dalam kawasan tadahan populasi tinggi dalam lingkungan empat hingga lima jam penerbangan.
- **Kemampuan operasi dan pembangunan** untuk menempatkan pelbagai ketibaan antarabangsa, memudahkan pertukaran antara penerbangan dan memberi perkhidmatan kepada pelbagai destinasi antarabangsa

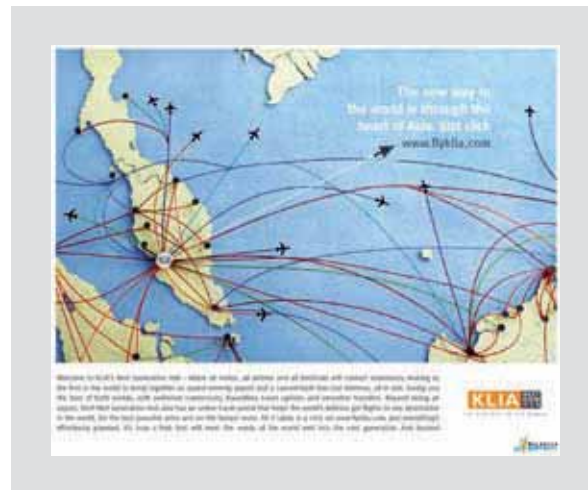
Memperbanyakkan persambungan melalui penambahan destinasi dan kekerapan adalah penting untuk memantapkan KLIA sebagai hab terkemuka di ASEAN. Tambahan lagi, kami menitikberatkan peningkatan kualiti perkhidmatan penerbangan di semua lapangan terbang domestik dan antarabangsa kami. Ini merupakan strategi jangka panjang untuk memastikan perniagaan kami terus berdaya maju.

Berikut adalah inisiatif utama kami untuk membina hab yang kukuh di sekitar KLIA dan juga pintu-pintu masuk rantau ini:

- **Melaksanakan strategi Hab Generasi Hadapan (NGH)** dengan memimpin dan mengamalkan langkah-langkah yang progresif dan inovatif dalam kedua-dua aspek komersial dan operasi. NGH membolehkan persambungan dan pemindahan yang lancar bagi para penumpang penerbangan khidmat penuh mahupun penerbangan tambang murah.

- **Bekerjasama dengan Kerajaan dan lapangan terbang lain**, termasuk lapangan terbang di destinasi yang dituju, bagi memastikan kami memaksimumkan keberkesanan pelaburan pemasaran kami untuk memperoleh sistem-sistem penerbangan baru dan merancang laluan-laluan baru
- **Memperkuhuk hubungan** dengan pelanggan-pelanggan syarikat penerbangan, sama ada yang sedia ada mahupun yang dijangkakan akan diperoleh, dengan memahami dan memenuhi keperluan mereka
- **Membina keupayaan** pasukan pemasaran dan pembangunan trafik kami
- **Mewujudkan penjenamaan yang kukuh** untuk KLIA dan lapangan terbang lain yang termasuk dalam portfolio lapangan terbang Malaysia Airports

Kami yakin bahawa untuk mencapai kejayaan, kami tidak boleh bekerja bersendirian. Malaysia Airports berada dalam kedudukan yang unik yang mana kami menyediakan hab untuk dua sistem penerbangan ternama - MAS, sistem penerbangan lima bintang, dan AirAsia, sistem penerbangan tambang murah terbaik di dunia. Kami akan bekerja erat dengan rakan-rakan niaga kami untuk membawa Malaysia Airports mencapai sasaran hala tuju perniagaan kami dan mengukuhkan lagi kedudukan kami sebagai pengendali utama lapangan terbang serantau.



## 2.2

### KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN: KLIA DAN LAPANGAN TERBANG LAIN

Kecemerlangan perkhidmatan merupakan tulang belakang perniagaan kami. Kami berhasrat untuk menjadi peneraju dalam inovasi lapangan terbang, memberikan pengalaman-pengalaman baru dan standard perkhidmatan bertaraf dunia kepada semua pelanggan kami agar lapangan terbang kami menjadi pilihan utama mereka.

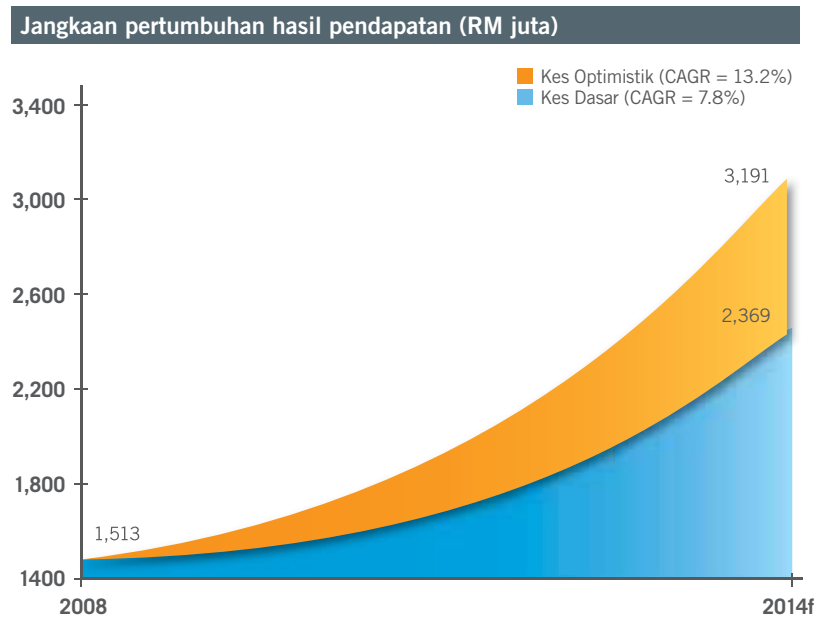
Selain berusaha untuk mengekalkan KLIA sebagai salah satu lapangan terbang terbaik berdasarkan penanda aras global, Malaysia Airports beriltizam untuk meningkatkan tahap perkhidmatan ke taraf dunia di lapangan terbang antarabangsa yang lain. Kami telah pun memulakan kaji selidik berdasarkan soal selidik ASQ yang membolehkan kami di peringkat dalaman menanda aras perkhidmatan lapangan terbang berkenaan untuk mencapai standard bertaraf dunia.

Ringkasan inisiatif untuk meningkatkan perkhidmatan pelanggan dan kepuasan penumpang secara keseluruhan adalah seperti berikut:

- **Melancarkan proses dan kecekapan operasi** dengan memanfaatkan penggunaan teknologi baru dan amalan-amalan terbaik untuk memaksimumkan kecekapan operasi dan menyediakan perjalanan yang lancar bagi penumpang
- **Melaksanakan kontrak Syarat-syarat Penggunaan dengan pelanggan-pelanggan sistem penerbangan** bagi memastikan kami semua memahami sepenuhnya kaedah operasi rakan-rakan niaga kami di lapangan terbang kami, seterusnya membolehkan kami menjamin perkhidmatan yang memuaskan daripada sistem-sistem penerbangan kepada semua penumpang.
- **Membangunkan kakitangan** dengan lebih cemerlang untuk memastikan kami berkeupayaan memberikan standard perkhidmatan yang paling memuaskan.

## 2.3 PEMBANGUNAN KOMERSIAL: MEMENUHI SASARAN HASIL PENDAPATAN DAN EBITDA

### Merangsang Pertumbuhan Hasil Pendapatan

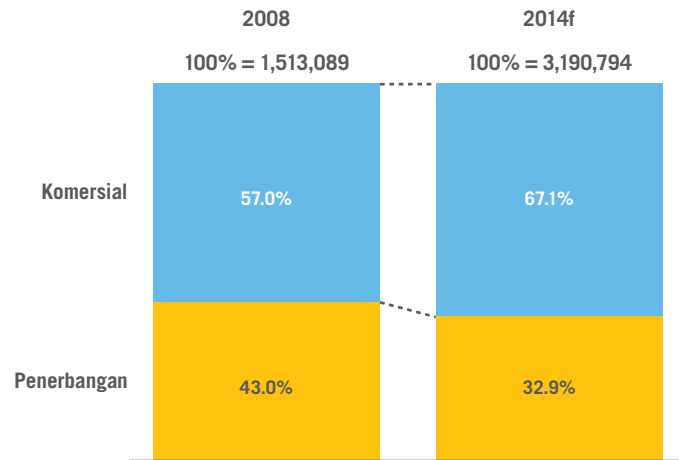


Pembangunan komersial akan menjadi rangsangan paling penting untuk meningkatkan keuntungan Malaysia Airports dalam masa lima tahun akan datang. Beberapa strategi telah dirancang untuk merevolusikan pengalaman peruncitan dan menjana aliran pendapatan baru bagi menggandakan hasil menjelang 2014. Pertumbuhan melalui aktiviti komersial sangat penting bagi memberikan pulangan yang lebih lumayan kepada pemegang saham di samping memastikan caj penerbangan yang kompetitif kepada sistem penerbangan dan penumpang, mendorong pertumbuhan seterusnya kepada lapangan terbang.

Sehubungan itu, objektif Malaysia Airports adalah untuk mencapai sasaran melebihi 60% hasil daripada perniagaan komersial seperti aktiviti peruncitan dalam terminal dan pembangunan tanah di sekeliling terminal lapangan terbang. Caj aeronautik dikawal selia oleh MOT dan adalah menjadi hasrat kami untuk memastikan caj aeronautik lapangan terbang kami adalah antara yang paling rendah di rantau ini.

Untuk mencapai sasaran hasil pendapatan tambahan sebanyak RM 822 juta menjelang 2014, beberapa inisiatif utama telah dikenal pasti yang mana 93% daripadanya adalah daripada sumber komersial.

## Perincian jumlah hasil (RM) penerbangan berbanding komersial



- Peluang besar harus direbut dalam **perniagaan peruncitan** (terutama terminal baru di KLIA)
- Tanah simpanan seluas 2,730 ekar di sekitar KLIA telah dikenal pasti berupaya menjana pendapatan hasil daripada **pembangunan tanah**
- Kepakaran **perunding** pengurusan Malaysia Airports boleh dieksport keluar
- Peluang kecil untuk menaikkan **caj aeronautik**
- **Pertumbuhan penumpang kebanyakannya dari LCC**, yang membayar Caj Perkhidmatan Penumpang yang lebih rendah

Sasaran hasil berjumlah RM 3.2 bilion adalah sasaran unjuran berdasarkan senario trafik yang optimistik, tetapi realistik. Hasil pendapatan kes dasar kami berjumlah RM 2.4 bilion berdasarkan kes dasar unjuran pertumbuhan tahunan penumpang sebanyak 4.1 %. Bagi mencapai RM 3.2 bilion, inisiatif tambahan di bawah perlu dilaksanakan:

### Hasil Aeronautik:

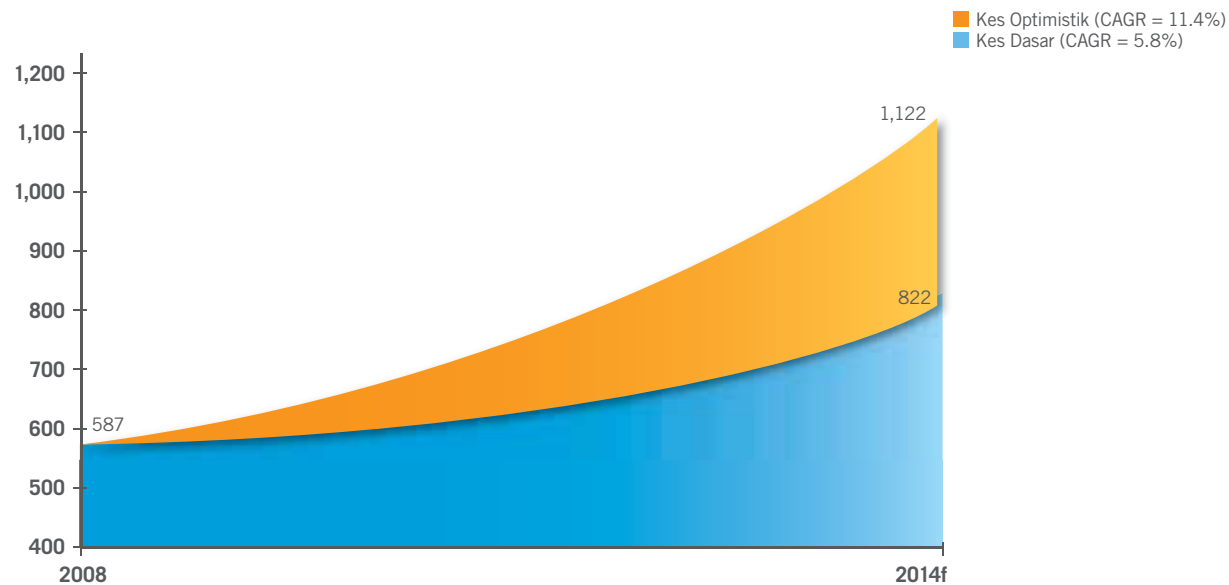
- **Mengkaji semula caj aeronautik kami** dan pada waktu yang sama, kekal daya saing
- **Memberi insentif sistem penerbangan** untuk menarik minat sistem penerbangan baru bagi meningkatkan hasil berkaitan pesawat dan penumpang

### Hasil Komersial:

- **Mengoptimumkan ruang komersial** sedia ada dan mewujudkan ruang komersial yang baru untuk memperbaiki susun atur kedai dan menyediakan pengalaman membeli-belah yang lebih menyeronokkan bagi menarik pelanggan dan seterusnya menjana jualan
- **Menyediakan kepelbagaian** kedai, produk dan perkhidmatan yang mampu menarik minat penumpang untuk berbelanja dan pada masa yang sama memastikan kepuasan pengalaman penumpang
- **Mempertingkatkan peranan Eraman** bagi memastikan ia memaksimumkan prestasi dalam perkhidmatan peruncitan bebas cukai lapangan terbang
- **Mewujudkan nilai tanah di sekitar lapangan terbang** dengan membina hotel, pusat membeli-belah, pejabat, taman-taman perniagaan dan kemudahan-kemudahan lain yang serupa untuk meningkatkan hasil sewaan dan komersial
- **Membina kemampuan perniagaan teras**, terutama daripada aspek kecerdasan perniagaan, pengurusan hubungan dan pengurusan pengalaman pelanggan untuk mendorong pertumbuhan perniagaan yang lebih bersepadu

## Merangsang Pertumbuhan EBITDA

Unjuran pertumbuhan EBITDA (RM juta)



Malaysia Airports mencatatkan EBITDA sebanyak RM 587 juta dalam tahun kewangan 2008, iaitu jumlah tertinggi yang pernah dicatatkan semenjak Malaysia Airports disenaraikan di KLSE (kini dikenali sebagai Bursa Malaysia) pada tahun 1999. Peningkatan tersebut adalah disebabkan oleh hasil pendapatan yang lebih tinggi secara keseluruhannya.

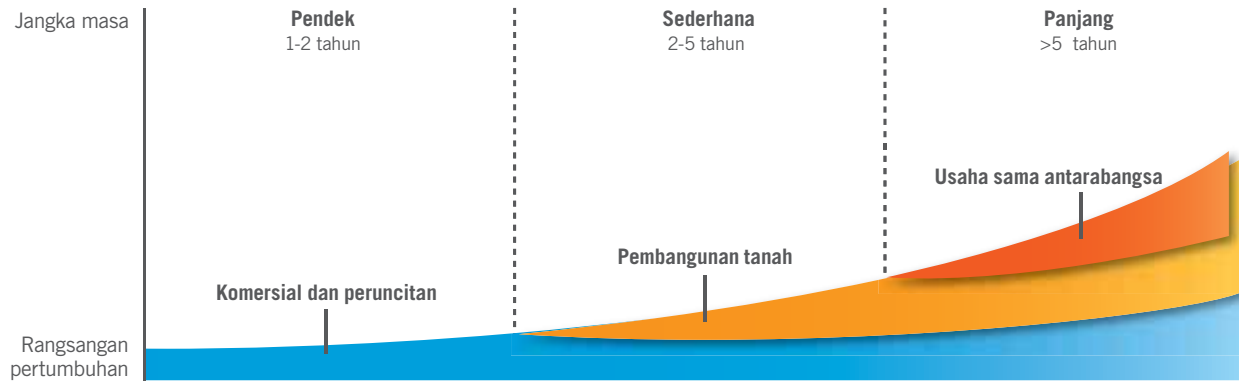
Mengoptimumkan kos dalam jangka masa pendek sememangnya mencabar kerana perniagaan lapangan terbang lazimnya melibatkan nisbah kos berubah kepada kos tetap yang rendah. Walaupun begitu, sebagai sebahagian daripada Program Peningkatan Berterusan, pengoptimuman kos merupakan salah satu bidang fokus utama.

Fokus untuk mengoptimumkan kos terutamanya dalam:

1. Kos diperolehi – jangka pendek – mendorong kecekapan operasi seperti program kecekapan tenaga, pengurusan troli
2. Kos sedia ada – jangka sederhana – penukaran dasar, prosedur dan sokongan infrastruktur, seperti menggunakan SAP untuk mengesan dan mengurus inventori barangan pakai habis
3. Kos berstruktur – jangka panjang – menukar pendekatan, seperti kiosk daftar masuk sendiri, pengendalian bagasi

Pasukan bersilang fungsian akan bermesyuarat dengan kerap untuk berbincang tentang cara-cara mengoptimumkan kos jangka pendek (diperolehi) dan jangka panjang (berstruktur). Dalam masa lima tahun mendatang, inisiatif-inisiatif tersebut, bersama penggunaan teknik Lean, dijangka dapat menyumbang ke arah pencapaian sasaran EBITDA Malaysia Airports berjumlah RM 1 bilion menjelang 2014.

## Fasa Pembangunan Komersial Malaysia Airports



### Keterangan

- Pengoptimuman dan pengembangan komersial dan peruncitan
- Terminal Baru KLIA
- Pembangunan harta berkaitan terminal
- Pembangunan tanah KLIA
- Perniagaan luar negara
  - pengurusan dan operasi lapangan terbang
  - Pelaburan lapangan terbang luar negara

## 2.4

### MEMBINA PERNIAGAAN PENGURUSAN LAPANGAN TERBANG GLOBAL MALAYSIA AIRPORT

Pertama-tama sekali, Malaysia Airports ialah sebuah organisasi pengurusan lapangan terbang. Sehingga kini, aktiviti kami lebih tertumpu kepada lapangan terbang di Malaysia, walaupun kami telah melebarkan sayap ke Kemboja, India, Turki, dan Kazakhstan. Aspirasi kami adalah ingin bergerak lebih jauh daripada sekadar menjadi sebuah syarikat yang menguruskan lapangan terbang di Malaysia, dengan beberapa aktiviti luar negara, kepada sebuah organisasi pengurusan lapangan terbang global yang beribu pejabat di Malaysia.

Bagi meletakkan batu asas kepada model perniagaan global ini, kami akan melaksanakan langkah-langkah berikut:

- **Mengenal pasti aktiviti** di seluruh dunia yang berpotensi bagi pertumbuhan strategik dalam perkhidmatan penerbangan yang mana Malaysia Airports mempunyai kelebihan bersaing
- **Mewujudkan satu pasukan** yang mampu membangunkan sepenuhnya peluang-peluang perniagaan yang sedia ada
- **Merumus pelan tindakan terperinci** yang mana peluang-peluang ini boleh diterjemahkan menjadi aliran hasil dan keuntungan
- Bekerjasama dengan **rakan-rakan pelaburan** bagi tujuan pelaburan dan pengembangan aset global Malaysia Airports

Malaysia Airports mempunyai pengetahuan yang luas hasil daripada perkembangannya sejak bertahun-tahun lamanya. Kemampuan ini telah meningkatkan nilai dalaman dan berpotensi untuk mewujudkan nilai tambahan melalui penyertaannya di pasaran global. Dengan gabungan strategi pelaburan yang menepati sasaran, kami kini berada dalam kedudukan yang sesuai untuk menjadi peneraju industri dan memainkan peranan utama di peringkat global dalam aktiviti pelaburan dan perundingan penerbangan.

Kami mempunyai kelebihan jika dibandingkan dengan syarikat-syarikat lapangan terbang global yang lain kerana kami bukan hanya sekadar menguruskan satu jenis lapangan terbang, sebaliknya kami juga bertanggungjawab terhadap sistem penerbangan kebangsaan yang meliputi aset lapangan terbang yang luas dan pelbagai. Kami yakin terdapat banyak peluang di seluruh dunia bagi kami memanfaatkan pengalaman spesifik kami dalam pembangunan aset, operasi dan komersial.

Berdasarkan faktor tersebut, kami bercadang untuk mengembangkan skop aktiviti melalui pelaburan dalam pengurusan lapangan terbang dan aktiviti perniagaan di luar Malaysia, di samping menawarkan perkhidmatan mengurus infrastruktur bukan lapangan terbang yang kompleks dalam negara.

Dalam tempoh 2010-2014, kami berhasrat untuk mewujudkan model perniagaan yang kukuh dan berskala untuk memperluaskan perniagaan kami di luar Malaysia. Kami sedang meneliti peluang perniagaan di seluruh dunia di samping merancang pemerolehan pada masa hadapan.

Peluang-peluang berikut mempunyai potensi yang tinggi:

- **Eraman:** Peluang untuk mempromosikan kepakaran komersial, termasuk pengoptimuman ruang komersial, aktiviti promosi, perancangan acara dan tema-tema percutian
- **Pegangan Ekuiti:** Pemilikan ekuiti dalam lapangan terbang yang diswastakan merupakan satu opsi yang melengkapkan laluan Malaysia Airports kepada perolehan modal, keupayaan pembangunan dalaman dan objektif jangka panjang
- **MACS:** Cabang perkhidmatan perundingan kami untuk mempromosikan kepakaran operasi, termasuk nasihat teknikal, pengurusan kemudahan, jaminan kualiti, dan pengurusan projek-projek khas
- **Akademi Latihan:** Menggunakan kepakaran kami sendiri untuk memberi latihan dan pembangunan kakitangan di organisasi-organisasi lain
- **Peluang-peluang Lain:** Strategi yang komprehensif termasuk menggabungkan sinergi berpotensi dengan sistem lapangan terbang dalam aspek kepakaran fungsi, pengalaman jabatan dan pembangunan kreatif

Kesemua usaha ini dijangka akan menjanakan hasil tambahan sekurang-kurangnya RM 50 juta setahun menjelang 2014.







**LAPANGAN TERBANG  
POCHENTONG, KEMBOJA  
1995-2005**

**Peranan & Penglibatan**

- 40% saham dalam Cambodia Airport Management Services Limited (CAMS) yang mengendalikan lapangan terbang tersebut
- Bantuan latihan dan pengurusan termasuk pengetahuan dalam melaksanakan kerja (*know-how*), maklumat serta bimbingan dalam bidang pengurusan dan operasi lapangan terbang



**LAPANGAN TERBANG  
ANTARABANGSA RAJIV  
GANDHI, HYDERABAD  
2003 - KINI**

**Peranan & Penglibatan**

- 11 % saham GMR Hyderabad International Airport Limited (GHIAL) yang memaju dan menguruskan lapangan terbang tersebut
- Perkhidmatan perundingan dan latihan



**LAPANGAN TERBANG  
ANTARABANGSA INDIRA  
GANDHI, NEW DELHI  
2006 - KINI**

**Peranan & Penglibatan**

- 10 % saham dalam Delhi International Airport Limited (DIAL) yang membangun dan menguruskan lapangan terbang tersebut
- Pengurusan peruncitan, latihan lapangan terbang dan perkhidmatan perundingan ICT



**LAPANGAN TERBANG  
ANTARABANGSA ASTANA,  
KAZAKHSTAN,  
2007-2009**

**Peranan & Penglibatan**

- Pengurusan dan operasi lapangan terbang tersebut

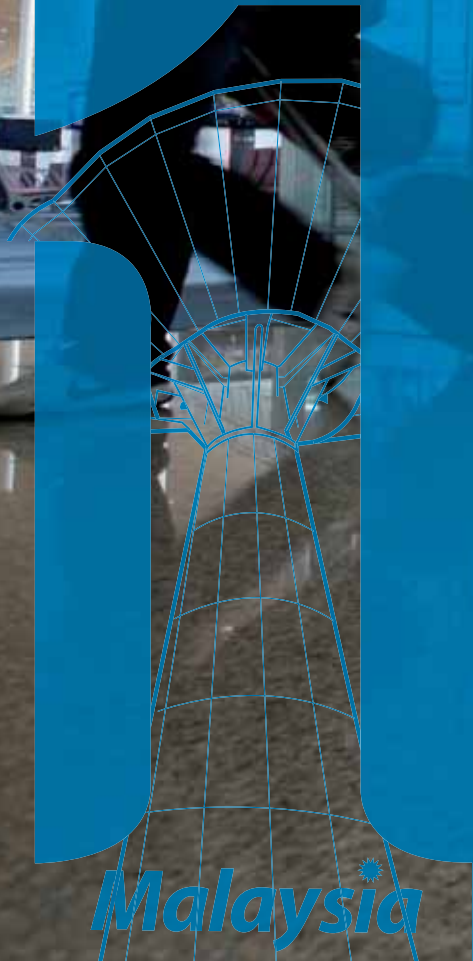


**LAPANGAN TERBANG  
ANTARABANGSA  
SABIHA GOKCEN, TURKI  
2008 - KINI**

**Peranan & Penglibatan**

- 20 % saham dalam Istanbul Sabiha Gokcen International Airport yang membangun dan menguruskan lapangan terbang tersebut

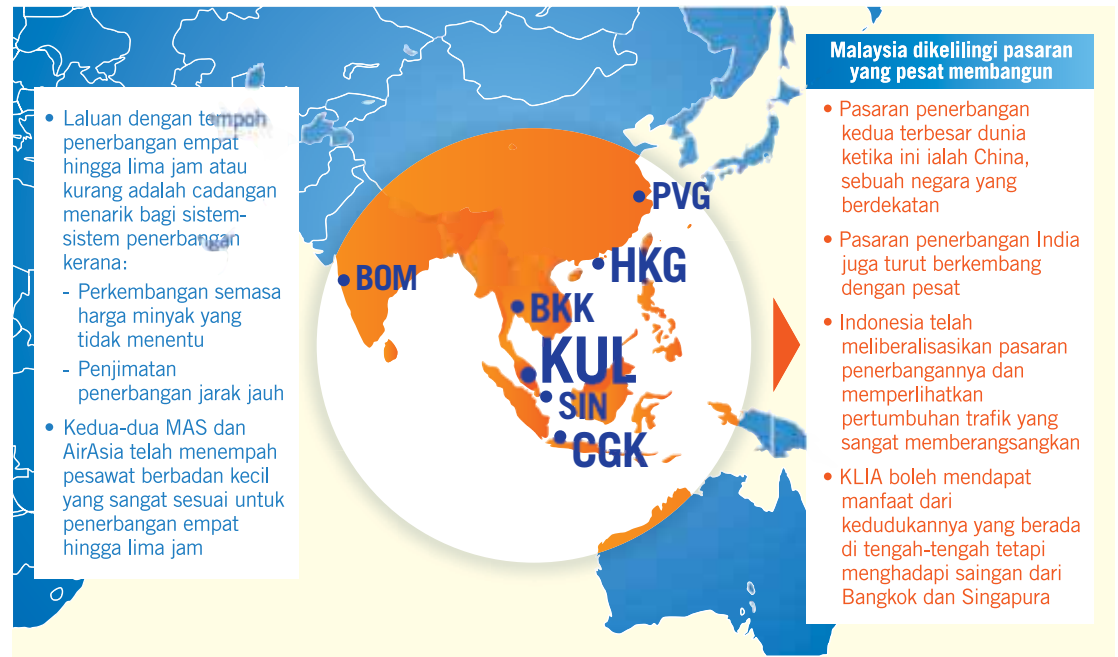
# 3. PERTUMBUHAN TRAFIK



Dalam lingkungan empat jam penerbangan dari KLIA, kami mampu berkhidmat kepada lebih satu perempat daripada populasi dunia.

### 3.1 INDUSTRI PENERBANGAN DI MALAYSIA & MELEPASI JANGKAUANNYA

Kelima-lima lapangan terbang antarabangsa di bawah sayap Malaysia Airports terletak dalam satu kawasan penempatan populasi yang tinggi termasuk empat pasaran pertumbuhan global paling kukuh: India, China, Thailand, dan Indonesia. Lebih satu perempat daripada populasi dunia berada dalam lingkungan empat jam penerbangan dari KLIA.



Bagi keseluruhan lapangan terbang di bawah portfolio kami, kami memberikan khidmat kepada 47.5 juta penumpang pada tahun 2008. Sejumlah 54 sistem penerbangan beroperasi di KLIA, yang menawarkan 101 destinasi antarabangsa. Sistem-sistem penerbangan asing di KLIA telah mengekalkan penguasaan pasaran hampir 40 % daripada semua penumpang antarabangsa dari 2003-2008.

#### Kelebihan lokasi pasaran Malaysia Airports

1. Terletak di tengah-tengah ASEAN, dengan populasi yang berkembang pesat dan kecenderungan menggunakan penerbangan disebabkan oleh integrasi serantau
2. Pasaran pelancongan ke dalam negara yang kukuh (22 juta ketibaan pada tahun 2008) dan 28 juta populasi domestik yang kerap melancong adalah faktor intrinsik yang kukuh berbanding populasi Singapura yang kecil dan pasaran pelancongan ke luar negara yang terhad bagi Thailand dan Indonesia
3. Pilihan pengangkutan daratan yang terhad antara bandar-bandar utama di rantau ini
4. Lapangan terbang kami memberikan perkhidmatan kepada pasaran serantau dan juga jarak jauh, hasilnya mewujudkan keseimbangan di saat-saat kegawatan ekonomi
5. Syarikat-syarikat penerbangan yang beroperasi di Malaysia, yang memanfaatkan nilai untuk wang berdasarkan caj-kej lapangan terbang yang rendah, menjadikan operasi penerbangan mereka antara yang termurah dibandingkan dengan cawangan mereka yang lain di dunia, sehubungan itu menarik lebih ramai penumpang ke lapangan terbang kami
6. Liberalisasi ASEAN akan meningkatkan trafik dari satu destinasi ke destinasi lain di seluruh rantau ini, membantu lapangan terbang serantau; lapangan terbang kami yang lebih kecil akan mendapat manfaat hasil daripada perkembangan ini

## Cabaran Industri Penerbangan

Antara 1997 dan 2009, terutamanya 2008-09, kami telah melihat perubahan yang belum pernah terjadi di Asia dan ekonomi dunia, kedua-duanya daripada aspek pertumbuhan ekonomi dan juga kejutan ekonomi. Perubahan-perubahan ini telah membawa impak yang mendalam terhadap industri penerbangan di seluruh dunia.

Cabaran-cabaran spesifik termasuklah Krisis Ekonomi Asia 1990 (yang berlaku semasa KLIA dibuka), penularan wabak SARS dan H1N1, peperangan, ancaman pengganas (9/11 dan pengeboman Bali) serta gangguan terhadap operasi sistem-sistem penerbangan akibat tindakan industri, ketidakstabilan politik dan harga minyak yang tidak menentu.

Semua ini telah menyumbang kepada penurunan trafik yang ketara walaupun hanya untuk jangka pendek. Malaysia Airports bernasib baik kerana permintaan untuk pengangkutan udara di Asia tetap berkembang pesat, dan ini berjaya mengurangkan impak kejadian-kejadian di atas.

elain daripada cabaran-cabaran tersebut, apabila melihat kepada trafik yang kami jangkakan dari 2010 hingga 2014, kami telah mengambil kira pelbagai faktor permintaan dan bekalan yang kritikal terhadap pertumbuhan jumlah penumpang di lapangan terbang kami dalam tempoh lima tahun mendatang.

# 3.2

## MEMBEKALKAN KHIDMAT AERONAUTIK

### Struktur Industri

Malaysia Airlines dan AirAsia merupakan pembekal perkhidmatan penumpang komersial terbesar di Malaysia. Walaupun kegawatan ekonomi telah menyaksikan penguncupan industri yang ketara di peringkat global, MAS terus kukuh sebagai sistem penerbangan yang menawarkan perkhidmatan dari Malaysia kepada semua pasaran global. Malaysia Airports menjangkakan MAS mampu mengekalkan status ini berikutan perolehan pesawat barunya bermula dari 2010-2014. Selama ini AirAsia telah berkembang kukuh dalam laluan domestik dan melihat ke hadapan, dijangka akan terus berkembang kukuh pula di laluan antarabangsa, sama ada di Asia mahupun perkhidmatan jarak jauh.

### Struktur Laluan

Pertumbuhan pesat dalam tahun-tahun kebelakangan ini datang dari Timur Tengah kerana trafik di dalam dan di luar rantau ini telah berkembang pesat susulan peningkatan hubungan pelancongan dan dagangan antara Malaysia dan negara-negara Timur Tengah.

Sistem-sistem penerbangan China, selain mengalami pertumbuhan domestik yang pesat, juga telah berkembang ke luar negara. Pertumbuhan China termasuklah trafik tempahan bermusim yang menawarkan perkhidmatan kepada pelancong-pelancong ke destinasi percutian, dibantu oleh liberalisasi berperingkat kerajaan RRC yang menghadkan perjalanan rakyatnya.

Liberalisasi pasaran penerbangan India, walaupun agak ketinggalan berbanding China, sedang merangsang perkembangan pesat sektor penerbangannya. Justeru itu, kami menjangkakan pertambahan ketara terhadap kekerapan dan destinasi penerbangan dari India dan China.

Trafik Asia Tenggara juga berkembang pesat hasil ekonomi ASEAN yang semakin berkembang dan menjadi lebih bersepadu.

Daripada segi perjalanan domestik, warga Malaysia terus menyumbang kepada peningkatan bilangan penerbangan setiap tahun yang didorong oleh peningkatan pendapatan per kapita masyarakatnya yang semakin tinggi. Peningkatan perkhidmatan oleh AirAsia, MAS, Firefly, dan MASwings telah meningkatkan lagi perhubungan, terutamanya bagi lapangan terbang domestik, menjadikan perjalanan udara lebih mudah kepada rakyat Malaysia. Kami menjangkakan dengan tersedianya perkhidmatan yang lebih mudah akan sedikit sebanyak memindahkan trafik daripada mod pengangkutan kereta api, bas dan lebuh raya.

### Perubahan Penguatkuasaan

Perubahan paling ketara yang dijangka akan berlaku dalam tahun-tahun mendatang adalah perluasan pasaran penerbangan ASEAN. Objektif perjanjian ini adalah untuk menghapuskan sekatan, secara berperingkat, hingga ke peringkat operasi perkhidmatan penerbangan bagi mewujudkan satu pasaran penerbangan tunggal di kalangan negara anggota ASEAN menjelang 2015.

Walaupun sesetengah negara anggota agak perlahan atau, dalam keadaan-keadaan tertentu, telah melengah-lengahkan liberalisasi, Kerajaan Malaysia terus melaksanakan dasar keterbukaannya dengan baru-baru ini melonggarkan perjanjian perkhidmatan udara dengan Brunei dan Singapura.

Malaysia Airports berkeyakinan bahawa langkah ini mencerminkan pandangan progresif Kerajaan terhadap industri penerbangan dan langkah peneraju ini pasti akan memanfaatkan rakyat Malaysia serta keseluruhan ekonomi negara. Liberalisasi juga memperlihatkan penambahan perkhidmatan daripada sistem-sistem penerbangan lain seperti Lion, Tiger dan Jetstar.

Pendekatan Kerajaan memberikan rangsangan yang positif terhadap pertumbuhan trafik dalam tahun-tahun mendatang, terutamanya kepada lapangan terbang antarabangsa yang kurang penting. Kami juga menjangkakan peningkatan minat terhadap lapangan terbang yang selama ini memberikan perkhidmatan kepada penumpang domestik untuk capaian kepada laluan antarabangsa. Contohnya, Alor Setar, Ipoh, Kuantan, Kuala Terengganu dan Kota Bharu telah melaksanakan operasi tanpa had dengan Singapura dan sebahagian daripada perkhidmatan telah pun bermula.

# 3.3

## PERMINTAAN TERHADAP PERKHIDMATAN PENGANGKUTAN UDARA

Permintaan terhadap perkhidmatan pengangkutan udara dipengaruhi oleh empat faktor utama:

- Pertumbuhan ekonomi yang diukur berdasarkan pendapatan negara
- Penurunan atau kenaikan tambang
- Pembangunan menarik pelancong ke dalam negara
- Demografi penduduk

### Faktor-faktor Ekonomi

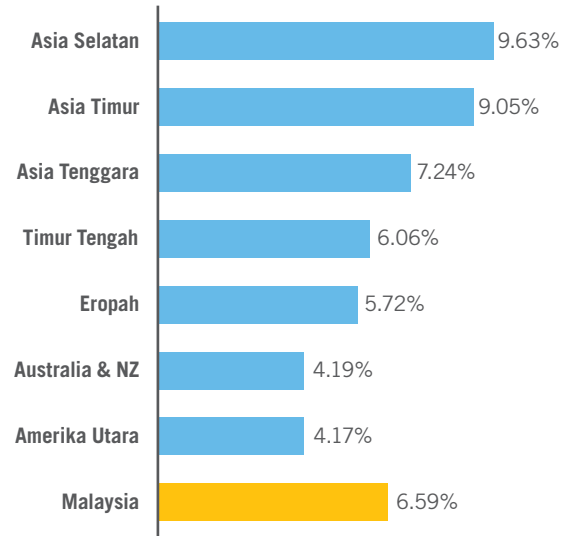
Sejak satu dekad yang lalu, kuasa berbelanja di Malaysia telah meningkat, sekali gus menyaksikan perjalanan udara yang lebih banyak terutamanya di kalangan generasi muda. Tambahan lagi, peningkatan permintaan penerbangan kelas perniagaan bergerak seiring dengan perkembangan ekonomi. Pada masa yang sama, ketibaan pelancong telah meningkat sebanyak empat kali ganda, daripada 5.5 juta pada 1998 kepada 22 juta pada 2008.

Harga tiket penerbangan yang lebih murah juga memberi kesan yang ketara terhadap permintaan penumpang, satu faktor yang dapat dilihat sejak kemunculan sistem-sistem penerbangan tambang murah di Eropah pada tahun 1990-an dan kini di Asia. Malaysia Airports menjangkakan syarikat penerbangan tambang murah akan terus menikmati pertumbuhan yang kukuh di tahun-tahun mendatang. Ini akan secara puratanya menurunkan keseluruhan harga tiket, susulan harga-harga baru lebih inovatif yang ditawarkan oleh sistem-sistem penerbangan terkemuka.

Faktor-faktor ini telah menyuntik pertumbuhan penumpang yang ketara di Malaysia dan kami menjangkakan kesannya akan berterusan melepasi tempoh 2010-2014.

Pada masa yang sama, sistem penerbangan terus terjejas akibat ketidakstabilan harga minyak. Paras harga tertinggi

### Pertumbuhan KDNK per kapita



\*CAGR (2004-2008) KDNK berdasarkan PPP per kapita  
Sumber: IMF World Economic Outlook Database

- Perbelanjaan pendapatan di Malaysia telah memperlihatkan pertumbuhan yang kukuh, dengan pertumbuhan KDNK per kapita sebanyak 6.59%
- Pertumbuhan kukuh KDNK per kapita di Timur Tengah dan rantau Asia telah menguntungkan Malaysia Airports kerana sebahagian besar trafik datangnya dari rantau-rantau ini

dicatat pada pertengahan 2008, diikuti dengan penurunan di penghujung 2008 dan awal 2009 dan terus meningkat kemudiannya. Malaysia Airports tidak menjangkakan harga minyak akan kembali kepada USD 150 bagi satu tong dalam tempoh masa 2010-2014, tetapi kejadian-kejadian yang berlaku di seluruh dunia dalam tahun-tahun kebelakangan ini telah menyedarkan kami untuk mengambil kira semua kemungkinan.

## Pembangunan Pelancongan Malaysia

Malaysia telah mendapat manfaat hasil komitmen Kerajaan dalam menyokong pembangunan ekonomi secara umumnya dan industri pelancongan secara khususnya. Malaysia merupakan satu destinasi yang kaya dengan budaya, sumber alam dan infrastruktur pelancongan yang kukuh. Malaysia Airports menjangkakan pertumbuhan dan pembangunan dalam industri pelancongan akan berterusan, bukan sekadar di KLIA tetapi juga pertumbuhan di lapangan terbang yang lain.

Harapan kami terhadap pertumbuhan pelancongan adalah tinggi, disokong oleh pelan pembangunan negara dan serantau. Koridor pembangunan serantau yang diumumkan pada 2007-08 telah memperlihatkan komitmen pelaburan dan aktiviti-aktiviti penting yang akan memberi impak positif kepada industri penerbangan.

**Koridor Pembangunan Sabah (SDC)** – Kota Kinabalu akan melihat pembinaan 5,000 bilik hotel dan satu pusat

konvensyen baru di tahun-tahun mendatang. Pelaburan besar dalam industri pemrosesan minyak dan gas juga akan diwujudkan.

**Koridor Tenaga Boleh Diperbarui Sarawak (SCORE)** – Tenaga yang banyak daripada hidro, arang batu, dan gas asli akan digunakan untuk menarik industri tenaga intensif dan pelabur asing.

**Koridor Ekonomi Kawasan Utara (NCER)** – Meningkatkan infrastruktur di negeri-negeri utara Semenanjung Malaysia bagi membolehkan taman-taman teknologi tinggi dan industri seperti Bayan Lepas di Pulau Pinang dan Kulim di Kedah diwujudkan. Menggalakkan pelancongan di Langkawi dan pelancongan perubatan di Pulau Pinang.

**Koridor Ekonomi Kawasan Pantai Timur (ECER)** – Membangunkan industri hiliran minyak dan gas. Meningkatkan infrastruktur pelancongan untuk memberi akses lebih baik kepada pelancong dalam dan luar negara ke pantai-pantainya yang menarik.

**Kawasan Pembangunan Iskandar Malaysia (IDR)** – Menarik pelaburan asing untuk membangunkan perdagangan, pelaburan, logistik, industri dan pelancongan dengan memanfaatkan kedudukannya yang hampir dengan Singapura.

## Fokus Pemasaran Malaysia Airports

Pertumbuhan trafik menjadi keutamaan perniagaan kami, justeru kami terus berusaha untuk memartabatkan KLIA sebagai peneraju hab penerbangan melalui kecekapan operasi, kekerapan yang kompetitif, penyambungan dan promosi pemasaran yang agresif.

Padamasaini, Malaysia Airports sedang mempromosikan KLIA sebagai “Hab Generasi Masa Hadapan” (NGH) yang menguntungkan dengan memberikan perkhidmatan kepada penumpang-penumpang sistem penerbangan khidmat penuh dan juga tambang murah.

Pada 2008, Malaysia Airports telah menjadi tuan rumah kepada World Routes Development Forum (“Routes”) - forum rangkaian kerja antara lapangan terbang dan sistem penerbangan terulung di dunia - yang pertama kalinya dianjurkan di Asia dan melibatkan lebih 300 sistem penerbangan. Acara tersebut membolehkan industri pelancongan dan penerbangan Malaysia memperagakan keistimewaannya, dan kerana itulah kami memilih tema - “The World is Coming to KUL”.

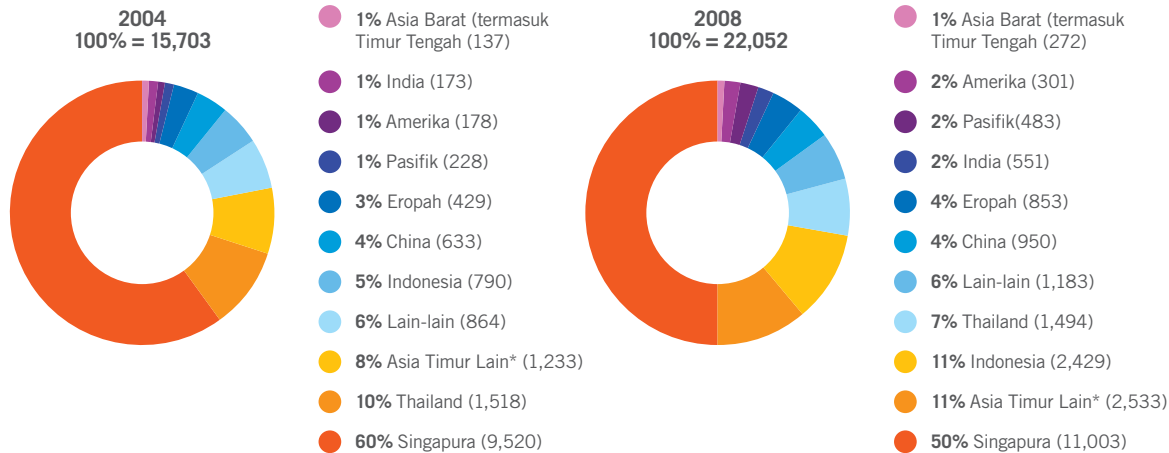
Hasrat kami adalah untuk menambah lima destinasi baru setiap tahun. Insentif akan menjadi perkara penting dalam usaha pemasaran kami, dan untuk tujuan tersebut, pertumbuhan trafik kami akan disokong oleh pakej-pakej insentif baru kami.

Pakej insentif Malaysia Airports yang lebih baik menawarkan pendaratan percuma selama tiga tahun kepada sistem-sistem penerbangan baru selain kepada mereka yang melaksanakan penambahan kekerapan dan destinasi baru. Di samping itu, sebagai respons kepada kegawatan ekonomi dunia 2008, Kerajaan Malaysia telah bersetuju untuk memberikan rebat 50% ke atas caj pendaratan kepada penerbangan sedia ada untuk selama dua tahun.

Untuk lebih merangsang pertumbuhan trafik, tawaran-tawaran lain seperti insentif-insentif pertumbuhan dan sokongan syarikat penerbangan lain akan dilaksanakan secara selektif untuk memaksimumkan pembangunan laluan baru kami.

## Ketibaan pelancong di Malaysia pada 2004 dan 2008

Peratus (\*000 pelancong)



\*Asia Timur Lain: Brunei, Filipina, Vietnam, Kemboja, Taiwan, Korea, Jepun

Sumber: Pelancongan Malaysia

Usaha-usaha pemasaran termasuklah menyasarkan sistem-sistem penerbangan yang spesifik dari destinasi pertumbuhan utama, khususnya China, India, dan Timur Tengah. Malaysia Airports akan terus mempromosikan kesemua lapangan terbangnya dan juga Malaysia sebagai destinasi pelancongan.

Usaha pemasaran seterusnya bertujuan menarik pemindahan trafik ke KLIA dan juga lapangan terbang sekunder yang lain. Contohnya, Malaysia berkedudukan baik sebagai titik persinggahan di antara China dan Australia, begitu juga antara India dan Australia.

Kedua-dua negeri Sabah dan Sarawak telah berjaya menarik pelancong dari China dan Timur Laut Asia, sekali gus mewujudkan peluang-peluang peningkatan pemindahan trafik di kalangan pelancong yang datang ke rantau ini dan destinasi-destinasi domestik.

Selain itu, kami menjangkakan sistem-sistem penerbangan ulang-alik seperti Firefly dan MASwings akan terus berkembang maju, dengan menyediakan perkhidmatan dari satu destinasi ke satu destinasi di lapangan terbang sekunder. Firefly telah pun berjaya mengembangkan operasi yang memberikan perkhidmatan kepada destinasi tempatan di Semenanjung Malaysia, manakala MASwings lebih berjaya memberikan perkhidmatan ke destinasi-destinasi di Sabah dan Sarawak dengan barisan ATRnya yang baru.

### Persekitaran Penerbangan yang Kompetitif

Persaingan di antara sistem-sistem penerbangan khidmat penuh dan tambang murah akan merangsang lagi pembangunan trafik di KLIA dan juga di lapangan terbang sekunder. Malaysia Airports melihat persaingan ini sebagai sesuatu yang sihat bagi penumpang kerana laluan yang lebih banyak dan peningkatan kekerapan penerbangan akan menawarkan lebih banyak pilihan kepada penumpang.

Peranan Malaysia Airports di dalam persekitaran yang kompetitif ini adalah untuk memastikan bahawa syarikat-syarikat penerbangan akan memperoleh perkhidmatan yang cekap dan boleh diharapkan, sama ada di landasan mahu pun di terminal. Untuk tujuan ini, Malaysia Airports mengambil langkah teliti dalam pembangunan terminal tetap kedua yang baru di KLIA, dengan mereka bentuk konsep terminal serba baru yang mampu memenuhi

keperluan penumpang-penumpang sistem penerbangan tambang murah, tempahan khas dan 'hibrid'.

Tambahan lagi, kami telah melancarkan NGH di KLIA, yang membawa persambungan penerbangan ke tahap lebih baik dengan melicinkan operasi pemindahan penumpang yang menempah tiket dari syarikat-syarikat penerbangan yang berlainan.

Bukan sekadar pelan operasi semata, sebaliknya sebahagian daripada pendekatan NGH adalah untuk melancarkan perancangan penumpang melalui portal maklumat dan tempahan internet Malaysia Airports. Matlamatnya adalah untuk membolehkan penumpang melalui proses yang lancar semasa melakukan penyambungan penerbangan sama ada melalui sistem penerbangan tambang murah atau khidmat penuh. Para penumpang yang tiba di KLIA, tanpa mengira syarikat penerbangan yang menjadi pilihan mereka, akan dapat menikmati perkhidmatan bertaraf dunia dalam suasana yang bersih, selamat, cekap dan tidak tertekan.

Bagi memenuhi peranan Malaysia Airports seperti yang dinyatakan lebih awal, kami meneliti semula operasi kami secara berterusan dengan memberikan tumpuan kepada kecekapan di samping berusaha gigih untuk memperbaiki kualiti perkhidmatan, tempoh masa respons dan kemantapan operasi. Kami berkeyakinan bahawa terminal kedua yang baru ini akan membawa manfaat yang besar kepada sistem-sistem penerbangan dan para penumpangnya dan pada masa yang sama, memastikan Malaysia Airports terus berdaya saing dalam pembangunan lapangan terbang.



# 3.4

## RAMALAN TRAFIK

Hala tuju perniagaan kami adalah berdasarkan model senario trafik kami yang telah dibangunkan dengan mengambil kira faktor-faktor yang telah diterangkan sebelum ini. Model pertumbuhan trafik adalah berdasarkan dua senario – kes dasar (4.1 % CAGR) dan kes optimistik (4.8 % CAGR) dari 2008 hingga 2014.

Jangkaan semasa adalah trafik akan meningkat semula di lapangan terbang di Malaysia pada 2010 hasil daripada pertumbuhan ekonomi dan liberalisasi.

Unjuran trafik kes dasar mengandaikan bahawa harga minyak berada di sekitar USD 70 bagi satu tong dan mengambil kira kemungkinan berlakunya beberapa perkara yang tidak dijangka yang boleh memberi kesan sementara terhadap trafik. Pada tahun-tahun yang lepas, contohnya, kami telah melihat isu-isu seperti penutupan lapangan terbang yang tidak dijangka, wabak virus dan kekacauan awam di negara-negara jiran.

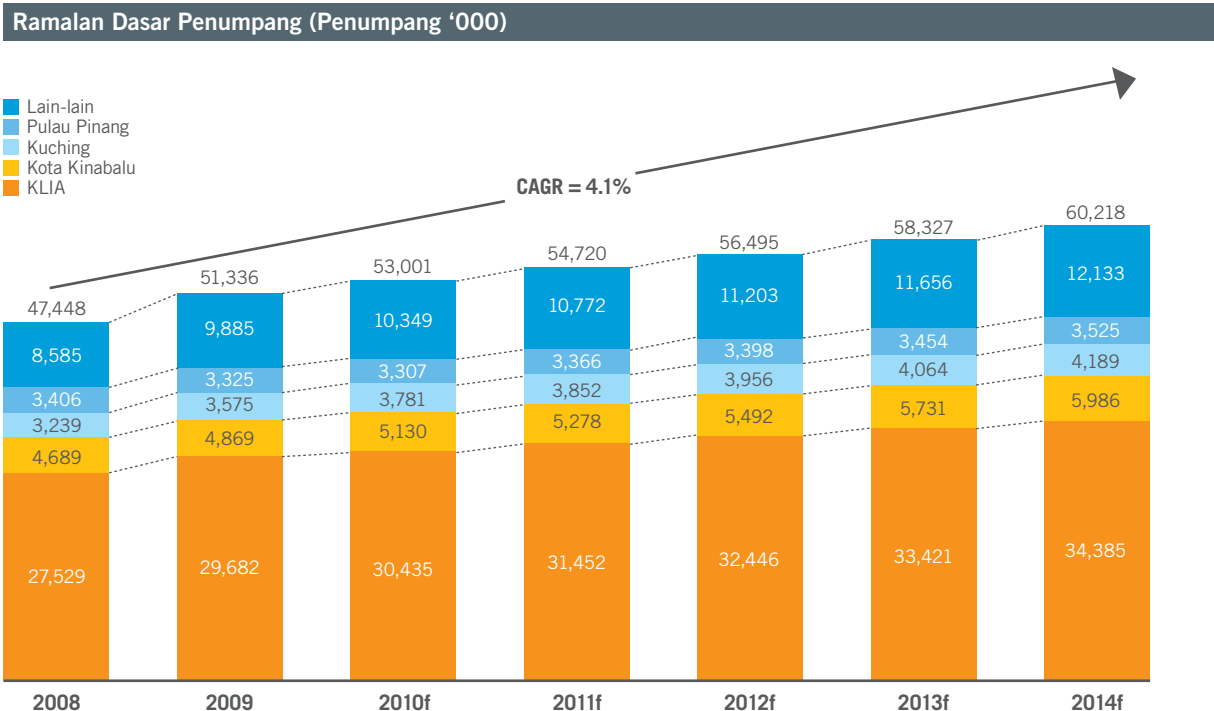
### Pembangunan Trafik Di Malaysia

Malaysia memiliki rangkaian penerbangan domestik, jarak dekat dan serantau yang sangat baik, berupaya memenuhi permintaan pasaran serantau Asia dan membolehkan hubungan ke hab-hab global di sekitarnya seperti Singapura, Bangkok dan Hong Kong. Tambahan lagi, KLIA mempunyai sejumlah penerbangan jarak jauh secara terus ke semua pasaran utama dunia. Selain daripada rangkaian MAS yang telah lama wujud, AirAsia kini sedang pesat membangunkan laluan jarak jauh dan sederhananya ke Asia, Eropah dan Australia.

Bagaimanapun, secara tradisinya, adalah sukar untuk menarik penumpang perniagaan bernilai tinggi untuk membuat sambungan di KLIA. Buat masa ini, sistem-sistem penerbangan yang bertapak di Malaysia bukannya sebahagian daripada sekutu sistem-sistem penerbangan global yang utama. Ini bermakna, penumpang luar negara yang kerap membuat perjalanan lebih gemar untuk terbang melalui hab-hab berdekatan bagi menikmati manfaat hasil kerjasama antara sistem-sistem penerbangan bersekutu, seperti koordinasi jadual, kemudahan balai singgah yang canggih dan program-program bagi mereka yang kerap melakukan penerbangan.

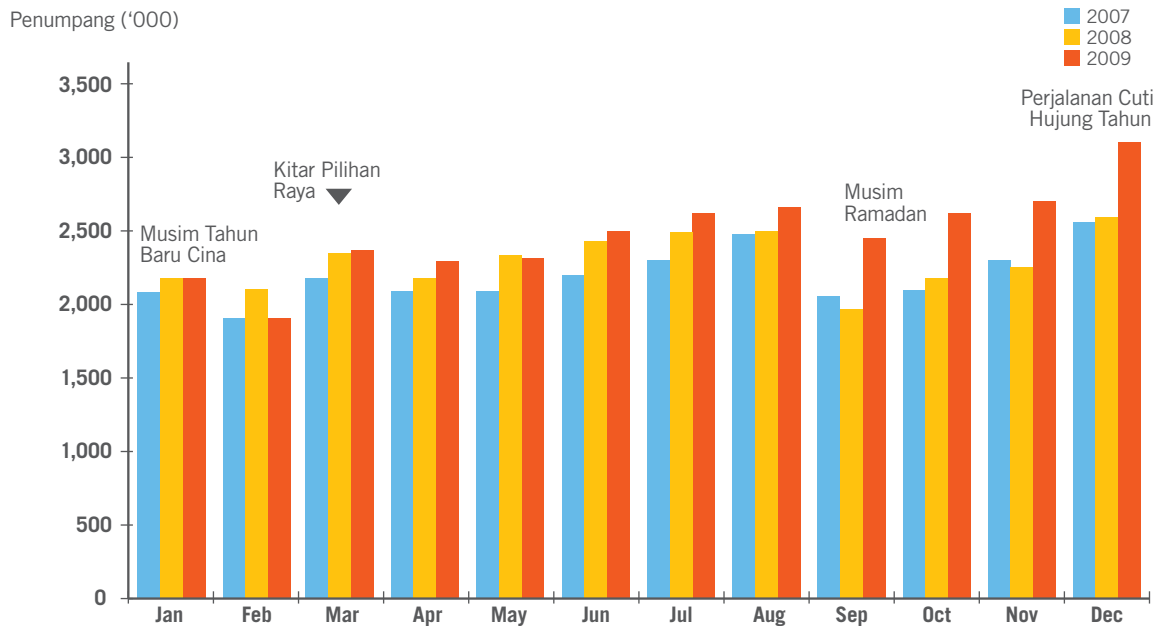
Penerbangan Malaysia telah melaksanakan usaha yang signifikan dengan memeterai perjanjian perikatan perkongsian kod dua hala (*bilateral codeshare alliance*) dengan sistem-sistem penerbangan di seluruh dunia. Setakat ini MAS mengekalkan hubungan perkongsian kod dengan sejumlah tiga puluh sistem penerbangan dan berhasrat untuk mengembangkan lagi rangkaian tersebut.

Selain daripada itu, sejumlah besar syarikat penerbangan asing menawarkan penerbangan ke Malaysia, dengan menjalankan operasi di KLIA dan juga di pintu-pintu masuk antarabangsa yang lain.





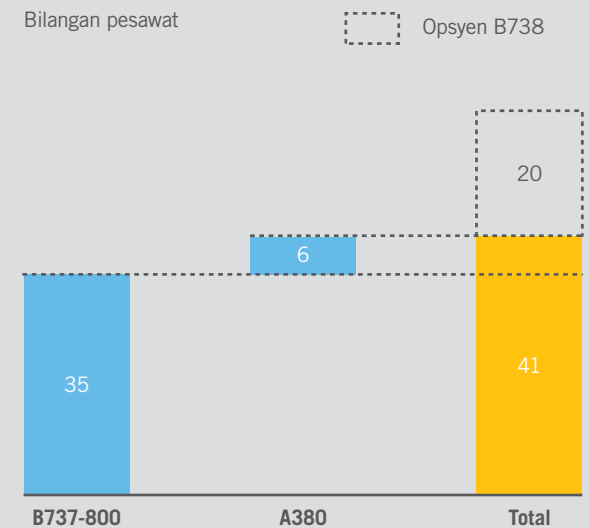
## Pola trafik bulanan di KLIA, 2007-2009



Pada separuh pertama tahun 2009, walaupun kebanyakan lapangan terbang seluruh dunia mencatatkan penurunan trafik, KLIA mampu mengekalkan trafik seperti tahun 2008, iaitu 4.7% lebih tinggi berbanding 2007.

Harapan kami secara keseluruhannya adalah pertumbuhan trafik akan mula pulih pada 2010 dan kembali kepada paras pertumbuhan sebelum krisis dari 2011 dan seterusnya, yang disuntik, contohnya, oleh penghantaran pesawat A380 kepada MAS.

## Unjuran penghantaran pesawat Malaysia Airlines

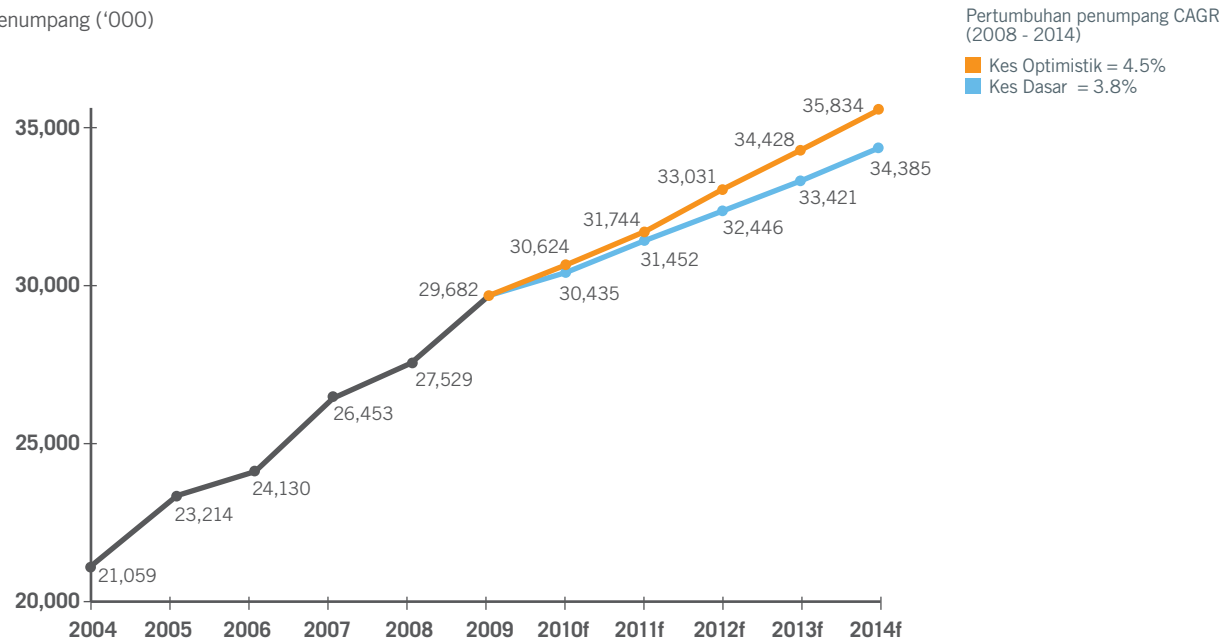


- Pesawat B738-800 akan mula dihantar dari Sept 2010 hingga penghujung 2014
  - B737-800 akan menggantikan B737-400 yang telah usang dan barisan pesawat A330
  - Opsyen untuk menukar B737-800 kepada B737-900 yang lebih besar
- Kapal terbang A380 akan mula diterima di antara 2011 dan 2012

Sumber: MAS

## Senario pertumbuhan KLIA

Penumpang ('000)



### KLIA – Operasi Penerbangan Khidmat Penuh

KLIA terus berkembang di pentas dunia sebagai lapangan terbang utama dengan kecekapan operasi yang membanggakan oleh setiap penumpang. KLIA merupakan salah satu lapangan terbang terbaik di dunia berdasarkan pengalaman penumpang dan kami berkeyakinan kejayaan ini akan berterusan.

Namun begitu, kejayaan jangka panjang trafik di KLIA sangat berkait rapat dengan pertumbuhan sistem penerbangan domestik Malaysia. Kegawatan ekonomi dunia semestinya telah memberikan kesan negatif kepada kedudukan kewangan sistem-sistem penerbangan. Walau bagaimanapun, Malaysia Airports yakin rancangan pemulihan ketika ini akan terus dilaksanakan

susulan langkah-langkah penyesuaian yang diambil oleh sistem-sistem penerbangan terhadap struktur rangkaian, kepelbagaian barisan pesawat dan bahagian-bahagian operasi yang lain.

Destinasi-destinasi China, India, ASEAN, dan Timur Tengah kekal sebagai kawasan pertumbuhan utama. Sekatan trafik udara keluar dari China dan India sebelum ini telah merencatkan pembangunan laluan di negara-negara tersebut, manakala negara-negara Timur Tengah terus mengekalkan perluasan secara ekonomik yang agresif, yang mana telah memperlihatkan strategi perluasan laluan yang agresif di kalangan sistem-sistem penerbangan rantau tersebut.

## Operasi-operasi KLIA – LCC

AirAsia mempunyai perancangan berterusan untuk mengembangkan barisan pesawatnya dengan tempahan sejumlah pesawat A320 baru yang dijadualkan diterima dalam tempoh lima tahun mendatang. Selain daripada itu, AirAsiaX merancang untuk mengembangkan barisan pesawatnya dengan tempahan sejumlah A330, A340, dan pesawat jarak jauh A350. Kini AirAsia terbang ke pelbagai destinasi dari KLIA ke seluruh Asia, Australia dan Eropah. Selain daripada KLIA dan lapangan terbang antarabangsa yang lain, AirAsia juga akan menyumbang kepada pertumbuhan lapangan terbang sekunder.

Selain daripada sistem-sistem penerbangan tempatan, kami juga yakin bahawa sistem-sistem penerbangan lain di rantau ini akan terus menyumbang kepada pertumbuhan trafik di lapangan terbang Malaysia. Contoh-contohnya termasuklah:

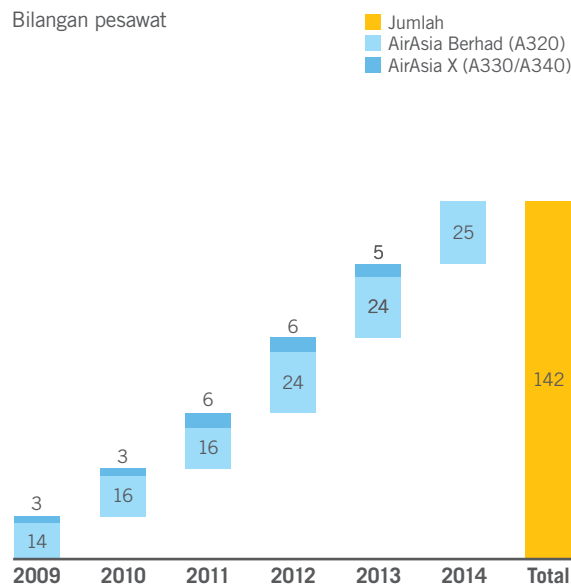
- Berpangkalan di Singapura, Tiger Airways memulakan operasi di Malaysia dengan membuka perkhidmatannya ke Kuching,

dan sekarang terbang setiap hari ke Kuching, Kota Kinabalu dan melakukan empat penerbangan sehari ke KLIA

- Satu lagi pengangkutan tambang murah berpangkalan di Singapura, Jetstar Asia telah membuka perkhidmatan berjadual di antara Changi dan KLIA dan menawarkan 19 penerbangan setiap minggu. Di samping itu, Jetstar juga melakukan penerbangan setiap hari ke Pulau Pinang selain daripada empat dan lima kali seminggu masing-masing ke Kota Kinabalu dan Kuching
- Pada masa ini Lion Air terbang setiap hari di antara Jakarta dan KLIA dengan pesawat Boeing 737 dan berkemungkinan akan menambahkan operasinya dalam masa yang terdekat ini
- AirAsia meramalkan pertumbuhan yang sangat tinggi. Ini mungkin akan melibatkan pemindahan antarabangsa dan juga pemindahan dari Terminal Utama

Prospek pertumbuhan pengangkutan tambang murah dilihat berlaku sejajar dengan liberalisasi penerbangan. Untuk tujuan ini, Malaysia Airports akan membina terminal baru di KLIA, bertepatan dengan keperluan-keperluan operasi dan perkhidmatan bagi sistem-sistem penerbangan yang berkembang pesat di Malaysia.

### Unjuran penghantaran pesawat AirAsia\*



\*Dengan mengambil kira penangguhan lapan pesawat A320 pada 2010 dan kemungkinan berlakunya penangguhan tujuh pesawat A320 pada 2011

Sumber: AirAsia (Julai 2009)



## Pertumbuhan Trafik Kota Kinabalu

Penumpang-penumpang di Lapangan Terbang Kota Kinabalu lazimnya terdiri daripada pelancong, walaupun terdapat juga sejumlah besar penumpang yang melakukan penerbangan atas urusan perniagaan dan berkaitan urusan kerajaan, khususnya ke Semenanjung Malaysia. Hasilnya, bilangan penerbangan paling banyak adalah ke Kuala Lumpur dengan kekerapan 20 penerbangan sehari ditawarkan oleh MAS dan AirAsia.

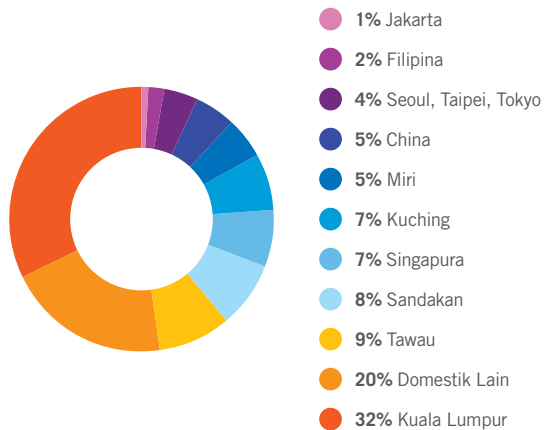
Pelancongan Asia kebanyakannya tertumpu kepada perjalanan kembara dan ekopelancongan, yang mana para pelancong akan tertarik untuk menikmati keindahan pantai, hutan hujan, gunung-ganang, tempat-tempat peranginan dan budaya tempatan. Kota Kinabalu juga menerima kunjungan pelawat-pelawat yang datang bagi tujuan konvensyen dan persidangan perniagaan, dan ini dijangka berkembang lebih pesat lagi apabila pusat konvensyen yang baru dan infrastruktur pelancongan di bandar raya ini siap dibina pada tahun-tahun mendatang.

Trafik pelancongan dalam tempoh kebelakangan ini datangnya dari China dan Timur Laut Asia. Lebih satu pertiga daripada pelawat-pelawat antarabangsa datangnya dari China, Korea Selatan, Jepun dan Taiwan.

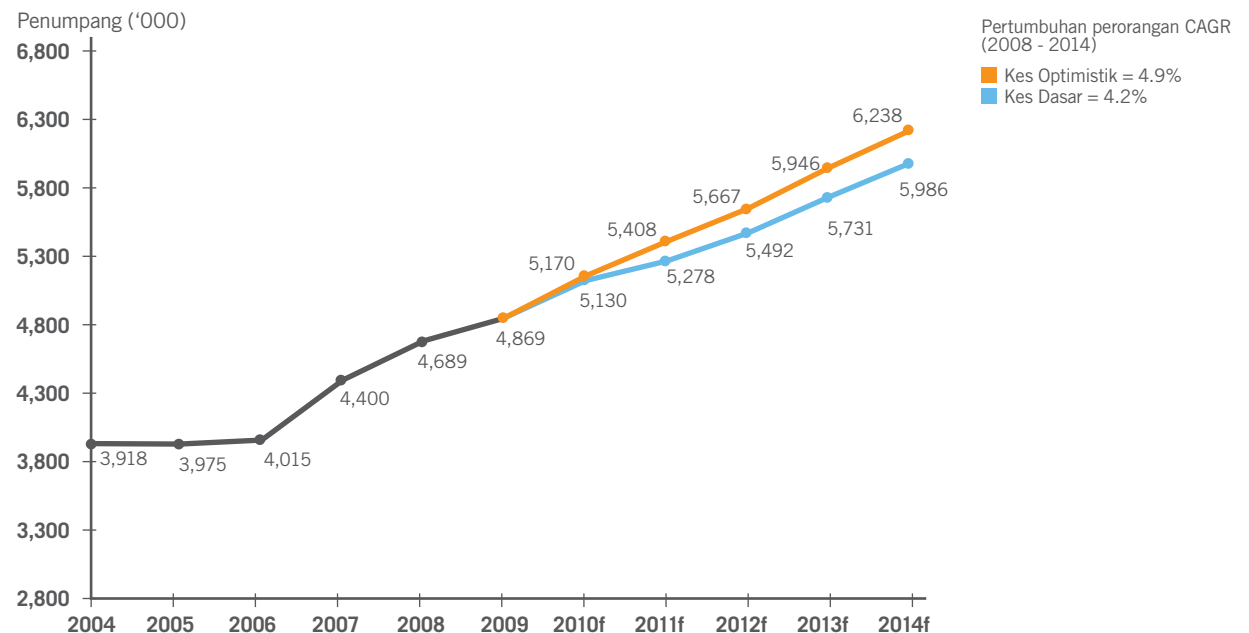
Rangkaian sistem penerbangan telah berkembang dengan meliputi syarikat-syarikat penerbangan carter yang membawa pelancong-pelancong, contohnya, dari China, Taiwan dan Korea. Beberapa peluang mungkin wujud untuk mengembangkan perkhidmatan berjadual bagi merangkumi lebih banyak sistem penerbangan China. Kota Kinabalu juga berpotensi memberi perkhidmatan kepada penumpang-penumpang yang dalam perjalanan antara kota-kota kecil Asia Utara dan Australia.



Perincian destinasi dari Kota Kinabalu (2008)



Senario pertumbuhan lapangan terbang Kota Kinabalu



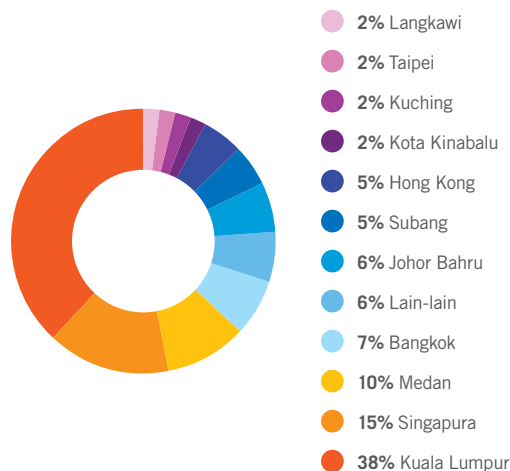


### Pertumbuhan Trafik Pulau Pinang

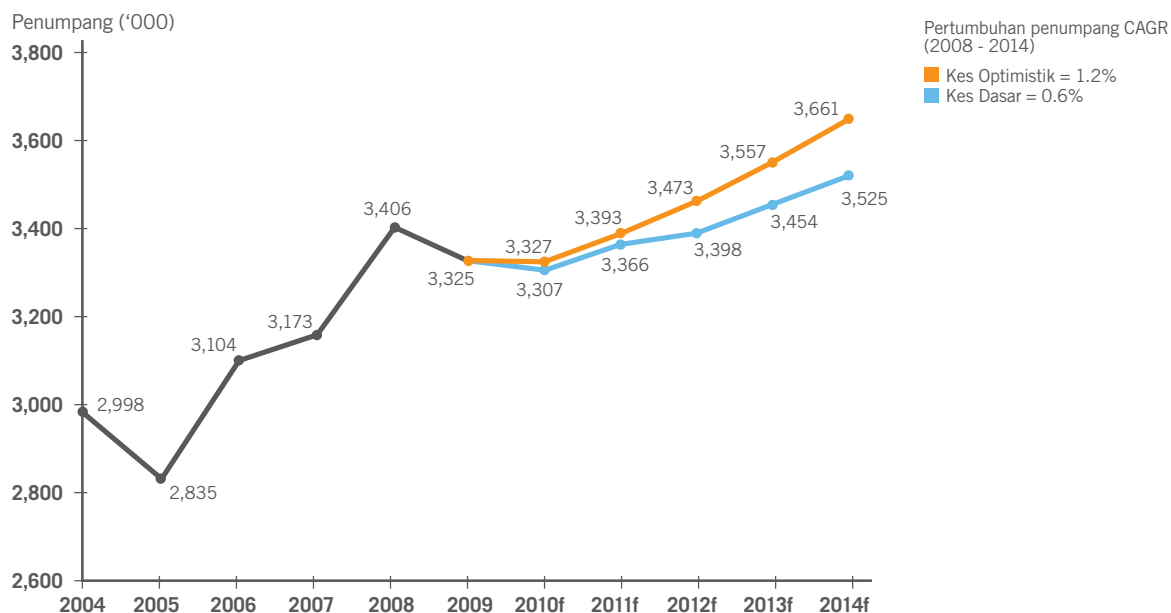
Pulau Pinang memberikan perkhidmatan kepada pelawat yang datang bagi tujuan perniagaan disebabkan pertumbuhan industri berteknologi tinggi dan industri-industri lain di kawasan ini. Perjalanan untuk percutian, dan juga trafik yang dijanakan hasil daripada industri tempatan, telah menurun pada 2009 dan dijangka berkembang lebih perlahan daripada lapangan terbang lain di Malaysia.

Bagi memenuhi kekosongan ini, Malaysia Airports berhasrat untuk mempromosikan persambungan penerbangan antara Pulau Pinang dan destinasi-destinasi serantau. Contohnya, Pulau Pinang menjadi pusat persinggahan trafik Thai Airways dalam perjalanannya ke Bangkok. Walaupun aktiviti ini akan membantu meningkatkan bilangan trafik, Pulau Pinang akan terus bergantung kepada pertumbuhan ekonomi dan liberalisasi negara-negara ASEAN dan juga kepada pembangunan industri tempatan, terutamanya perkilangan, untuk memperoleh semula prospek pertumbuhannya.

### Perincian destinasi dari Pulau Pinang (2008)



### Senario pertumbuhan lapangan terbang Pulau Pinang

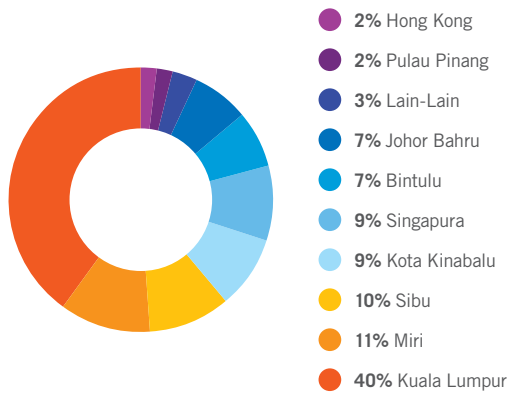


## Pertumbuhan Trafik Kuching

Kuching telah menikmati pertumbuhan trafik yang mantap dalam tahun-tahun kebelakangan ini. Pertumbuhan pada tahun-tahun mendatang dijangka akan didorong amnya oleh pembangunan ekonomi dan khususnya oleh liberalisasi ASEAN. Perjanjian Ruang Udara Terbuka (Open Skies Agreement) akan memberikan penumpang lebih banyak laluan ke hab-hab serantau, menjadikan lapangan terbang tersebut lebih kerap digunakan oleh para penumpang luar.

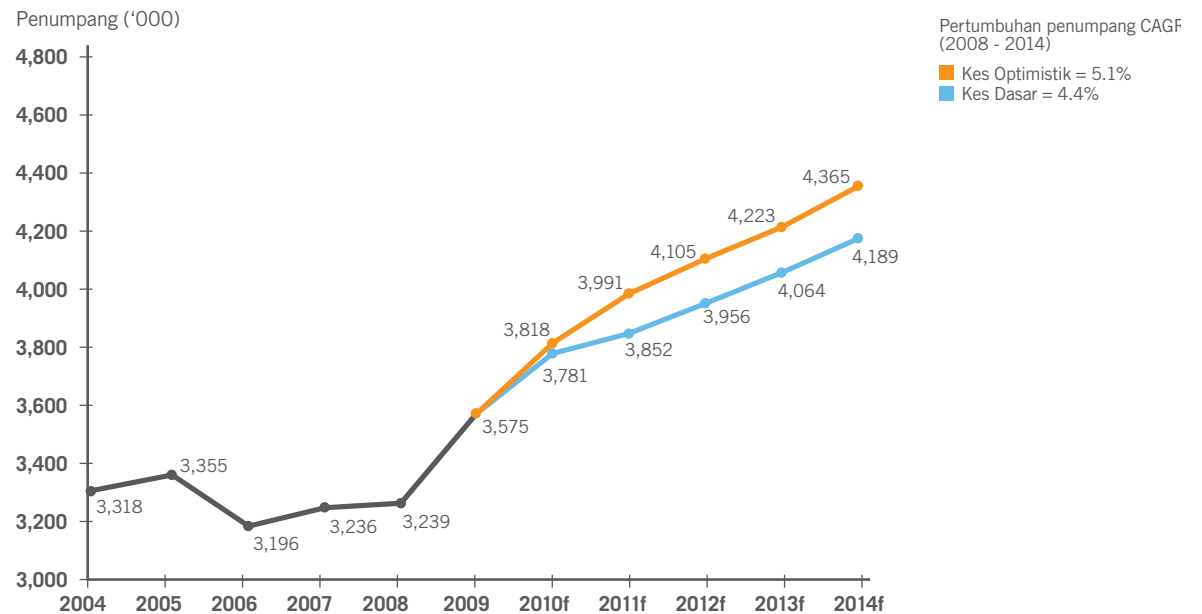


### Perincian destinasi dari Kuching (2008)



Sarawak telah menikmati peningkatan trafik hasil daripada aktiviti ekopelancongannya. Pelbagai promosi utama sepanjang tahun telah berjaya meningkatkan kesedaran di kalangan pelancong kembara mengenai kewujudan tempat-tempat tersebut, dan pada masa yang sama, menarik minat pelancong niaga dengan keadaan ekonominya yang semakin berkembang. Tidak seperti Kota Kinabalu yang bertindak sebagai gerbang Sabah, kebanyakan lapangan terbang di Sarawak dihubungkan terus dari KLIA, dan ini bererti peranan Kuching lebih tertumpu kepada pasaran tempatan.

### Senario pertumbuhan lapangan terbang Kuching

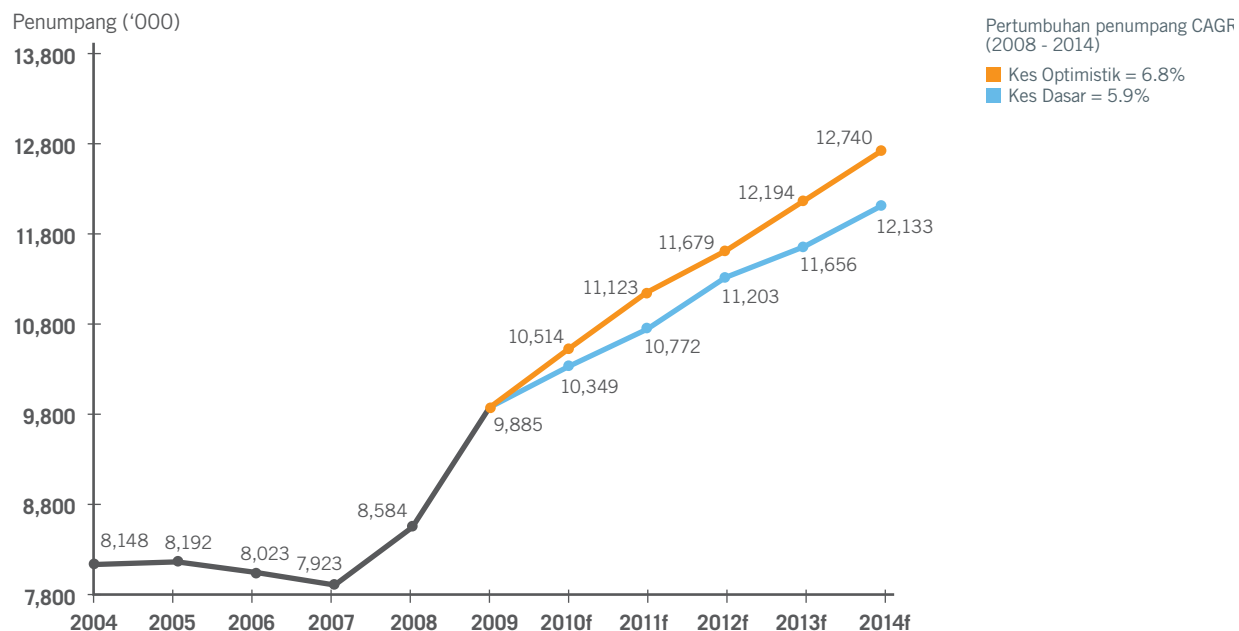


## Lapangan Terbang Lain

Lapangan terbang di Malaysia akan terus mendapat manfaat hasil daripada pertumbuhan ekonomi negara, dengan sedikit penurunan pada kadar pertumbuhan dijangkakan berlaku dalam penggal terdekat akibat kegawatan ekonomi dunia. Pertumbuhan lapangan terbang serantau akan lebih dirangsang lagi oleh liberalisasi perkhidmatan udara ASEAN, yang membolehkan sistem-sistem penerbangan asing di ASEAN mendapat akses secara terus ke lapangan terbang serantau di Malaysia. Dasar Kerajaan Malaysia menggalakkan operasi penerbangan antarabangsa dibuka dengan lebih luas lagi di lapangan terbang ini walaupun trafik yang melangkaui sempadan masih lagi berada di peringkat awal pembangunan.

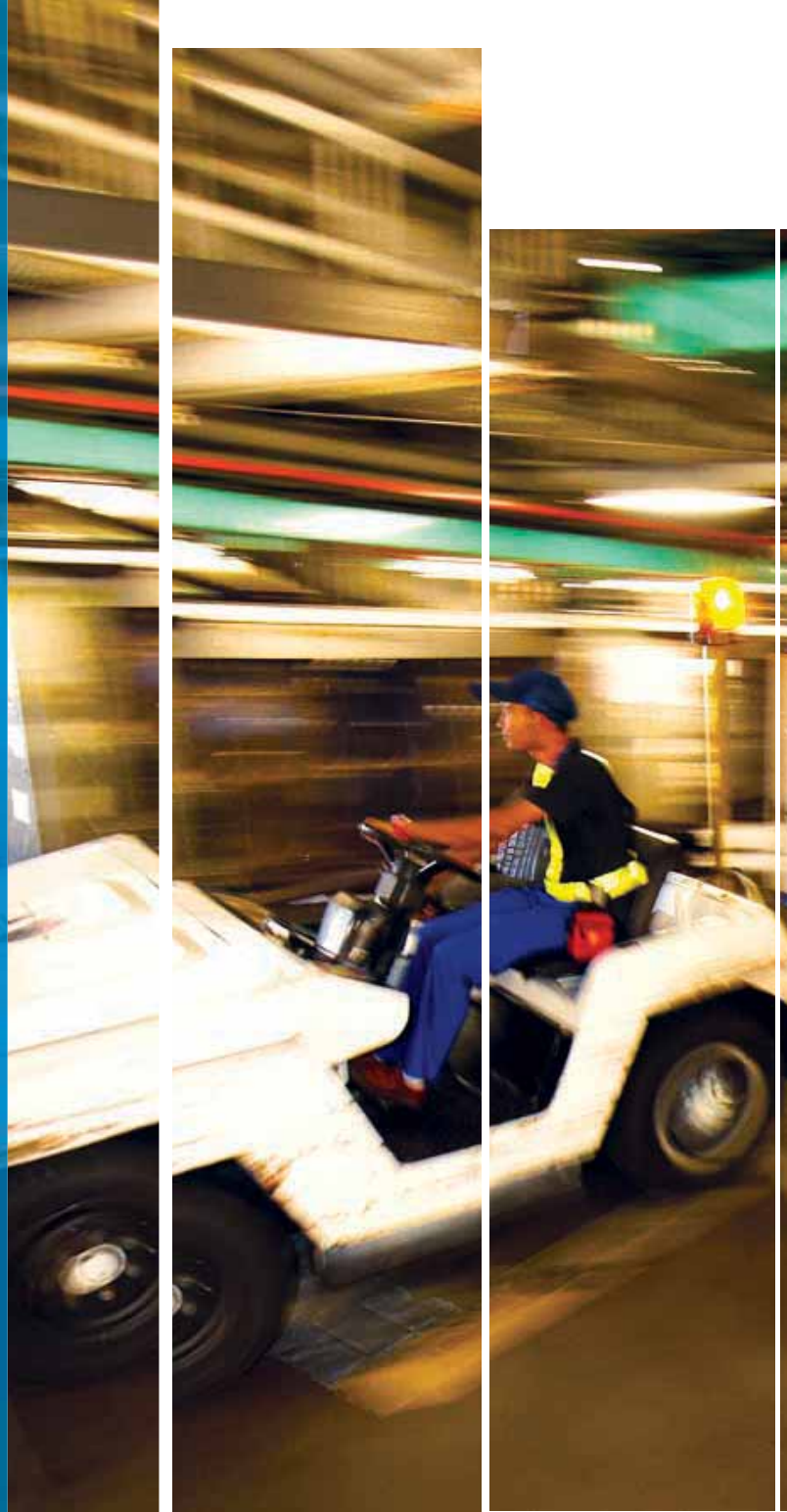
Di dalam negara, trafik ke lapangan terbang kecil di Malaysia masih lagi dikendalikan oleh Malaysia Airlines, AirAsia dan terbaru, pendatang baru di pasaran seperti Firefly dan MASwings. Firefly beroperasi di Lapangan Terbang Sultan Abdul Aziz Shah dengan menawarkan penerbangan ke beberapa negeri di Semenanjung Malaysia, Singapura dan Indonesia.

### Senario pertumbuhan lapangan terbang lain



4.

## KECEMERLANGAN PERKHIDMATAN



Pada dasarnya, Malaysia Airports mempunyai matlamat untuk memberi perkhidmatan berkualiti tinggi pada harga yang berpatutan dengan impak yang minimum terhadap alam sekitar kepada setiap penumpang yang menggunakan lapangan terbang kami.





## 4.1

### MENGURUSKAN LAPANGAN TERBANG MALAYSIA

Malaysia Airports sedar bahawa ia telah diamanahkan oleh Kerajaan Malaysia untuk menguruskan pintu masuk penerbangan negara. Keistimewaan ini diberi seiring dengan tanggungjawab untuk memastikan agar kapasiti lapangan terbang negara sentiasa mencukupi untuk menyokong dan mempertingkatkan daya saing dalam negeri dan negara.

Salah satu tanggungjawab utama kami adalah untuk memastikan setidak-tidaknya perkembangan infrastruktur lapangan terbang adalah selaras, jika tidak melebihi, dengan peningkatan jumlah penumpang pesawat dan jumlah kargo udara, yang dijangka melebihi lapangan terbang di bawah pengurusan kami.

Ia juga adalah menjadi tanggungjawab kami untuk memastikan semua kemudahan ini diuruskan dengan baik supaya KLIA dapat memenuhi amalan kualiti perkhidmatan terbaik dalam industri ini dan supaya lapangan terbang Malaysia yang lain juga dapat menunjukkan prestasi yang sesuai dengan saiz masing-masing apabila dinilai dengan penanda aras dalaman kami.

Peningkatan kapasiti lapangan terbang yang tepat pada masanya membolehkan kami mengelak daripada menghadapi kesesakan dan sekatan operasi yang boleh menjejaskan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak kami dan juga oleh pihak-pihak rakan niaga kami.

Kami juga perlu mengelak daripada situasi yang melibatkan lebih kapasiti, yang boleh meningkatkan kos dan pengeluaran karbon yang keterlaluan. Pada dasarnya, Malaysia Airports mempunyai matlamat untuk memberi perkhidmatan berkualiti tinggi pada harga yang berpatutan dengan impak yang minimum terhadap alam sekitar kepada setiap penumpang yang menggunakan lapangan terbang kami.

# 4.2

## MERANCANG UNTUK MASA HADAPAN

### Memenuhi Keperluan Sistem Penerbangan

Seiring dengan perubahan yang berterusan dalam industri, keperluan penumpang juga berubah, begitu juga dengan kemudahan serta perkhidmatan lapangan terbang. Salah satu perubahan paling besar dalam dunia penerbangan Asia baru-baru ini ialah peningkatan dalam industri pengangkutan tambang murah.

Selaras dengan ini, Malaysia Airports telah memberikan komitmen untuk membina sebuah terminal baru yang direka bentuk untuk memenuhi keperluan spesifik penumpang dan pada masa yang sama mengekalkan pengalaman keseluruhan yang positif. Terminal baru ini, yang akan membekalkan perkhidmatan NGH kepada syarikat penerbangan dan juga para penumpang, dijangka akan membawa pengalaman perjalanan tambang murah ke satu tahap yang baru.

Selain itu, Malaysia Airports juga sedang bersiap sedia untuk meningkatkan penggunaan pesawat baru yang lebih besar. MAS, contohnya, membuat perancangan untuk menerima Airbus A380 yang pertama pada 2011, yang akan membuat penerbangan ke destinasi-destinasi di Australia dan Eropah.

MAS dan AirAsia dijangka akan mengembangkan rangkaian penerbangan jarak dekat ke lebih banyak destinasi serantau. Bermula 2010, MAS akan menggantikan kumpulan pesawat Boeing 737-400 dengan Boeing 737-800 yang mampu membuat penerbangan jarak lebih jauh. Langkah ini diambil bagi membolehkan pesawat yang sebelum ini dikhaskan untuk penerbangan serantau digunakan ke destinasi jarak sederhana seperti Asia Tengah dan Asia Timur, yang merupakan negara-negara penyumbang utama dalam pertumbuhan industri penerbangan Malaysia.

### Kapasiti Lapangan Terbang

Kapasiti semasa bagi semua lapangan terbang di Malaysia setakat ini sudah mencukupi untuk jangka masa pendek hingga sederhana.



Namun begitu, tempoh sekurang-kurangnya dua hingga lima tahun lazimnya diperlukan bagi membekalkan kapasiti yang baru dan, untuk tujuan ini, kami telah membuat perancangan yang teliti dengan kerjasama Kerajaan Malaysia bagi pelaburan modal masa hadapan demi melindungi keupayaan dan kapasiti lapangan terbang negara.

Bagi memastikan pendekatan yang berkesan dan berstruktur dalam perancangan kapasiti lapangan terbang pada masa hadapan, kami telah menyediakan NAMP sebagai garis panduan untuk merancang pelaburan modal tersebut.

NAMP tersebut yang disiapkan pada Disember 2008, menyediakan rangka kerja strategik untuk pertumbuhan kapasiti lapangan terbang bagi 50 tahun akan datang berlatarbelakangkan pertumbuhan yang lebih pesat dalam pengangkutan udara. Semasa menyediakan NAMP:

- Kami mengambil kira permintaan jangka panjang untuk pengangkutan udara dan kapasiti lapangan terbang dari aspek negara dan juga serantau, serta strategi jangka panjang yang terbaik untuk memenuhi respons terhadap permintaan tersebut.
- Kami melakukan pendekatan yang strategik dan berterusan untuk menyeimbangkan manfaat daripada aspek ekonomi berkaitan pembangunan lapangan terbang, aspek sosial

berkaitan penerbangan udara yang lebih mudah dan lebih murah serta impak terhadap alam sekitar yang disebabkan oleh pengangkutan udara.

- Kami memastikan agar pembangunan lapangan terbang diintegrasikan dengan sempurna ke dalam strategi pengangkutan Malaysia yang lebih menyeluruh dan kepada bentuk rangkaian pengangkutan yang lain.
- Kami memberi jaminan, mana yang boleh, untuk mengurangkan kebimbangan penduduk yang tinggal berdekatan dengan lapangan terbang dan di sepanjang laluan penerbangan, dan pada masa yang sama membolehkan pengendali lapangan terbang membuat perancangan lebih awal untuk mengembangkan kapasiti.

Berikutan dengan NAMP ini, kerja-kerja menaik taraf lapangan terbang dan projek pembangunan kini sedang dibincangkan dengan Kerajaan Malaysia untuk dipertimbangkan dalam rancangan lima tahun yang berikutnya.

Kebanyakan kos yang perlu dibelanjakan dalam tempoh rancangan ini adalah berkaitan dengan usul pembinaan terminal baru KLIA. Kami juga akan meningkatkan kualiti perkhidmatan dan kapasiti di Lapangan Terbang Antarabangsa Pulau Pinang bagi memenuhi jumlah penumpang yang dijangka semakin meningkat dalam jangka masa sederhana.

## 4.3

### MEMPERKAYA PENGALAMAN PENUMPANG MELALUI PELAKSANAAN PERKHIDMATAN

Infrastruktur bertaraf dunia perlu digabungkan dengan perkhidmatan yang juga bertaraf dunia supaya pelanggan sebenar lapangan terbang, iaitu penumpang pesawat, dapat menikmati pengalaman yang menyeronokkan dan memuaskan.

Malaysia Airports melakukan penilaian yang berterusan bagi mencari kaedah baru untuk meningkatkan kelancaran operasi, kecekapan dan juga keselesaan penumpang. Sebagai contoh, Malaysia Airports telah mengambil langkah-langkah untuk melaksanakan inisiatif IATA Simplifying the Business. Ia bertujuan, sedapat mungkin, untuk menjadikan pengangkutan udara satu pengalaman yang menyenangkan kepada penumpang.

Tiga inisiatif utama untuk mencapai matlamat ini dalam jangka pendek hingga sederhana adalah:

- Memanfaatkan teknologi untuk mengurangkan masa dan tugas memproses penumpang
- Memastikan keselamatan dan sekuriti
- Memudahkan laluan keluar masuk di lapangan terbang

#### Memanfaatkan Teknologi untuk Mengurangkan Masa dan Tugas Memproses Penumpang

Pelbagai teknologi terkini telah disediakan supaya kami dapat memberikan perkhidmatan yang lebih baik kepada penumpang pada kos yang lebih rendah kepada kami dan juga kepada sistem-sistem penerbangan.

- Kiosk Layan Diri Pengguna Bersama (CUSS) membenarkan penumpang mendaftar masuk dan memperoleh pas naik tanpa perlu sebarang bantuan.

Selain itu, sistem CUSS juga membenarkan penumpang menggunakan mesin daftar masuk yang sama untuk pelbagai syarikat penerbangan, dengan itu menjimatkan masa dan tenaga.

- Kemudahan pendaftaran bagasi menggunakan peralatan yang sama akan diperkenalkan bagi melengkapi sistem CUSS. Langkah ini akan meningkatkan lagi kecekapan dengan mengurangkan jumlah kaunter daftar masuk, seterusnya menyediakan lebih banyak ruang untuk kegunaan lain.
- Pas Naik Berkod Bar (BCBP) membolehkan penumpang mencetak pas naik di rumah dan di pejabat masing-masing, malah memaparkan pas naik tersebut pada skrin telefon bimbit. Oleh kerana BCBP tidak perlu dicetak menggunakan kertas yang mahal, di samping memudahkan pendaftaran masuk di luar lapangan terbang, BCBP dianggap mampu menjimatkan sehingga USD 1.5 bilion setiap tahun dalam industri penerbangan global, berbanding penggunaan pas naik berjalur magnetik yang lebih mahal.

- Setakat ini, kami merupakan lapangan terbang pertama di Asia Pasifik yang memperkenalkan kemudahan paparan pas naik pada telefon bimbit.

Walaupun setakat ini sistem CUSS digunakan oleh empat syarikat penerbangan di KLIA, namun kami berharap kebanyakan sistem penerbangan di setiap lapangan terbang kami akan bertukar kepada teknologi baru ini dalam waktu yang terdekat. Sistem BCBP ini telah diuji dengan jayanya di KLIA dan kami merancang untuk melaksanakan sistem ini di kesemua lapangan terbang kami.

Kaedah CUSS dan BCBP ternyata mampu mengurangkan tugas memproses penumpang dan masa menunggu, memperbanyakkan ruang kosong bagi aktiviti runcit serta menjimatkan kos kami, sistem-sistem penerbangan dan seterusnya, penumpang.



## Memantapkan Keselamatan dan Sekuriti

### Perkhidmatan Bomba dan Penyelamat Lapangan Terbang (AFRS)

AFRS Malaysia Airports memberikan perkhidmatan penyelamat dan pencegah kebakaran untuk pesawat dan bangunan yang terletak dalam sempadan khusus di kawasan lapangan terbang. Objektif operasi AFRS adalah untuk mencapai masa respons tidak melebihi tiga minit ke mana-mana jarak dari setiap landasan operasi, dengan darjah penglihatan dan keadaan permukaan yang optimum.

Kakitangan AFRS perlu menjalani kursus dan latihan intensif, seperti latihan Kecemasan Lapangan Terbang, bagi mengekalkan tahap kecekapan dan prestasi yang tinggi bagi kakitangan dan juga peralatan. Program Penilaian Tahunan AFRS merupakan penanda aras yang penting bagi menilai prestasi dan tahap siap siaga pasukan AFRS. Ini seterusnya disokong dengan pelbagai pemeriksaan berkala bagi memastikan segala punca kebakaran telah dihapuskan dan sistem perlindungan kebakaran sentiasa beroperasi dengan baik.

AFRS juga mengendalikan program latihan dan kursus kesedaran khusus untuk komuniti lapangan terbang dan orang awam di semua lapangan terbang kami.

Untuk memberikan perkhidmatan bertaraf dunia, kami sentiasa dan akan terus berusaha untuk mengekalkan standard yang tinggi, seperti yang dapat dilihat daripada persijilan yang telah kami perolehi termasuklah:

- ISO 9001 (Sistem Pengurusan Kualiti), OHSAS 18001 (Khidmat Nasihat Kesihatan & Keselamatan Pekerjaan) dan EMS 14001 (Sistem Pengurusan Alam Sekitar)
- Persijilan Aerodrom oleh Jabatan Penerbangan Awam (DCA)
- Sijil Perakuan Bomba oleh Jabatan Bomba & Penyelamat Malaysia (JBPM)





### **Bahagian Keselamatan Lapangan Terbang (AVSEC)**

Dari segi keselamatan lapangan terbang, pada 2008, Malaysia Airports menduduki tempat kelima paling atas bagi budi bahasa dan sifat suka membantu yang diperlihatkan oleh kakitangan keselamatan, pemeriksaan keselamatan yang menyeluruh, masa menunggu untuk pemeriksaan keselamatan dan rasa selamat dan terjamin yang dialami oleh pengguna.

Pengasingan jabatan keselamatan 'airside' dan 'landside' pada 2008 telah membawa pemahaman yang lebih jelas tentang pemisahan tanggungjawab antara AVSEC dan polis.

Lanjutan daripada itu, pasukan polis bahagian 'landside' kini menjadi barisan pertahanan utama yang kukuh di KLIA dengan sokongan padu pihak keselamatan lapangan terbang dan pihak keselamatan sistem penerbangan bagi bahagian 'airside'. Sehingga kini, 64 pegawai keselamatan lapangan terbang yang sebelum ini bertanggungjawab terhadap keselamatan 'landside' telah ditugaskan semula untuk melaksanakan AVSEC, sekali gus memantapkan lagi keselamatan bahagian 'airside'.

Inisiatif untuk meningkatkan keselamatan sedia ada dan juga yang masih dalam perancangan termasuklah:

- Mewujudkan pasukan penyiasat dalaman Malaysia Airports sendiri yang dianggotai oleh 20 pegawai berpakaian preman.
- Menjadualkan semula aliran penumpang di sebahagian terminal sedia ada untuk mengasingkan ketibaan dan pelepasan penumpang antarabangsa dan domestik.
- Memperkukuh ciri-ciri keselamatan di sekeliling lapangan terbang antarabangsa dan juga menaik taraf pagar di sekeliling kawasan lapangan terbang yang lain.
- Menaik taraf sistem keselamatan dan peralatan pengesan yang perlu diganti di lapangan terbang yang lebih kecil.
- Menyediakan kawasan letak kereta khas yang terhad untuk kenderaan pacuan empat roda dan kenderaan pelbagai guna lasak bagi mengurangkan risiko kecurian kenderaan model sedemikian dari tempat letak kereta awam.

Inisiatif-inisiatif lain yang dirancang untuk jangka masa pendek hingga sederhana bagi memantapkan keselamatan termasuklah:

- Penapisan bagasi sebaris bagi lapangan terbang yang mengendalikan lebih daripada 300 beg pada waktu puncak

- Menaik taraf alat pengimbas termografik
- Sistem CCTV dengan keupayaan menganalisis tingkah laku

Selain peralatan dan sistem, kami juga sedar bahawa kemantapan sekuriti dan keselamatan kami bergantung sepenuhnya kepada kecekapan kakitangan keselamatan kami. Oleh yang demikian, kami sentiasa menghantar kakitangan keselamatan kami untuk menjalani latihan dan kursus peningkatan kemahiran yang dikendalikan secara berkala. Kami berbangga dengan pasukan keselamatan kami yang mantap termasuk 10 jurulatih dan seorang juruaudit keselamatan penerbangan yang diiktiraf oleh ICAO. Kesemua usaha ini telah berjaya meletakkan pasukan keselamatan kami ke taraf dunia.

### **Memudahkan Laluan Keluar dan Masuk di Lapangan Terbang Kami**

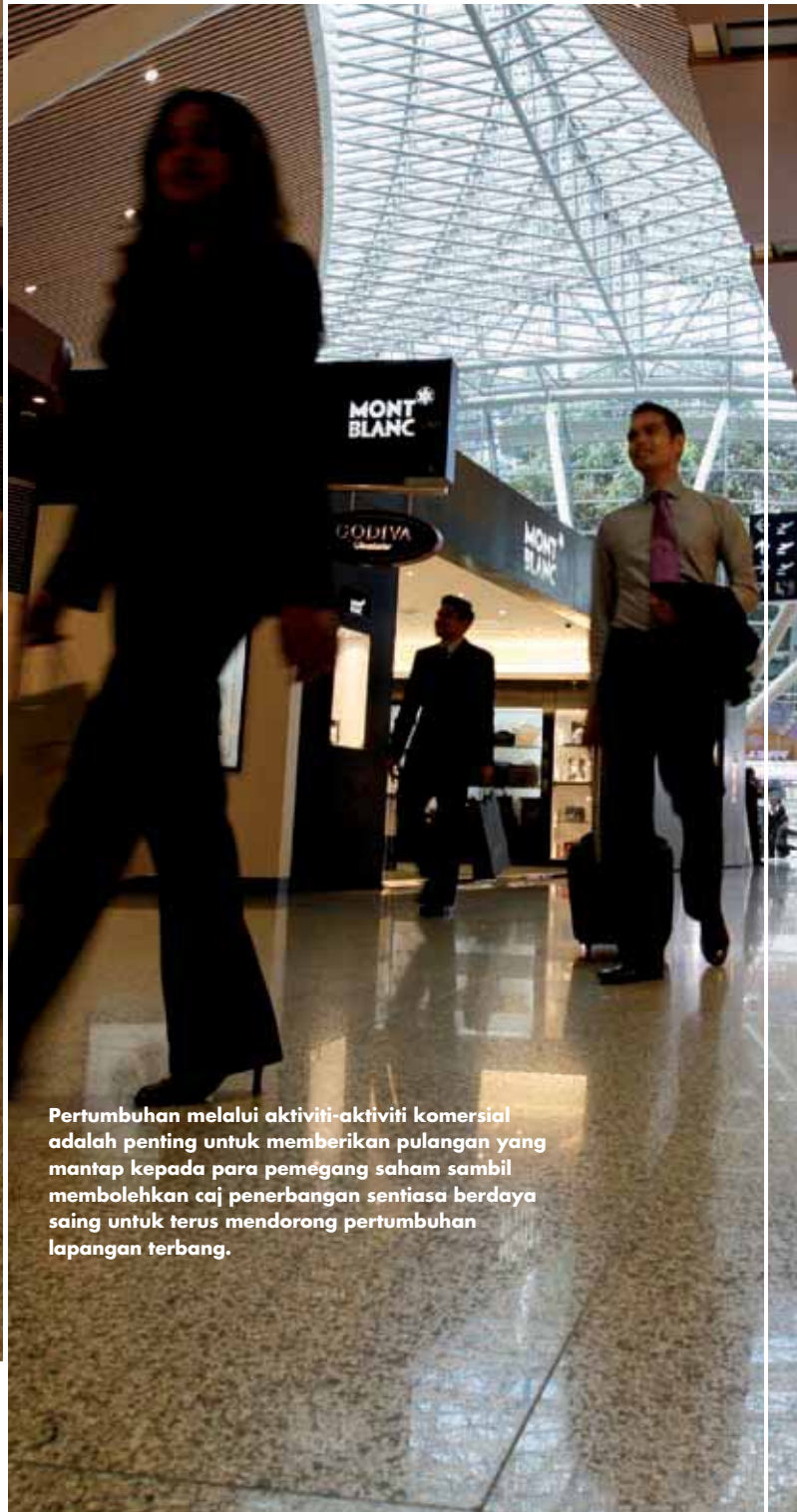
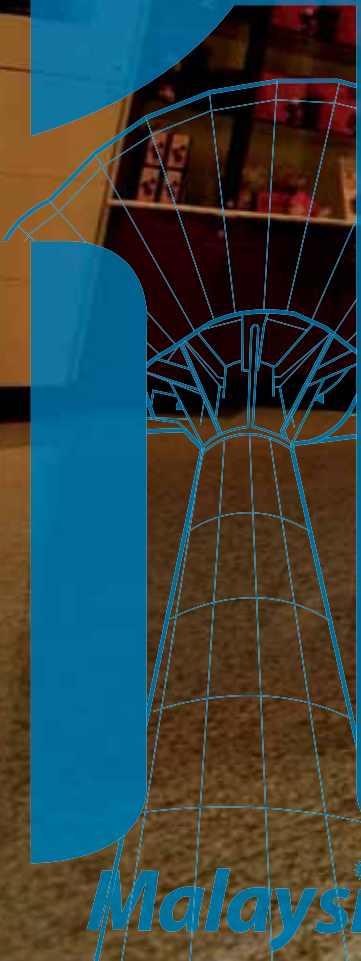
Kebanyakan lapangan terbang lazimnya dihubungkan dengan rangkaian jalan raya yang sangat baik. Namun begitu, selain perkhidmatan ERL ke KLIA, kami mengakui bahawa pengangkutan awam ke setiap lapangan terbang kami sememangnya masih boleh dipertingkatkan lagi.

Kebanyakan masalah pengangkutan awam yang dihadapi oleh lapangan terbang di Malaysia melibatkan pelbagai isu yang hanya boleh diselesaikan melalui usaha bersepadu yang melibatkan perundangan, dasar kerajaan tempatan, perjanjian konsesi pihak ketiga, pertimbangan komersial dan objektif pihak-pihak berkepentingan.

Oleh yang demikian, kami akan terus bekerjasama dengan pihak berwajib dan pihak-pihak berkepentingan sehinggalah setiap penumpang, pekerja dan pengunjung yang menggunakan pengangkutan awam ke lapangan terbang kami berpuas hati dengan perkhidmatan yang ditawarkan.

Langkah-langkah yang diambil termasuklah menawarkan pilihan pengangkutan awam yang terbaik kepada penumpang untuk sampai ke lapangan terbang kami. Kami bercadang, terutamanya, untuk melanjutkan perkhidmatan ERL ke terminal baru apabila ia siap dibuka di KLIA. Kami juga akan bekerjasama dengan pihak-pihak berkepentingan yang berkaitan bagi memastikan lapangan terbang kami diintegrasikan ke dalam pelan pengangkutan awam nasional dan juga tempatan.

# 5. PEMBANGUNAN KOMERSIAL



Pertumbuhan melalui aktiviti-aktiviti komersial adalah penting untuk memberikan pulangan yang mantap kepada para pemegang saham sambil membolehkan caj penerbangan sentiasa berdaya saing untuk terus mendorong pertumbuhan lapangan terbang.

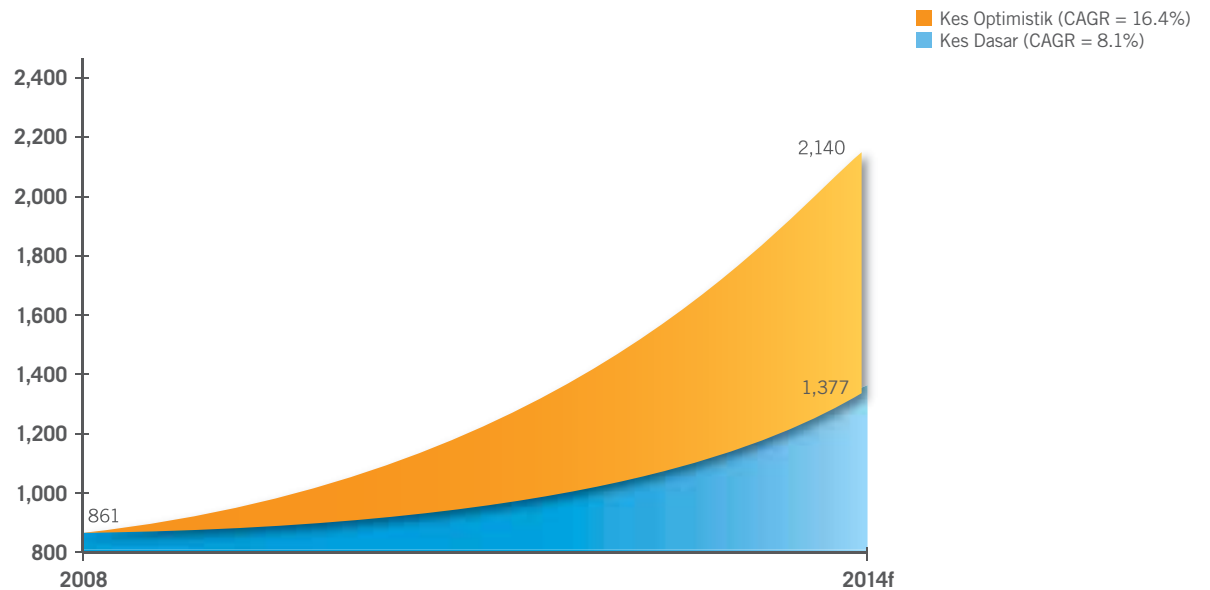




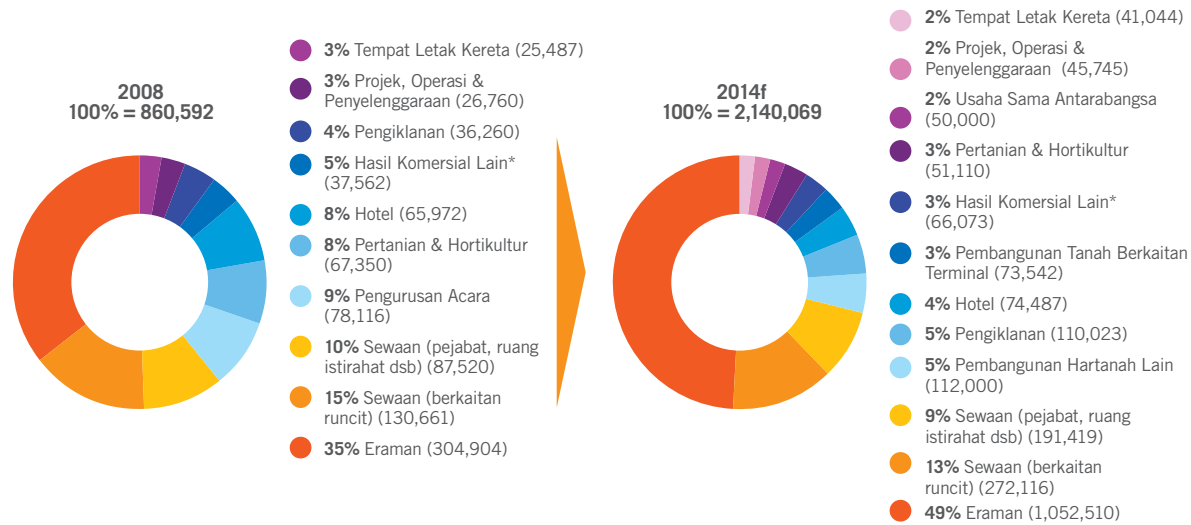
Hasil pendapatan komersial Malaysia Airports merangkumi hasil runcit daripada aktiviti Eraman, hasil konsesi daripada peruncit pihak ketiga dan rangkaian kedai-kedai F&B, serta hasil yang diperoleh daripada pembangunan tanah, pengiklanan, tempat letak kereta dan sewaan (pejabat, ruang istirehat dan sebagainya).

Pembangunan komersial akan menjadi salah satu pemangkin utama keuntungan Malaysia Airports dalam masa lima tahun yang akan datang. Strategi telah dirancang untuk merevolusikan pengalaman runcit dan menjana aliran pendapatan baru untuk meningkatkan keuntungan lebih dua kali ganda menjelang 2014. Pertumbuhan melalui aktiviti-aktiviti komersial adalah penting untuk memberi pulangan yang mantap kepada para pemegang saham sambil membolehkan caj penerbangan sentiasa berdaya saing untuk terus mendorong pertumbuhan lapangan terbang.

#### Unjuran pertumbuhan hasil komersial (RM juta)



**Jumlah pendapatan hasil komersial (RM '000)**



\*Termasuk hasil-hasil lain daripada AVSEC, Kejuruteraan, pajak tanah, dsb

**Empat pemangkin utama yang membawa perubahan dalam prestasi komersial telah dikenal pasti**





# 5.1

## KAWASAN RUNCIT BERPUSAT 'AIRSIDE' LAPANGAN TERBANG DI TERMINAL BARU KLIA UNTUK MENJANA PENDAPATAN BARU

Peluang komersial yang besar menanti di terminal baru LCC di KLIA, yang dirancang khas bagi menggabungkan operasi yang cemerlang dan juga tawaran-tawaran komersial yang menarik. Rancangan bersepadu yang menumpukan pada penambahan nilai kepada penumpang dari segi membeli-belah, catering, tempat letak kereta dan perkhidmatan perniagaan, serta ruang pengiklanan pasti akan menggandakan hasil pendapatan berlipat kali ganda berbanding LCCT sedia ada, yang tidak dirancang pada asalnya untuk tujuan ini.

Sehingga 2009, penumpang LCCT di KLIA hanya mempunyai akses kepada 250 meter persegi (mps) premis runcit bagi setiap sejuta penumpang. Ini jauh di bawah norma rekaan industri iaitu sehingga empat kali ganda angka tersebut. Dengan menambah ruang untuk menawarkan lebih banyak produk, jumlah jualan bagi setiap penumpang di terminal baru dijangka akan meningkat tiga kali ganda antara tahun 2008 dan 2014. Pengembangan runcit yang bermula di LCCT yang sedia ada pada tahun 2009 berupaya menjana 43% pendapatan yang lebih tinggi bagi setiap penumpang pada Jun 2009 berbanding dengan Jun 2008.

Ringkasnya, rancangan bagi reka bentuk terminal baru KLIA mempunyai fokus komersial yang kukuh, merangkumi keperluan-keperluan berikut:

- 35,00 mps jumlah ruang komersial terminal
- 15,000 mps ruang peruncitan dalam satu kawasan terpusat 'airside' lapangan terbang
- Susun atur runcit yang memaksimumkan ruang pergerakan dan penglihatan
- Jarak yang dekat/pemprosesan minimum dari premis runcit ke tempat menaiki pesawat

Dengan rekaan runcit yang optimum, kami akan berupaya menjanakan hasil pendapatan komersial yang tinggi, justeru mengurangkan pergantungan kepada caj-caj lapangan terbang bagi menampung pembangunan terminal.

### KAJIAN KES Perluasan LCCT

Kerja-kerja perluasan Balai-balai Ketibaan dan Perlepasan Antarabangsa LCCT telah siap sepenuhnya pada Mac 2009 dan ini telah meningkatkan ruang runcit dan F&B sebanyak empat kali ganda kepada lebih 6,000 mps. Penumpang-penumpang LCCT kini mempunyai lebih banyak pilihan kedai bagi memenuhi keperluan mereka. Kajian menyeluruh telah dilakukan untuk mengenal pasti strategi komersial bagi kepelbagaian dan penempatan produk serta lokasi kedai yang dapat memaksimumkan ruang pergerakan penumpang.

Kedai-kedai makanan baru untuk memenuhi pelbagai cita rasa seperti *Old Town Kopitiam*, *Marrybrown* dan *Chocolate* telah dibuka dan sambutan yang diterima sungguh memberangsangkan. Premis-premis runcit seperti *Body Shop*, *Country Food* dan *Titbits*, serta emporium bebas cukai yang lebih besar, merupakan contoh-contoh penambahan premis runcit yang disediakan. Perkhidmatan seperti bank, ATM, ikat dan balut bagasi juga turut ditawarkan hasil daripada langkah perluasan tersebut.

Dengan penambahan premis runcit, F&B dan perkhidmatan lain, Malaysia Airports telah menikmati peningkatan hasil pendapatan yang ketara di LCCT. Jumlah hasil pendapatan komersial telah meningkat sebanyak 59% dalam enam bulan pertama 2009 berbanding tahun-tahun sebelumnya.

## 5.2

### **PENAMBAHBAIK PRESTASI RUNCIT KLIA UNTUK MENJANA PENDAPATAN TAMBAHAN**

KLIA menjanakan 84% daripada hasil pendapatan runcit Malaysia Airports dan memainkan peranan penting untuk pertumbuhan masa hadapan. Ia mempunyai aliran penumpang antarabangsa dengan kecenderungan berbelanja yang tinggi, justeru membolehkan kami menyediakan kepelbagaian produk yang luas.

Hasil pendapatan bagi setiap penumpang untuk 2008 ialah RM36.44 di KLIA MTB dan Terminal Satelit, namun lapangan terbang lain yang bersaiz sama telah menunjukkan prestasi yang lebih baik, seperti peneraju pasaran, Incheon, yang telah mencatatkan pendapatan RM110 bagi setiap penumpang pada 2005. Kami telah merangka perancangan teliti untuk menangani semua aspek pengalaman membeli-belah dan mengunjurkan hasil pendapatan disekitar RM50 bagi setiap penumpang menjelang 2014 untuk KLIA MTB dan Terminal Satelit.

<sup>3</sup> Laporan Moodie Mei/Jun 2006



## Objektif Runcit Memberi Nilai Hebat dan Kecemerlangan Perkhidmatan

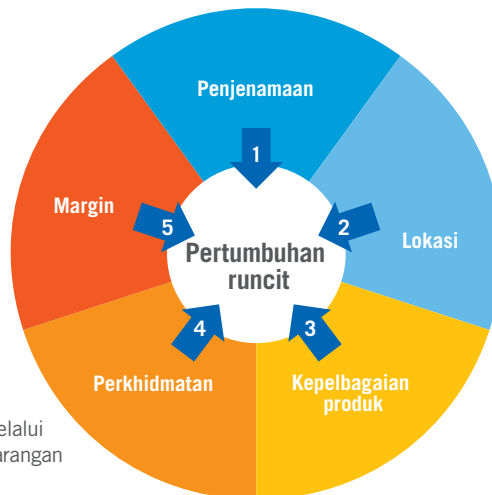
Memenuhi matlamat menjadikan lapangan terbang kami sebagai satu destinasi gaya hidup, semestinya apa yang disediakan oleh rangkaian peruncitan dan F&B kami memberikan “Nilai Untuk Wang” kepada para pelanggan. Produk yang bertepatan pada harga yang kompetitif dan digandingkan pula dengan kecemerlangan perkhidmatan akan meningkatkan pengalaman pelanggan kami dan seterusnya memaksimumkan pendapatan runcit.

Kami telah mengenal pasti lima pendorong utama berikut untuk pertumbuhan runcit:

### Pendorong utama untuk pertumbuhan runcit

- Jenama-jenama yang lebih kukuh dan dikenali ramai
- Menghasilkan lebih banyak kunjungan dan jualan melalui peningkatan kualiti dan nilai yang lebih dipercayai

- Perkongsian yang kukuh, rundingan rangkaian bekalan dan kecekapan
- Margin leveraj di semua 39 lapangan terbang



- Penempatan semula lokasi runcit dan penambahbaikan dari segi ketampakan dan kedudukan unit-unit kedai
- Menghasilkan kunjungan yang lebih lama di kawasan runcit 'airside' lapangan terbang

- Meningkatkan pasaran melalui perkhidmatan dan pembarangan

- Menawarkan rangkaian produk yang luas dengan mengurangkan penawaran produk yang sama jenis bagi memenuhi keperluan lebih banyak penumpang.

Usaha-usaha perubahan ini telah pun dimulakan dengan Projek Pengoptimuman Runcit (ROP) di KLIA dan pengembangan aktiviti-aktiviti komersial di LCCT.



## KAJIAN KES

### Projek Pengoptimuman Runcit Satelit (SROP)

Dimulakan pada Mei 2008, SROP bertujuan mentransformasikan pengalaman penumpang lapangan terbang dengan mewujudkan persekitaran gaya hidup rancak dan menarik yang dilengkapi koleksi penawaran pelbagai produk yang hebat-hebat dan berdaya saing. Projek ini mengutamakan strategi holistik dan komprehensif bagi mengubah lapangan terbang menjadi satu destinasi yang mempunyai gaya hidup uniknya yang tersendiri.

Setelah 17 bulan berlalu, Terminal Satelit kini mempunyai penampilan kontemporari yang mengekalkan cita rasa unik Malaysia. Reka bentuk baru ini telah mengembangkan keseluruhan ruang runcit dan F&B di Terminal Utama KLIA sebanyak 30%, dengan menawarkan rangkaian avant-garde dan konsep produk moden, memperkenalkan jenama-jenama terkemuka baru dari seluruh dunia serta membolehkan akses yang lebih mudah. Ciri-ciri baru ini menggalakkan penumpang untuk mengunjungi keempat-empat sayap Terminal Satelit, justeru meningkatkan peluang jualan.

Tingkat Penumpang yang terdiri daripada dua tingkat utama mempromosikan kedai-kedai yang menarik dan luas, menawarkan barangan bebas cukai, minyak wangi, kosmetik, barang mainan, bagasi, fesyen dan aksesori daripada pelbagai jenama baru yang sangat menarik bagi memenuhi keperluan setiap penumpang. Antara jenama baru dan tawaran yang terdapat di Tingkat Penumpang ialah Cuffz, Axzezz, Hugo Boss dan Bvlgari. Antara produk yang begitu banyak itu termasuklah coklat dan konfeksi, kraf tangan, buku dan majalah serta hadiah dan cenderamata, kesemuanya tersedia dalam pelbagai pilihan dan harga yang menarik.

Tingkat Mezanin turut mengalami pembaruan yang ketara dengan kewujudan tapak lantai baru yang menambahkan keluasan ruang

F&B bagi menyajikan lebih banyak pilihan hidangan yang enak dan menyelerakan. Selain daripada rangkaian antarabangsa seperti *Coffee Bean & Tea Leaf*, *O'Briens*, *Starbucks Coffee*, *The Olive Tree* dan *Burger King*, terdapat juga sajian autentik tempatan seperti *Satay Club*, *Malaysian Recipe Café*, *Kopitiam* dan *Malaysian Street Food@Jalan Alor*.

Kemudahan-kemudahan tambahan seperti bilik wayang, biro pertukaran wang dan pusat refleksologi menawarkan keselesaan dan kemudahan kepada setiap pengguna lapangan terbang.



Satu lagi inisiatif utama untuk mewujudkan pengalaman yang tidak dapat dilupakan oleh penumpang ialah mewujudkan 'denai hutan' di kawasan landskap semula jadi. Penumpang antarabangsa akan dapat menikmati pengalaman hutan hujan Malaysia di kawasan tengah-tengah Terminal Satelit.

Transformasi yang menjadi mercu tanda KLIA ini membolehkan penumpang menerokai lapangan terbang sebagai satu destinasi yang menawarkan pelbagai produk berkualiti pada harga yang menarik dan diperkaya dengan warisan semula jadi, justeru memacu pertumbuhan KLIA bagi mencapai objektif mutakhir iaitu memberikan pengalaman yang lebih memuaskan kepada pelanggan.



### Strategi Eraman

Salah satu aspek perniagaan runcit utama kami ialah Eraman, operasi runcit bebas cukai milik kami sendiri.

Strategi kami adalah untuk menumpukan pada aktiviti utama Eraman iaitu jualan produk bebas cukai, bagi menjana pendapatan melalui margin yang lebih tinggi, leveraj belian yang lebih baik, kos lebih rendah dan pembarangan yang segar.

Kami sedang mengkaji semula kepelbagaian produk Eraman dan premis runcit pihak ketiga di semua lapangan terbang utama bagi mengoptimumkan pendapatan dan memastikan keseimbangan yang sempurna, supaya Eraman dan rakan-rakan niaga yang lain berada pada posisi yang kukuh untuk menjalankan perniagaan. Dengan mengukuhkan lagi kesepakatan ini, konsesi-konsesi akan dapat beroperasi dengan penuh keyakinan serta membuat pelaburan untuk meningkatkan hasil jualan.

# 5.3

## PENINGKATAN BERTERUSAN UNTUK SEMUA LAPANGAN TERBANG DAN ALIRAN PENDAPATAN

Semua lapangan terbang akan menggunakan Model Komersial Lapangan Terbang yang direka khas dengan mengambil kira profil pelanggan

### Model Komersial Lapangan Terbang

### Lapangan Terbang

Hab Antarabangsa Bertaraf Dunia - Model Gaya Hidup

- Bangunan Terminal Utama KLIA
- Pulau Pinang, KKIA, Kuching

Lapangan Terbang Bertaraf Dunia - Model Santai

- LCCT dan Terminal Baharu
- Langkawi, Miri, Sibul, Kota Bharu, Tawau

Lapangan Terbang Komuniti

- Sandakan, Labuan, Kuala Terengganu, Kuantan, Melaka, Alor Setar, Bintulu, Ipoh

Lapangan Terbang Tanggungjawab Korporat

- Kepulauan - Redang, Tioman and Pangkor; padang-padang terbang STOL Mulu, Limbang, Lahad Datu, Sabah and Sarawak

### Kategori Yang Diambil kira

- Profil lapangan terbang
- Pendorong komersial
- Jenama/tawaran
- Peruntukan ruang komersial
- Pemisahan aktiviti runcit 'airside' dengan 'landside' lapangan terbang
- Peruntukan ruang untuk produk teras dan produk bukan teras
- Perkhidmatan tambah nilai
- Pemilihan operator
- Tempoh penyewaan
- Struktur penyewaan



# Lapangan Terbang Alor Setar adalah menepati model lapangan terbang komuniti dan sedang menikmati hasil pengoptimuman aktiviti komersialnya

## Huraian

## Faktor yang dipertimbangkan

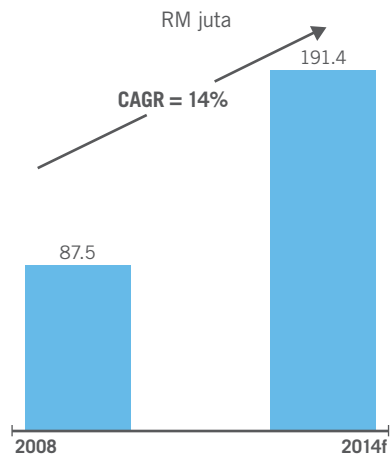
Profil Lapang Terbang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lapangan terbang komuniti tempatan</li> </ul>
Pendorong Komersial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Didorong oleh perkhidmatan (memilih perkhidmatan komuniti yang sesuai), dilengkapi dengan F&amp;B dan sejumlah kecil premis runcit</li> </ul>
Jenama/Tawaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memperkenalkan perkhidmatan penting sebagai tarikan utama untuk komuniti di sekitar lapangan terbang</li> <li>Kedai runcit dan F&amp;B sebagai tawaran sampingan</li> </ul>
Peruntukan Ruang Komersial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lebih kurang 20% ruang lantai terminal diduduki oleh pemberi perkhidmatan utama dengan kedai runcit dan F&amp;B sebagai tawaran sampingan</li> </ul>
Pemisahan aktiviti runcit 'airside' dengan 'landside' lapangan terbang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penekanan diberikan kepada bahagian 'landside' terminal dan pembangunan tanah sebagai sinergi</li> </ul>
Peruntukan Ruang Untuk Produk Teras dan Produk Bukan Teras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penekanan diberikan kepada perkhidmatan runcit asas dan F&amp;B untuk melengkapi perkhidmatan utama</li> </ul>
Perkhidmatan Tambah Nilai	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perkhidmatan perbankan, cuci kereta, tapak mainan, pasar raya besar, muzium penerbangan, taman ekstrim, restoran pandu lalu, pameran dsb.</li> </ul>
Pemilihan Operator	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tender Terpilih atau Rundingan Terus untuk memperoleh perkhidmatan terpilih/Aplikasi konsep penyewa utama melalui urus niaga berpakej</li> </ul>
Tempoh Penyewaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lebih dari tiga tahun untuk pembangunan tanah.</li> <li>Tiga tahun untuk kedai bersaiz besar/serdahana dengan pelaburan sederhana dan pulangan pelaburan yang tinggi</li> <li>Dua atau satu tahun untuk kawasan pulangan tinggi, bergantung kepada tahap pelaburan (untuk menghasilkan tawaran yang menarik dan sering bertukar ganti)</li> </ul>
Struktur Penyewaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penerapan struktur baru penyewaan yang akan didorong oleh royalti dalam menentukan MGP</li> </ul>
Cadangan Lapangan Terbang	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dengan pengunjung antarabangsa – Sandakan, Labuan, Kuala Terengganu, Kuantan dan Melaka Dengan pengunjung tempatan sahaja – Alor Setar, Bintulu dan Ipoh</li> </ul>



## Hasil Pendapatan Tambahan Melalui Pengoptimuman Aliran Pendapatan Komersial yang Lain

Penyewaan hartanah, pengiklanan dan tempat letak kereta mewakili aliran pendapatan komersial yang ketara

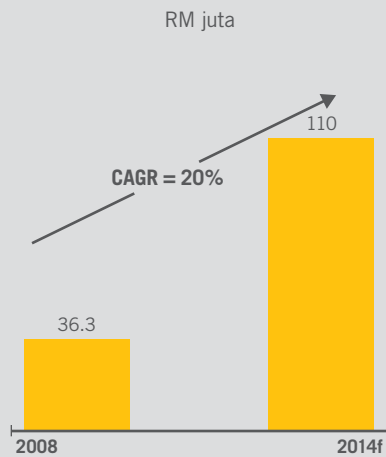
### Penyewaan (pejabat, ruang istirahat, dsb)



#### Pertumbuhan dicapai melalui:

- Tinjauan tahunan untuk memastikan sewaan optimum dicapai
- Pemasaran untuk memperoleh perniagaan baru dan mempertingkatkan kadar penghunian
- Pemudahan kontrak, pengurangan birokrasi dan peningkatan ketelusan dalam pemberian tender

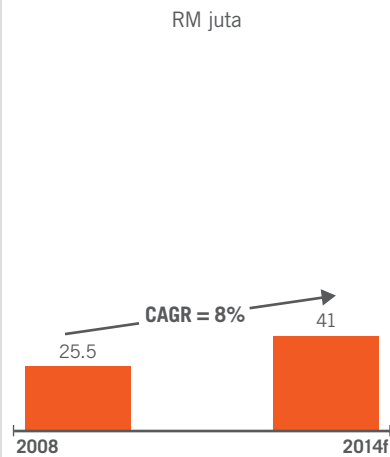
### Pengiklanan



#### Pertumbuhan dicapai melalui:

- Tapak baru yang dikenal pasti, khususnya di kawasan luar dan terminal tambahan
- Medium pengiklanan baharu yang berpotensi
- Pendapatan yang lebih tinggi melalui pembangunan pengiklanan jenama antarabangsa

### Tempat Letak Kereta



#### Pertumbuhan dicapai melalui:

- Penambahan tempat letak kereta di LCCT
- Penguatkuasaan terhadap tempat letak kereta haram
- Kesedaran yang lebih tinggi
- Inisiatif-inisiatif lain dalam perkhidmatan pelanggan
- Tempat letak kereta premium dan penstrukturan harga baru





# 5.4

## STRATEGI PEMBANGUNAN TANAH

Kami mempunyai akses kepada kawasan tanah yang luas di sekitar lapangan terbang yang sangat berpotensi untuk dibangunkan. Lapangan terbang seperti Schiphol di Belanda menjana lebih 30% daripada pendapatan komersial mereka melalui “Kota Lapangan Terbang”, dan perkembangan ini sedang dikaji oleh Malaysia.

Pembangunan yang telah diusahakan ialah Pusat Aeroangkasa Antarabangsa Malaysia (MIAC) di Lapangan Terbang Subang. Strategi pembangunan MIAC adalah sejajar dengan objektif Kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebuah negara aeroangkasa di peringkat benua dan antarabangsa menjelang 2015. Satu konsep berkelompok telah diguna pakai untuk melonjakkan pembangunan industri sokongan aeroangkasa, menggunakan pemain industri sedia ada di dalam MIAC seperti MAS Engineering, Spirit Aerosystems, Eurocopter, GE Engines dll sebagai leveraj.

Lebih 1,200 ekar tanah telah diperuntukkan sepenuhnya dalam NAMP dengan tempoh pajakan selama 60 tahun. Hasil akan diperolehi daripada pajakan tanah, perjanjian usaha sama, perkongsian ekuiti dan royalti daripada jualan.

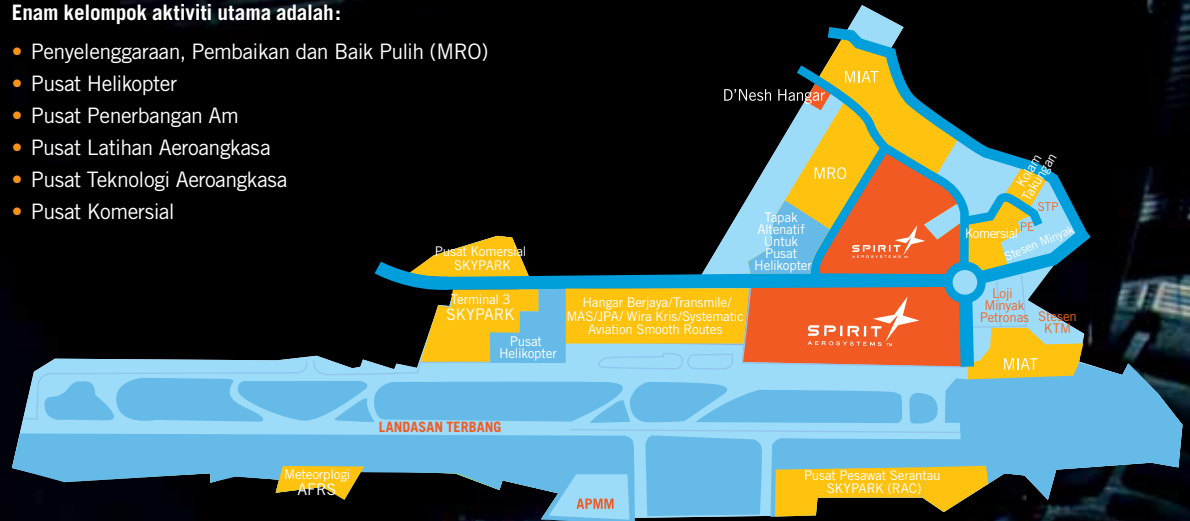
Skim yang serupa sedang dibangunkan di KLIA susulan berakhirnya analisis awal pasaran tempatan. Kami telah mengenal pasti 2,730 ekar daripada 22,156 ekar tapak untuk pembangunan permulaan.

Turut menarik perhatian ialah peluang untuk membina satu kompleks ‘landside’ bersebelahan dengan Terminal Baru yang akan menempatkan hotel, ruang pejabat, kawasan membeli-belah dan pusat-pusat perniagaan.

### Pusat Aeroangkasa Antarabangsa Malaysia (MIAC), Lapangan Terbang Subang

Enam kelompok aktiviti utama adalah:

- Penyelenggaraan, Pembaikan dan Baik Pulih (MRO)
- Pusat Helikopter
- Pusat Penerbangan Am
- Pusat Latihan Aeroangkasa
- Pusat Teknologi Aeroangkasa
- Pusat Komersial



<sup>4</sup> Laporan tahunan Schiphol 2008

## Aeropolis KLIA

Pembangunan tanah kami, yang digelar Aeropolis KLIA, dibangunkan bertujuan untuk mengubah KLIA kepada hab serantau utama Asia Pasifik dengan menjadikannya bandar raya lapangan terbang yang seimbang, berdaya tahan dan pelbagai fungsi. Konsep pembangunan akan menumpukan kepada kehijauan alam, persekitaran yang mesra dan keselamatan lapangan terbang.

Objektif pembangunan ini adalah untuk meningkatkan pendapatan komersial KLIA, kapasitinya untuk menyediakan platform kepada perdagangan dan perniagaan antarabangsa, serta keupayaannya untuk menyertai rangkaian bekalan global.



KLIA merangkumi keluasan 22,156 ekar tanah yang mana 2,730 ekar akan digunakan untuk pembangunan komersial yang merangkumi Daerah Perniagaan Komersial (DPK), Zon Bebas MSC KLIA serta komponen riadah, rekreasi dan agro pelancongan.

1. Daerah Perniagaan Komersial (DPK) meliputi taman ruangan pejabat, pusat perniagaan/komersial, pusat pameran/konvensyen, hotel, pangsapuri servis, pusat perubatan dan pusat latihan.
2. Zon Bebas MSC KLIA akan menempatkan plot tanah industri berteknologi tinggi, pusat logistik dan unit komersial.
3. Komponen Riadah & Rekreasi akan meliputi padang golf, rumah kelab, perkampungan pesara, hotel butik, kem latihan luar lasak dan taman tema.
4. Komponen agro pelancongan merangkumi plot tanah agro pelancongan yang akan menyokong aktiviti perladangan sedia ada.

Untuk melaksanakan pembangunan ini, kami telah memindahkan ibu pejabat kami ke Daerah Perniagaan Komersial. Dalam jangka masa panjang, aktiviti pembangunan hartanah dijangka dapat menjana pendapatan langsung, berkekalan dan berulang serta pendapatan tidak langsung susulan pertumbuhan jumlah penumpang.

## Pembangunan tanah berpotensi di sekitar KLIA



# 6. TANGGUNG- JAWAB KORPORAT



Malaysia



Kami sedar bahawa kejayaan yang dikecapi memerlukan kami menghargai setiap orang yang bermakna dalam hidup kami - daripada kakitangan kami hinggalah kepada pelanggan, rakan-rakan niaga dan komuniti di mana kami beroperasi.



Kakitangan kami dan nilai-nilai yang kami amalkan merupakan jentera kepada kejayaan Malaysia Airports. Dalam mengejar kejayaan dan kecemerlangan, kami menumpukan pada:

## 1 PERKEMBANGAN DI TEMPAT KERJA

- Kepimpinan dan kemajuan pekerja
- Nilai-nilai bersama
- Perancangan penggantian
- Program Peningkatan Berterusan

## 2 KOMUNITI DAN PERKEMBANGAN PASARAN

- Program Anak Angkat Sekolah PINTAR - Menjangkau Sempadan
- Padang Terbang STOL
- Program Pembangunan Vendor

## 3 PEMULIHARAAN ALAM SEKITAR

- Dinilai dan diiktiraf oleh Green Globe (selama empat tahun berturut-turut)
- Projek Planet Hijau KLIA
- Projek Jejak Karbon
- Program Penjimatan Tenaga
- Pengiktirafan ISO 14000

# 6.1

## PERKEMBANGAN DI TEMPAT KERJA

### Memanfaatkan Potensi Modal Insan Kami

Malaysia Airports sedar bahawa kakitangannya perlu dilengkapi dengan kemahiran dan pengetahuan yang sesuai dan tepat bagi membolehkan mereka melaksanakan tugas secara profesional di samping melonjakkan organisasi ini ke hadapan. Selain itu, kami menyasarkan untuk memperkasakan kakitangan kami dalam membuat keputusan dan bertindak demi kepentingan syarikat, pemegang saham dan para pelanggan kami.

Pada masa ini, kami memiliki sekumpulan kakitangan teknikal lapangan terbang yang terbaik dalam industri ini. Kami juga sedar bahawa usaha membina kemahiran secara berterusan sangat penting, terutamanya untuk sektor perniagaan baru dan bagi memastikan agar kami terus menerajui industri ini.

Walau bagaimanapun, seperti mana-mana organisasi lain di negara ini, Malaysia Airports menghadapi cabaran dalam membangunkan pasukan yang sedia ada dengan anggota-anggota yang betul dan bertepatan. Pada masa akan datang, cabaran ini akan menjadi bertambah besar dengan peningkatan tenaga manusia dan kemahiran serta perubahan demografi apabila generasi kakitangan lama yang ada pada masa ini bersara.

Bagi menghadapi cabaran tersebut, kami telah mengenal pasti empat skop utama bagi membangunkan modal insan dalam organisasi ini:

- Kemahiran kepimpinan
- Pengurusan kemahiran dan perancangan pergantian
- Budaya berprestasi tinggi
- Pengurusan prestasi

Keempat-empat skop ini akan dilaksanakan mengikut tujuh prinsip yang menjadi asas untuk kami menguatkan dan membina modal insan kami:

1. **Kepimpinan yang berkesan**  
Menguatkan kemahiran kepimpinan dan pengurusan pada semua peringkat dengan tujuan melahirkan peneraju industri yang diiktiraf di peringkat antarabangsa.
2. **Pekerja, tempat dan jumlah yang bertepatan**  
Pengagihan kakitangan secara efektif dan cekap ke seluruh bahagian syarikat.
3. **Meningkatkan kecekapan**  
Mengembang dan meningkatkan kemahiran dan keupayaan kakitangan secara berterusan untuk memenuhi objektif syarikat.
4. **Memupuk nilai-nilai bersama**  
Sentiasa memupuk dan mengamalkan budaya berprestasi tinggi, etika kerja, saling hormat-menghormati dan semangat kerja berpasukan.
5. **Memberi ganjaran dan mengiktiraf prestasi**  
Memberi ganjaran yang kompetitif kepada kakitangan dan mengiktiraf prestasi secara terbuka.
6. **Berkomunikasi dengan efektif**  
Mengamalkan komunikasi dua hala secara terbuka dan dengan berkesan.
7. **Merekrut kakitangan yang berkemahiran**  
Merekrut kakitangan berkualiti dengan kemahiran yang tinggi.



## Nilai-Nilai Bersama

Untuk memastikan agar sesuatu industri akan berjaya dalam jangka masa panjang, ia perlu memiliki nilai-nilai yang dikongsi bersama oleh semua kakitangan, yang akan menjadi asas dalam pembentukan sikap dan tingkah laku yang sesuai demi mencapai wawasan organisasi.

Di Malaysia Airports, kami telah mendefinisikan nilai-nilai bersama ini berdasarkan prinsip di atas dan dengan tumpuan untuk memberi perkhidmatan yang cekap dan berkualiti di samping menjadi industri yang menguntungkan yang akan memanfaatkan semua pihak berkepentingan dan pelabur kami. Kami sedar bahawa kami perlu menghargai setiap orang yang bermakna dalam hidup kami – daripada kakitangan kami hinggalah kepada pelanggan, rakan-rakan niaga dan komuniti di mana kami beroperasi.

Budaya organisasi kami merangkumi suasana kerja yang dinamik dan menyeronokkan berasaskan persahabatan, pencapaian dan kesetiaan yang tinggi. Kami amat mementingkan manusia dan kejayaan. Perniagaan ini kami ceburi untuk memberi khidmat kepada khalayak ramai dan juga untuk memberikan kepuasan serta nilai kepada semua pihak yang berkepentingan dengan kami.

Nilai-nilai bersama kami adalah:

- 1. Memenuhi kehendak pasaran**  
Kami sentiasa peka dan memberi respons yang sesuai dengan kehendak pasaran dan pengguna.
- 2. Tumpuan Penuh Kepada Pengguna**  
Kami komited untuk menyediakan perkhidmatan berkualiti, inovatif dan kompetitif dalam persekitaran yang selamat dan terjamin.
- 3. Kerja Berpasukan**  
Kami bekerjasama bagi mencapai wawasan kami; kami berkongsi pengetahuan untuk menguatkan sinergi dalam Malaysia Airports dan mengambil berat tentang kesejahteraan semua pekerja kami.
- 4. Berusaha untuk Kecemerlangan**  
Kami proaktif, mengamalkan disiplin yang tinggi dan berbangga dengan setiap usaha kami, dan pada masa yang sama mengutamakan integriti, ketulusan dan kebolehpercayaan.
- 5. Kesetiaan**  
Kami komited dan berdedikasi demi kesejahteraan Malaysia Airports.

# Malaysia Airports berazam untuk memupuk keupayaan dan kemahiran para kakitangan kami melalui 10 program asas perkembangan modal insan

## Program perkembangan modal insan Malaysia Airports

### Institut Pengurusan Perakaunan Berkanun

- Meningkatkan kemahiran & pengetahuan dalam kewangan dan perakaunan
- Khusus untuk: Penyelia dan pengurus kewangan

### Program Kepimpinan Bahagian Keselamatan Lapangan Terbang & Perkhidmatan Bomba

- Mewujudkan pasukan penyelia Bahagian Keselamatan Lapangan Terbang dan AFRS yang serba boleh
- Khusus untuk: AVSEC dan AFRS

### Program Pembangunan Eksekutif

- Meningkatkan kemahiran penyeliaan untuk mewujudkan kumpulan berbakat dalam industri
- Khusus untuk: Penyelia, eksekutif dan pengurus

### Program Pembangunan Pengurusan Lapangan Terbang

- Mewujudkan pasukan bakal pengurus lapangan terbang bertaraf dunia
- Khusus untuk: Pengurus lapangan terbang dan kakitangan pengurusan lapangan terbang yang bercita-cita tinggi

### Program Pembangunan Pesat

- Memantapkan kemahiran kepimpinan dan mewujudkan kumpulan berbakat untuk perancangan penggantian
- Khusus untuk: Kumpulan berbakat

### Program Pembangunan Individu

- Meningkatkan kemahiran kepimpinan
- Khusus untuk: Eksekutif ke atas

### Program Perkembangan Teknikal

- Meningkatkan kemahiran dalam peralatan dan aplikasi teknikal yang khusus
- Khusus untuk: Kakitangan teknikal

### Program Keupayaan Pengurusan Sumber Manusia

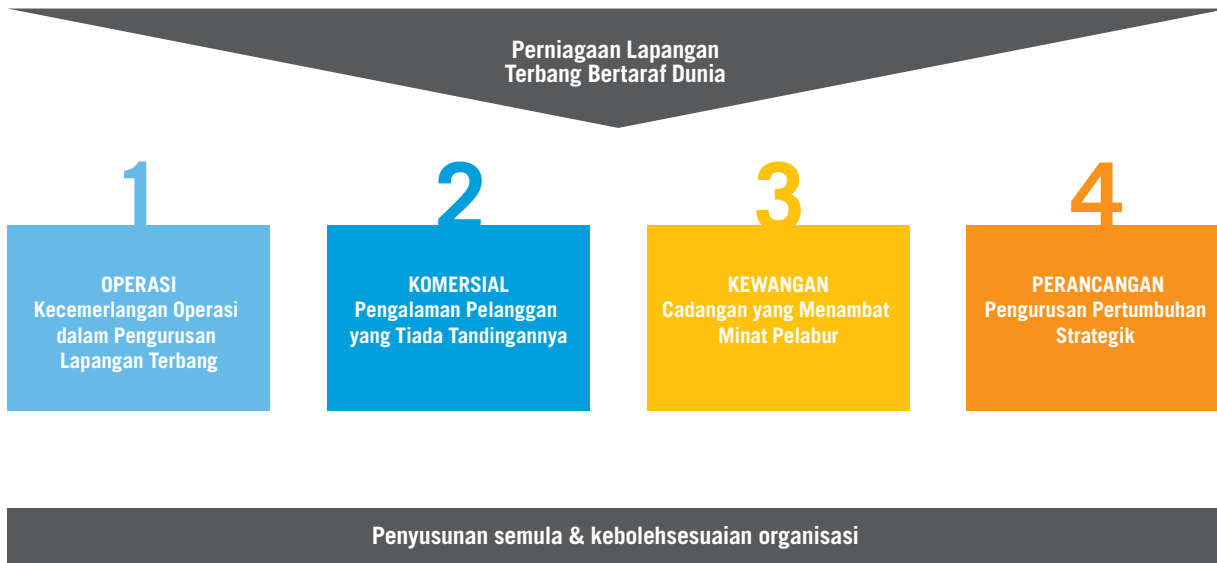
- Membentuk kakitangan sumber manusia yang profesional, berkemahiran dan serba boleh.
- Khusus untuk: Eksekutif Sumber Manusia

### Diploma Pengurusan Eksekutif (pembelajaran berterusan)

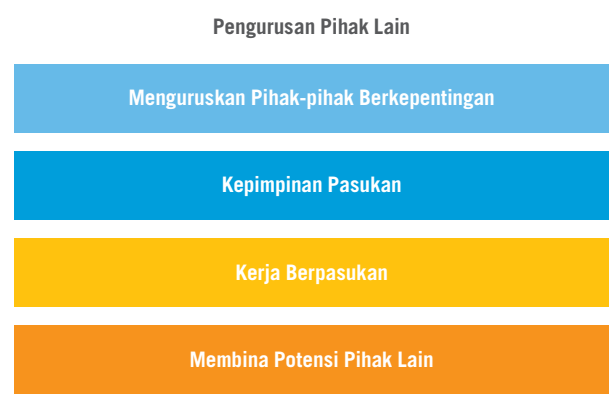
- Menggalakkan pendidikan formal dan pembelajaran yang berterusan
- Khusus untuk: Kakitangan yang mempunyai kelulusan sijil

### Program Akreditasi Profesional Pengurusan Lapangan Terbang (AMPAP)

- Meningkatkan pengetahuan dan kemahiran profesional
- Khusus untuk: Pengurus lapangan terbang dan kakitangan pengurusan lapangan terbang yang bercita-cita tinggi



**Konsep amalan kecekapan pengurusan kanan Malaysia Airports**



**Penyusunan Semula Organisasi**

Baru-baru ini, kami telah melakukan penyusunan semula organisasi bagi menyokong matlamat strategik kami untuk menjadi perniagaan lapangan terbang bertaraf dunia. Kami telah merasionalkan organisasi kami kepada empat bidang tumpuan utama iaitu:

- Operasi
- Kewangan
- Komersial
- Perancangan

Bagi memberi sokongan kepada Pengarah Urusan dan pemilik-pemilik perniagaan ini (Operasi dan Komersial), Ketua Pegawai Kewangan dan Ketua Pegawai Perancangan akan berperanan selaku penggerak strategik.

Tumpuan utama penyusunan semula organisasi ini adalah untuk:

- Mengalih tumpuan pihak pengurusan daripada tanggungjawab operasi kepada pemilikan perniagaan
- Membolehkan pengurus bermotivasi mendapat pemilikan dan mengembangkan perniagaan
- Menstrukturkan organisasi sokongan untuk memberikan perkhidmatan kepada seluruh aspek perniagaan
- Memberikan ketelusan dan kebertanggungjawaban bagi memastikan hasil yang dijanakan daripada pusat keuntungan dan kos adalah sah dan boleh diiktiraf.





## TADBIR URUS KORPORAT

Malaysia Airports mementingkan amalan terbaik dalam prinsip tadbir urus korporat. Kami telah pun meningkatkan tadbir urus korporat kami secara berterusan melalui pendedahan dan ketelusan dan kebertanggungjawaban yang lebih baik terhadap pemegang-pemegang saham dan pihak-pihak berkepentingan dengan kami, serta keupayaan Lembaga kami untuk memenuhi peranan dan tanggungjawabnya. Komitmen kami untuk mengekalkan standard tadbir urus yang tinggi terbukti apabila Kumpulan Malaysia Airports berjaya menduduki tangga ketujuh (2007: tangga ke-14 dan 2006: tangga ke-40) berdasarkan penilaian dalam “Kaji Selidik Tadbir Urus Korporat 2008” anjuran bersama Kumpulan Pemantau Pemegang Saham Minoriti (MSWG) dan Nottingham University Business School.

## Aliran Transformasi Kami

Aliran transformasi kami dilaksanakan tanpa henti bagi mencapai wawasan kami untuk menjadi Perniagaan Lapangan Terbang Bertaraf Dunia. Malaysia Airports merupakan salah satu GLC yang paling awal melaksanakan Program Transformasi GLC yang diperkenalkan oleh Kerajaan Malaysia. Malah, kami merupakan organisasi pelopor bagi dua program utama transformasi GLC - Mempergiatkan Pengurusan Prestasi dan Memperbaiki Persekitaran Kawal Selia.



### Usaha, kemajuan dan pencapaian GLCT

#### **Buku Hijau** Meningkatkan Keberkesanan Lembaga

- Jawatankuasa Pencalonan Lembaga telah diwujudkan untuk meningkatkan kelancaran penghantaran kertas Lembaga dan kualiti laporan Lembaga

#### **Buku Merah** Menilai dan Menyusun Semula Sistem Pemerolehan

- Mengetahui pasti bahagian-bahagian yang boleh ditadbir secara berpusat bagi melancarkan proses pemerolehan dan rundingan telah menyumbang kepada peningkatan penjimatan sebanyak 10% hasil dari O&M dan kontrak pembekal

#### **Buku Perak** Memperjelaskan Tanggungjawab Sosial

- Usaha membantu mangsa banjir di kawasan-kawasan yang terlibat
- Program Menjangkau Sempadan (*Beyond Borders*)
- Projek Planet Hijau
- Menggalakkan amalan tadbir urus korporat bagi meningkatkan ketelusan
- Sistem kesihatan pekerjaan dan pengurusan

#### **Buku Ungu** Meningkatkan Pengurusan Modal

- Semua inisiatif pada masa ini adalah selaras dengan kelulusan penstrukturan semula dan Perjanjian Operasi yang dikuatkuasakan pada Februari 2009
- Pembangunan pelan perniagaan berdasarkan penstrukturan semula yang telah diluluskan

#### **Buku Biru** Memperhebat Pengurusan Prestasi

- Kejayaan memperkenalkan rangka kerja bagi pengurusan prestasi yang menggunakan KPI dalam semua peringkat organisasi.

#### **Buku Putih** Menambah baik Persekitaran Peraturan

- Inisiatif: Menjalankan kajian tentang Audit Pembangunan Peraturan Organisasi (RODA)

#### **Buku Jingga** Mengurus dan Membangunkan Modal Insan

- Menyempurnakan dan melahirkan kumpulan pertama graduan Program Diploma Pengurusan Lapangan Terbang
- Mengendalikan audit pembangunan kepimpinan
- Melaksanakan program pembangunan pengganti berpotensi

#### **Buku Kuning** Merangsang Peningkatan Operasi

- Memperkenalkan Program Peningkatan Berterusan pada 2007-2008 dengan lapan pasukan bersilang fungsian dan 56 inisiatif yang membawa pulangan yang lebih serta penjimatan kos melebihi RM160 juta

Pada 2006, Malaysia Airports telah membentuk satu pasukan Transformasi Korporat yang berfungsi bagi menguruskan Program Peningkatan Berterusan (CIP) kami seperti yang dihuraikan di bawah.

## PROGRAM PENINGKATAN BERTERUSAN (CIP)

Sebagai sebahagian daripada inisiatif Buku Kuning GLCT, kami telah memulakan Program Peningkatan Berterusan (CIP) bagi mengekalkan keutuhan jangka panjang syarikat dengan memupuk budaya komited, kebertanggungjawaban dan kerja berpasukan di kalangan kakitangan.

Prinsip yang menjadi panduan kami bagi menjayakan CIP termaktub dalam strategi satu halaman yang dibangunkan di dalam Bengkel Pengurusan Kanan. Lapan kumpulan bersilang fungsian (CFT) telah dibentuk bagi mencari kaedah-kaedah untuk menjimatkan kos, meningkatkan keuntungan, memberikan kecemerlangan khidmat pelanggan dan penambahbaikan operasi.

Lanjutan daripada itu, 56 inisiatif baru telah diperkenalkan pada 2008 dengan pelan tindakan terperinci yang dipantau ketat oleh Pejabat Pengurusan Transformasi dan Majlis Transformasi bagi memberikan hasil yang lebih ketara. CFT mempunyai akses terus dengan Majlis Transformasi (yang terdiri daripada pihak Pengurusan Kanan) melalui penaja kumpulan mereka, yang juga merupakan ahli majlis ini, supaya sebarang keputusan dapat dibuat dengan lebih cepat dan masalah dapat ditangani dengan lebih sempurna di samping memberi nasihat serta sokongan yang berterusan. Majlis Transformasi juga mempamerkan bentuk kepimpinan yang kukuh bagi melancarkan proses transformasi.

Malaysia Airports telah berjaya menikmati keuntungan dan penjimatan kos melebihi RM160 juta pada 2008 melalui CIP, dengan pelbagai inisiatif yang diperkenalkan melalui CFT, seperti pembentukan Jawatankuasa Pengurusan Belanjawan dan juga pasukan Pengurusan Nilai. CIP ialah proses yang berterusan dan matlamatnya adalah untuk memberi peningkatan positif yang berterusan pada semua bahagian dalam tempoh tiga hingga lima tahun akan datang.

Untuk memastikan keberterusan CIP, metodologi Lean akan dimanfaatkan di seluruh syarikat bagi merangsang kelancaran operasi melalui:

- 1. Pengurusan menjana hasil dan perbelanjaan efektif**  
Memperkukuh proses dan sistem penjana hasil serta memperbaiki mekanisme kawalan kos.
- 2. Penyelarasan dasar dan prosedur**  
Menstandardkan dasar dan prosedur operasi bagi perkhidmatan dan jenis perniagaan yang dikongsi bersama.
- 3. Pembinaan infrastruktur IT yang sama**  
Mengautomatikan dan menyelaraskan sistem meliputi keseluruhan perniagaan.
- 4. Penyaluran maklumat yang lebih lancar**  
Membina pusat risikan perniagaan bagi memperoleh maklumat dan wawasan perniagaan.
- 5. Jaminan kualiti perkhidmatan**  
Memastikan kecemerlangan yang berterusan dalam kualiti perkhidmatan lapangan terbang.
- 6. Penggerak bagi peningkatan yang berterusan**  
Memantau penanda aras sendiri dan luaran bagi memajukan perniagaan secara berterusan.



## 6.2

### PERKEMBANGAN KOMUNITI DAN PASARAN

Sikap saling membantu dan mengambil berat sentiasa diamalkan di Malaysia Airports. Sejak awal lagi, sebelum CSR diperkenalkan, sikap ini telah menjadi batu asas falsafah operasi Malaysia Airports dan sebahagian penting daripada skop operasi yang terus diamalkan. Selain menyetengahkannya sebagai sesuatu yang menjadi amalan harian, pihak pengurusan dan kakitangan sentiasa digalakkan untuk terlibat dalam kerja-kerja kebajikan dan amal. Sejak bertahun-tahun lamanya, Malaysia Airports tidak pernah ketinggalan dalam memberikan bantuan dan sokongan kepada pelbagai organisasi amal berdaftar dan projek-projek komuniti. Membawa suasana ceria kepada anak-anak yatim dan golongan kurang bernasib baik sempena hari-hari perayaan serta menyumbang untuk tujuan amal dalam pelbagai bentuk telah lama menjadi acara utama dalam kalendar korporat tahunan kami.

Projek-projek jangka panjang membuktikan komitmen sebenar Malaysia Airports untuk memastikan bahawa kejayaannya adalah menyeluruh dan merangkumi segenap aspek. Salah satu legasi CSR kami telah direalisasikan melalui penyertaan kami dalam Projek PINTAR (*Mempromosikan Kebijaksanaan, Memupuk Bakat dan Menggalakkan Tanggungjawab*) yang diwujudkan di bawah naungan Kementerian Kewangan dan Khazanah Nasional Berhad.

Bagi mengesahkan keempunyaan terhadap projek ini, kami telah memberikannya identiti dan jenama baru dengan tema Menjangkau Sempadan (*Beyond Borders*) dan moto '*Give Them Wings, Let Them Fly*'. Sebagai inisiatif asas dalam program ini, Malaysia Airports telah memilih sembilan sekolah dari tujuh negeri di seluruh Malaysia sebagai sekolah angkat. Sekolah-sekolah ini dipilih kerana jaraknya yang terletak tidak jauh dari rangkaian lapangan terbang Malaysia Airports. Susulan kejayaan projek perintis yang dimulakan pada 2007 melibatkan dua buah sekolah di Pulau Pinang, Projek Menjangkau Sempadan telah dilancarkan dengan rasminya di tujuh buah sekolah yang lain pada Julai 2008. Pada November 2009, kami telah mengadakan upacara penyampaian sijil kepada kumpulan pertama sekolah-

sekolah angkat di bawah program Menjangkau Sempadan. Pada masa hadapan, program ini akan diteruskan dengan pengambilan beberapa sekolah baru pula untuk di jadikan sebagai sekolah angkat.

Satu lagi skop utama operasi kami dan program CSR ialah membina 18 padang STOL. Padang-padang ini, yang kebanyakannya terletak di Sabah dan Sarawak, merupakan kaedah perhubungan yang penting dan menjadi satu-satunya pintu yang menyambungkan kawasan tersebut dengan dunia luar bagi masyarakat luar bandar yang mendiami kawasan-kawasan pergunungan atau hutan tebal. Padang STOL perlu beroperasi dengan lancar untuk membawa masuk bekalan dan bantuan perubatan (melalui Flying Doctors), diesel yang amat diperlukan (untuk menghidupkan penjana, mengilang beras, dsb.), dan juga para pelancong. Sungguhpun padang STOL bersaiz kecil dan lazimnya hanya dilengkapi dengan kemudahan asas, padang STOL tidak pernah diusulkan sebagai berdaya maju untuk dibina dan disenggarakan dari segi ekonomi kerana memerlukan pelaburan dan komitmen yang bukan sedikit. Namun kami menganggap operasi padang terbang ini sebagai salah satu sumbangan kami yang penting kepada negara dan rakyatnya.

Dalam dunia perniagaan pula, Malaysia Airports terus komited untuk membantu usahawan mengembangkan perniagaan mereka di semua lapangan terbang kami di bawah Program Pembangunan Vendor. Objektif program ini adalah untuk memberi peluang kepada vendor yang stabil, kukuh dan kompetitif untuk mengambil bahagian dalam aktiviti pemerolehan di Malaysia Airports. Usaha tersebut akan menyokong dan mempercepatkan penyertaan vendor dalam aktiviti penyelenggaraan, perkhidmatan dan bekalan. Ia juga mencetuskan jalinan perniagaan yang rapat dan berpanjangan antara Malaysia Airports dan vendor bagi mencapai matlamat perniagaan yang sama. Melalui program ini, Malaysia Airports dan juga vendor akan sama-sama memperoleh manfaat - pihak kami dapat meningkatkan keberkesanan kos dan mengurangkan masa kitaran proses manakala vendor pula akan memperoleh kepakaran bidang dan pencapaian rekod prestasi yang cemerlang dalam aktiviti perniagaan di lapangan terbang bagi membantu mereka mengembang dan memasarkan perkhidmatan mereka kepada industri-industri lain yang berkaitan.





MA  
Y S I A  
A I R P O R T S

Jomoran  
PILLOW  
TEMPAT  
SUDUT

MALAYSIA  
AIRPORTS

FUN CHARITY

In Conjunction With JULY 2006  
ASRAMA DAMAI RUMAH ANAK-ANAK

## 6.3

### PEMULIHARAAN ALAM SEKITAR

Kami menekankan tumpuan terhadap alam sekitar sejak 10 tahun lalu dengan konsep ‘lapangan terbang dalam hutan, hutan dalam lapangan terbang’ di KLIA. Sejak itu, kami terus merealisasikan hasrat kami ke seluruh rangkaian lapangan terbang milik kami. KLIA telah dianugerahi persijilan Green Globe 21 yang tersohor selama lima tahun berturut-turut bermula 2004. Ia adalah lapangan terbang pertama di dunia yang menerima penghormatan ini dan menandakan komitmen kami yang mendalam terhadap pemuliharaan alam sekitar bagi tujuan pelancongan.

Pemuliharaan dan perlindungan alam sekitar merupakan teras usaha niaga kami. Kami bertanggungjawab sepenuhnya terhadap komitmen kami untuk menyokong peneutralan karbon. Adalah menjadi hasrat kami untuk memenuhi, jika tidak mengatasi, sasaran ACI untuk pertumbuhan peneutralan karbon menjelang 2020 dan pelepasan karbon di bawah tahap 2005 menjelang 2050.

Kami telah memulakan usaha peneutralan karbon dengan memulakan projek pemetaan jejak karbon KLIA. Projek ini, yang disempurnakan menjelang hujung tahun 2009, akan membolehkan kami mengenal pasti bahagian-bahagian operasi dan perniagaan kami yang berpotensi mengurangkan pelepasan karbon.

Setelah selesai memetakan KLIA, kami akan meneruskan usaha pemetaan karbon - pengurangan emisi karbon di semua lapangan terbang milik kami.

Kami juga bekerjasama dengan rakan sistem-sistem penerbangan kami - Malaysia Airlines, Singapore Airlines dan AirAsia - supaya pendaratan di KLIA dilakukan melalui kaedah ‘*continuous descent*’ (penurunan berterusan), selaras dengan Strategi Empat Tunggak IATA untuk mengatasi perubahan iklim. Menurut IATA, usaha-usaha ini berpotensi untuk menjimatkan antara 160kg dan 480kg karbon bagi setiap pendaratan melalui pembakaran bahan api yang semakin berkurangan.

Selain pelepasan karbon, kami juga sedang mencari inisiatif lain untuk menggabungkan elemen pemuliharaan alam sekitar ke dalam perniagaan kami. Ini termasuklah melaksanakan konsep bumi hijau dalam semua projek baru kami seperti di Terminal Baru KLIA.

Program Penjimatan Tenaga (ESP) adalah contoh komitmen kami terhadap pemuliharaan alam. Kami berusaha untuk mewujudkan kesedaran di kalangan pekerja dan pengguna lapangan terbang agar mereka dapat meminimumkan penggunaan tenaga dan mengoptimumkan kemudahan infrastruktur. Kesedaran yang berterusan dapat memberi manfaat jangka panjang daripada aspek penjimatan kos dan pemuliharaan tenaga. Pada Julai 2009, kami mula memasang alat penjimatan tenaga dalam sistem pengagihan di lapangan terbang. Inisiatif ini bermatlamat untuk menjimatkan sehingga 20% penggunaan tenaga dan kini mula dilaksanakan di KLIA, diikuti oleh lapangan terbang lain secara berperingkat-peringkat.

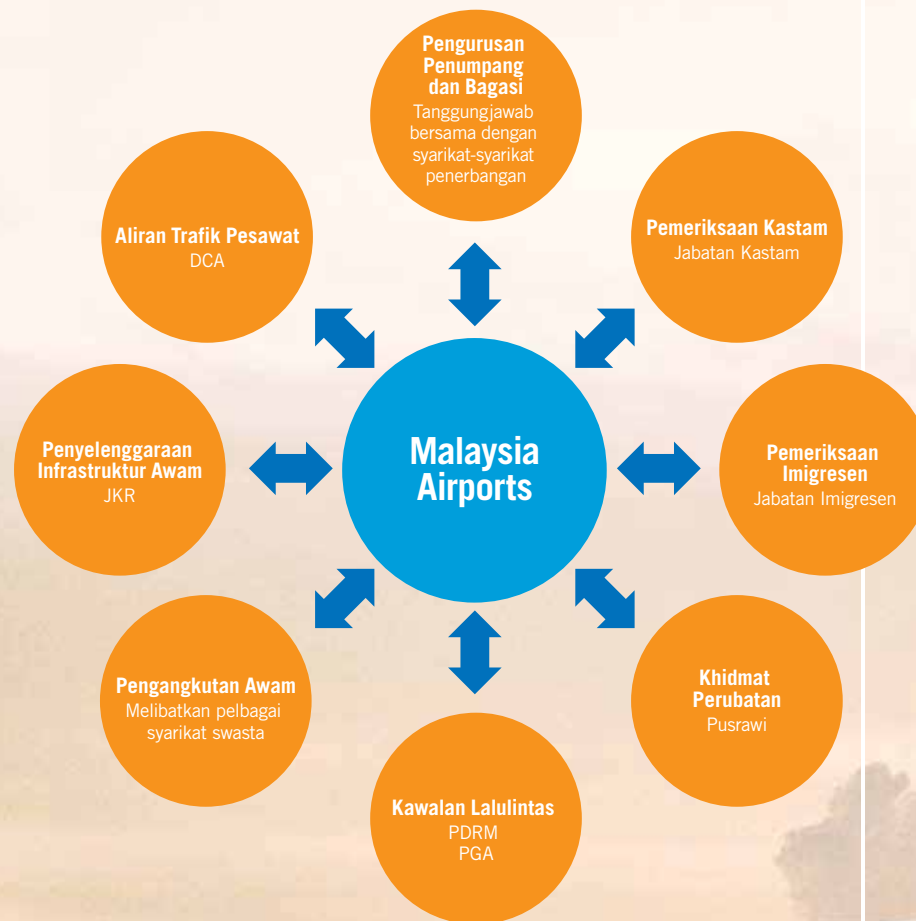




Di peringkat antarabangsa, kami juga terlibat dengan badan Inisiatif Pelaporan Global (GRI) dalam menyediakan satu laporan tambahan pemuliharaan GRI untuk lapangan terbang. Sebagai testimoni kepada komitmen kami terhadap amalan pemuliharaan, kami berhasrat mengeluarkan laporan pemuliharaan kami sendiri dalam jangka masa terdekat bagi memaklumkan usaha kami kepada semua pihak-pihak berkepentingan dengan kami.

# BAHAGIAN-BAHAGIAN PENTING OPERASI LAPANGAN TERBANG

Malaysia Airports bertanggungjawab untuk mengurus dan mentadbir lapangan terbang miliknya. Namun begitu, setiap operasi lapangan terbang melibatkan sebilangan besar pihak ketiga yang berperanan memberikan perkhidmatan-perkhidmatan asas. Carta di bawah menunjukkan hubung kait antara Malaysia Airports dengan setiap organisasi yang terlibat.





# GLOSARI

<b>ACI</b>	Majlis Lapangan Terbang Antarabangsa	<b>GLC</b>	Syarikat Berkaitan Kerajaan	<b>MOT</b>	Kementerian Pengangkutan
<b>ACI-ASQ</b>	Majlis Lapangan Terbang Antarabangsa - Kualiti Perkhidmatan Lapangan Terbang	<b>GLCT</b>	Transformasi Syarikat Berkaitan Kerajaan	<b>MSC</b>	Koridor Raya Multimedia
<b>AGL</b>	Sistem Lampu Landasan Lapangan Terbang	<b>H1N1</b>	Influenza A	<b>MTB</b>	Bangunan Terminal Utama
<b>AP NM</b>	Agensi Penguatkuasaan Maritim Malaysia	<b>HKG</b>	Lapangan Terbang Antarabangsa Hong Kong	<b>NAMP</b>	Rancangan Induk Lapangan Terbang Nasional
<b>ASEAN</b>	Persatuan Negara-negara Asia Tenggara	<b>HR</b>	Sumber Manusia	<b>NGH</b>	Hab Generasi Berikutnya
<b>ASQ</b>	Kualiti Perkhidmatan Lapangan Terbang	<b>IATA</b>	Persatuan Pengangkutan Udara Antarabangsa	<b>OAG</b>	Panduan Rasmi Sistem Penerbangan
<b>ATC</b>	Kawalan Trafik Udara	<b>ICAO</b>	Pertubuhan Penerbangan Awam Antarabangsa	<b>Q&amp;M</b>	Pengendalian & Penyenggaraan
<b>ATR</b>	Avions de Transport Régional (Syarikat pembuatan kapal terbang)	<b>ICT</b>	Teknologi Maklumat & Komunikasi	<b>OHSAS</b>	Khidmat Nasihat Kesihatan & Keselamatan Pekerjaan
<b>AVSEC</b>	Bahagian Keselamatan Lapangan Terbang	<b>IMF</b>	Tabung Kewangan Antarabangsa	<b>OPEX</b>	Perbelanjaan Kendalian
<b>BCBP</b>	Pas Naik Berkod Bar	<b>IT D MAHB</b>	Bahagian Teknologi Maklumat, Malaysia Airports Holdings Berhad	<b>PAX</b>	Penumpang
<b>BHS</b>	Sistem Pengendalian Bagasi	<b>JBPM</b>	Jabatan Bomba & Penyelamat Malaysia	<b>PDRM</b>	Polis Diraja Malaysia
<b>BKK</b>	Lapangan Terbang Antarabangsa Suvarnabhumi, Bangkok	<b>JKR</b>	Jabatan Kerja Raya	<b>PEK</b>	Lapangan Terbang Antarabangsa Capital, Beijing
<b>BOM</b>	Lapangan Terbang Antarabangsa Chatrapati Shivaji, Mumbai	<b>JPJ</b>	Jabatan Pengangkutan Jalan	<b>PGA</b>	Pasukan Gerak Am
<b>CAGR</b>	Kadar Pertumbuhan Tahunan Terkumpul	<b>KDN</b>	Kementerian Dalam Negeri	<b>PINTAR</b>	Mempromosikan Kebijaksanaan, Memupuk Bakat dan Menggalakkan Tanggungjawab
<b>CAPEX</b>	Belanja Modal	<b>KKIA</b>	Lapangan Terbang Antarabangsa Kota Kinabalu	<b>PLB</b>	Ruang Masuk Penumpang
<b>CBD</b>	Daerah Perniagaan Komersial	<b>KLIA</b>	Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur	<b>PPP</b>	Pariti Kuasa Beli
<b>CCTV</b>	Kamera Televisyen Litar Tertutup	<b>KLSE</b>	Bursa Saham Kuala Lumpur	<b>PRC</b>	Republik Rakyat China
<b>CFT</b>	Pasukan Bersilang Fungsian	<b>KPI</b>	Penunjuk Prestasi Utama	<b>PSC</b>	Caj Perkhidmatan Penumpang
<b>CGK</b>	Lapangan Terbang Antarabangsa Soekarno-Hatta, Jakarta	<b>KUL</b>	Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA)	<b>PSSC</b>	Caj Perkhidmatan Keselamatan Penumpang
<b>CIP</b>	Program Peningkatan Berterusan	<b>LCC</b>	Penerbangan Tambang Murah	<b>PVG</b>	Lapangan Terbang Antarabangsa Pudong, Shanghai
<b>COS</b>	Kos Jualan	<b>LCCT</b>	Terminal Penerbangan Tambang Murah	<b>RM</b>	Ringgit Malaysia
<b>CR</b>	Tanggungjawab Korporat	<b>LPKP</b>	Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan	<b>ROE</b>	Pulangan Atas Ekuiti
<b>CSR</b>	Tanggungjawab Sosial Korporat	<b>MA (SEPANG)</b>	Malaysia Airports Sepang Sdn Bhd	<b>ROI</b>	Pulangan Atas Pelaburan
<b>CUSS</b>	Kiosk Layan Diri Pengguna Bersama	<b>MACS</b>	Malaysia Airports Consultancy Services (dahulu dikenali sebagai MAMTS)	<b>SAP</b>	Sistem Aplikasi dan Produk dalam Pemprosesan Data (Sistem Perakaunan Malaysia Airports)
<b>CVLB</b>	Lembaga Perlesenan Kenderaan Perdagangan	<b>MAHB</b>	Malaysia Airports Holdings Berhad (Malaysia Airports)	<b>SARS</b>	Sindrom Pernafasan Akut yang Teruk
<b>DCA</b>	Jabatan Penerbangan Awam	<b>MAMTS</b>	Malaysia Airports Management and Technical Services Sdn Bhd	<b>SAT</b>	Terminal Satelit
<b>EBITDA</b>	Pendapatan Sebelum Faedah, Cukai, Susut Nilai dan Pelunasan	<b>MAS</b>	Sistem Penerbangan Malaysia Berhad (Malaysia Airlines)	<b>SIC</b>	Litar Antarabangsa Sepang
<b>ERAMAN</b>	Malaysia Airports (Niaga) Sdn Bhd (peruncit dalaman)	<b>MATECH</b>	Malaysia Airports Technologies Sdn Bhd	<b>SIN</b>	Lapangan Terbang Antarabangsa Changi, Singapura
<b>ERL</b>	Hubungan Kereta Api Ekspres	<b>MDS</b>	Majlis Daerah Sepang	<b>SITA</b>	Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques (Pertubuhan Kerjasama Telekomunikasi Sistem Penerbangan)
<b>ESP</b>	Program Penjimatan Tenaga	<b>MGP</b>	Bayaran Terjamin Minimum	<b>sqm</b>	Meter Persegi
<b>F&amp;B</b>	Makanan dan Minuman	<b>MIAT</b>	Institut Teknologi Aeronautik Malaysia	<b>SRDP</b>	Projek Pengoptimuman Peruncitan Satelit
<b>FY</b>	Tahun Kewangan	<b>MIAC</b>	Pusat Aeroangkasa Antarabangsa Malaysia	<b>STOL</b>	Landasan Pelepasan dan Pendaratan Pendek
<b>GCC</b>	Majlis Kerjasama Teluk	<b>MNL</b>	Lapangan Terbang Antarabangsa Ninoy Aquino, Manila	<b>TTS</b>	Sistem Landasan Terminal
<b>GDP</b>	Produk Domestik Kasar/Keluaran Dalam Negara Kasar	<b>MKD</b>	Menteri Kewangan Diperbadankan	<b>USD</b>	Dolar Amerika Syarikat
		<b>MOH</b>	Kementerian Kesihatan		





[www.malaysiaairports.com.my](http://www.malaysiaairports.com.my)

**MALAYSIA AIRPORTS HOLDINGS BERHAD** (487092-W)

**Pejabat Korporat Malaysia Airports**

Persiaran Korporat KLIA, 64000 KLIA, Sepang  
Selangor Darul Ehsan, Malaysia

Tel +603 8777 7000

Fax +603 8777 7778



**Mixed Sources**

Product group from well managed  
forests, and other controlled sources

[www.fsc.org](http://www.fsc.org)  
© 1996 Forest Stewardship Council