



level of the existing system at KLIA, the total investment cost for the said system including integration only represents less than 3% of year 2001's net earnings. With full implementation by middle of year 2002, this would mark another significant milestone for KLIA and making it the first airport in the world to employ such comprehensive and state-of-the-art system.

Significant improvements were also made to the two other major cost components namely utilities and operations & maintenance costs. The operational excellence drive system-wide has contributed to efficiency and ultimately cost savings. Comprehensive cost matrix on all key cost drivers were mapped out and scrutinized. Optimal scenario simulations were tested and the models to be implemented were derived. Collectively, all these initiatives contributed to the 16.5% and 50.8% improvements to utilities and operations & maintenance costs respectively.

Such initiatives did not go unrecognized. Skytrax of the United Kingdom, the firm that carries out worldwide passenger survey, voted KLIA as the 2nd best airport in global ranking for 2001. Meanwhile, the Business Travelers Magazine through its Readers' Pole survey ranked KLIA as the 3rd best airport in the world for business travelers. It also ranked KLIA as the 6th best airport globally for duty free shopping.

As at December 2001, 40 international carriers were operating out of KLIA collectively serving 76 international and 16 domestic destinations. During the year under review Lion Airlines began 14 weekly services between Indonesia and KLIA while Qatar Airways commenced thrice weekly flights into



Oleh kerana sekuriti dan keselamatan merupakan agenda yang penting bagi Kumpulan, KLIA akan memasang sistem keselamatan teknologi biometrik pada tahun ini untuk mempertingkatkan lagi ciri-ciri keselamatan di pintu masuk utama negara. Dengan tahap sistem sedia ada yang menyeluruh di KLIA, jumlah kos pelaburan untuk sistem keselamatan teknologi biometrik ini, hanya melibatkan perbelanjaan kurang daripada 3% keuntungan bersih tahun 2001. Apabila dilaksanakan sepenuhnya menjelang pertengahan tahun 2002, ia akan menjadi satu lagi mercutanda penting bagi KLIA dan menjadikannya lapangan terbang pertama di dunia menggunakan sistem yang sebegitu menyeluruh dan canggih.

Dua lagi komponen kos utama iaitu kos utiliti dan operasi & penyelenggaraan juga berjaya dikurangkan dengan ketara. Usaha kecemerlangan operasi telah menyumbang kepada kecekapan operasi dan terhadap penjimatan kos. Matriks kos menyeluruh bagi semua pendorong kos utama telah dirangka dan diteliti. Simulasi senario optimum telah diuji dan model untuk pelaksanaan disiapkan. Semua usaha ini secara kolektif telah menghasilkan penjimatan sebanyak 16.5% kepada kos utiliti dan 50.8% kepada kos operasi & penyelenggaraan.

Usaha sedemikian telah mendapat pengiktirafan Skytrax dari United Kingdom, firma yang menjalankan kaji selidik penumpang yang menyeluruh di dunia, yang telah mengiktiraf KLIA sebagai lapangan terbang kedua terbaik di dunia bagi tahun 2001. Sementara itu, majalah Business Travelers melalui kaji selidik Pungutan Suara Pembaca telah memilih KLIA sebagai lapangan terbang ketiga terbaik di dunia bagi penumpang





KLIA from Doha. China Yunnan Airlines began twice weekly charter flights from Kunming while Evergreen International of USA commenced cargo operations from August. There were also additions in frequencies by several carriers such as Lauda Air, Cathay Pacific, KLM Royal Dutch Airlines, Gulf Air, China Airlines, Indian Airlines and Sri Lankan Airlines.

The recent corporate restructuring of the national carrier Malaysia Airline System Berhad ("MAS") augurs well for the Group. The route rationalization initiative has resulted in marked additional frequencies of the regional routes, which effectively create increased feeder traffic to KLIA. This is evident from the measure of seat capacity offering from KLIA. From summer 2000 to summer 2001 the capacity offered at KLIA improved by 9.6% or by 984,126 seats for the season. The winter 2001 capacity too improved over winter 2000 by 0.8% despite the 11 September, 2001 incidents. The capacity improvement offered to South Asia and South East Asia sectors have been remarkable due to the route rationalization undertaken by MAS, increasing by 29% and 11.3% respectively. All these were achieved despite terminations and suspensions by several airlines. In April 2001, British Airways and Aeroflot Airlines ceased operations to KLIA. Northwest Airlines ceased operations after the 11 September, 2001 incidents. Polar Air Cargo and Pakistan Airlines have temporarily suspended their operations after the said incidents.

bisnes. Ia juga telah memberi penarafan kepada KLIA sebagai lapangan terbang keenam terbaik di peringkat global bagi beli-belah bebas cukai.

Pada bulan Disember 2001, 40 buah syarikat penerbangan antarabangsa beroperasi di KLIA, secara kolektif menyediakan perkhidmatan ke 76 destinasi antarabangsa dan 16 destinasi domestik. Pada tahun yang ditinjau Lion Airlines telah memulakan perkhidmatan 14 kali seminggu antara Indonesia dan KLIA, sementara Qatar Airways memulakan penerbangan tiga kali seminggu dari Doha ke KLIA. China Yunnan Airlines pula memulakan penerbangan sewaan dua kali seminggu dari Kunming sementara Evergreen International dari Amerika Syarikat telah memulakan operasi kargo mulai bulan Ogos. Beberapa syarikat penerbangan seperti Lauda Air, Cathay Pacific, KLM Royal Dutch Airlines, Gulf Air, China Airlines, Indian Airlines dan Sri Lankan Airlines juga telah menambah kekerapan penerbangan mereka.

Penyusunan semula korporat syarikat penerbangan kebangsaan, Malaysia Airline System Berhad ("MAS") baru-baru ini memberi manfaat kepada Kumpulan. Usaha rasionalisasi laluan yang dijalankannya telah menghasilkan pertambahan kekerapan laluan serantau, dan secara langsung membantu pertambahan trafik ke KLIA. Ini jelas terbukti melalui kapasiti tempat duduk yang ditawarkan dari KLIA. Dari musim panas tahun 2000 ke musim panas tahun 2001, kapasiti yang ditawarkan di KLIA meningkat sebanyak 9.6% atau 984,126 tempat duduk bagi musim tersebut. Kapasiti musim sejuk 2001 juga meningkat sebanyak 0.8% berbanding pada musim sejuk 2000 walaupun dipengaruhi kesan buruk kejadian 11 September, 2001. Peningkatan kapasiti yang ditawarkan kepada sektor Asia Selatan dan Asia Tenggara masing-masing meningkat pada kadar 29% dan 11.3%, hasil langkah rasionalisasi laluan yang dilaksanakan oleh MAS. Peningkatan ini dicapai walaupun KLIA menghadapi penamatan dan penggantungan perkhidmatan oleh beberapa syarikat penerbangan. Pada bulan April, 2001, British Airways dan Aeroflot Airlines menghentikan operasi ke KLIA. Northwest Airlines pula menamatkan operasi selepas peristiwa 11 September, 2001. Polar Air Cargo dan Pakistan

The Group together with the Government of Malaysia and MAS will continue to embark on aggressive marketing efforts to place KLIA as a prominent regional hub. To date the Group has met more than 50 carriers worldwide. Although the aeronautical charges at the state-of-the-art KLIA are already recognized as one of the lowest in the region, a comprehensive incentive package was recently introduced to further enhance the incentive scheme introduced in year 2001. For new carriers and frequencies, the 100% landing and parking charges exemption incentive for the first year will continue. This exemption will be reduced to 50% in the second year and 25% in the 3rd year as the airlines gain momentum in load and yield. The incentives have been well received by the carriers. Some of new carriers that are expected to launch services to KLIA include Egypt Air, Australian Airlines, Air Macau, Philippines Airlines, Kuwait Airways and Xiamen Airlines. Several airlines are also expected to begin additional services including Sri Lankan Airlines, Gulf Air, Lauda Air, Emirates and Saudi Arabian Airlines. Some of the carriers such as Egypt Air are also expected to shift their base of operations from Singapore to KLIA. The said incentive package coupled with the fully operational Express Rail Link connecting downtown Kuala Lumpur and KLIA within 28 minutes and the increased frequency and connectivity at KLIA subsequent to the shift of commercial operations of

Airlines menggantung buat sementara operasi mereka selepas tragedi tersebut.

Kumpulan bersama-sama dengan Kerajaan Malaysia dan MAS akan meneruskan usaha pemasaran secara agresif untuk menjadikan KLIA sebagai sebuah hub serantau yang mantap. Hingga kini, Kumpulan telah menemui lebih 50 syarikat penerbangan. Walaupun caj aeronautikal di KLIA yang serba canggih telah pun diiktiraf sebagai salah satu yang paling rendah di rantau ini, namun satu pakej insentif menyeluruh telah diperkenalkan baru-baru ini untuk mengukuhkan lagi skim insentif yang diperkenalkan pada tahun 2001. Insentif pengecualian untuk caj pendaratan dan pemakiran kapal terbang bagi tahun pertama akan diteruskan bagi syarikat penerbangan baru dan penambahan kekerapan. Pengecualian ini akan dikurangkan sehingga 50% pada tahun kedua dan 25% pada tahun ketiga apabila syarikat tersebut mula memperolehi momentum dari segi muatan dan hasil. Insentif ini telah menerima sambutan menggalakkan daripada syarikat-syarikat penerbangan. Beberapa syarikat penerbangan yang dijangka melancarkan perkhidmatan ke KLIA termasuk Egypt Air, Australian Airlines, Air Macau, Philippines Airlines, Kuwait Airways dan Xiamen Airlines. Beberapa syarikat penerbangan juga dijangka akan memulakan perkhidmatan tambahan seperti Sri Lankan Airlines, Gulf Air, Lauda Air, Emirates dan Saudi Arabian Airlines. Beberapa syarikat seperti







Subang Airport will collectively set the path for KLIA to achieving the regional hub status.

The Group continued to carry out the necessary improvements in facilities and services to facilitate airlines and aircraft operations as well as passenger handling efficiency and comfort. During the year under review a sum of RM158.1m was invested on various development projects including the upgrading of Penang International Airport and Kota Bharu Airport. Penang International Airport went through a major upgrading exercise to cater for enhanced needs of air travelers. The departure hall, arrival hall and other passenger movement areas were expanded and given an uplift to provide a more relaxed and passenger friendly environment. A total of 12 parking bays and 12 aerobridges were also added for handling larger number of aircraft and passengers. Penang International Airport now has capacity to handle 5m passengers per annum. Kota Bharu Airport is in the final stage of completion and will be able to handle 1.45m passengers per annum upon completion, which is expected by the end of year 2002.

The Government funded Tawau Airport was completed and commenced operations at the end of year 2001. The new airport that is capable of handling Airbus operations now has an annual passenger capacity of 1.45m. The new airport has 7 parking bays, 2 aerobridges and offers a passenger comfort level of 21 sq. metre per passenger.

Other projects which are in early stages of upgrading or construction include Alor Setar

Egypt Air dijangka akan menukar pangkalan operasi mereka dari Singapura ke KLIA. Insentif tersebut berserta dengan operasi Express Rail Link yang menghubungkan bandaraya Kuala Lumpur dan KLIA dalam masa perjalanan 28 minit serta peningkatan kekerapan penerbangan dan hubungan destinasi di KLIA selepas pemindahan operasi komersil dari Lapangan Terbang Subang akan secara kolektif menyediakan laluan bagi KLIA untuk mencapai status hub di rantau ini.

Kumpulan terus menjalankan usaha mempertingkatkan kemudahan dan perkhidmatan yang sewajarnya bagi memudahkan operasi syarikat penerbangan dan pesawat, kecekapan pengendalian serta keselesaan penumpang. Bagi tahun yang ditinjau, pelaburan berjumlah RM158.1 juta telah disalurkan kepada pelbagai projek pembangunan termasuk menaikkan taraf Lapangan Terbang Antarabangsa Pulau Pinang dan Lapangan Terbang Kota Bharu. Satu usaha peningkatan yang besar telah dijalankan ke atas Lapangan Terbang Pulau Pinang untuk memenuhi keperluan penumpang udara yang semakin meningkat. Balai berlepas, balai ketibaan dan kawasan pergerakan penumpang telah diperluaskan dan dipindahkan lagi untuk menyediakan persekitaran yang lebih mesra penumpang. Sebanyak 12 kawasan memarkir pesawat dan 12 jejantas udara juga ditambah untuk menguruskan bilangan pesawat dan penumpang yang lebih tinggi. Kini, Lapangan Terbang Antarabangsa Pulau Pinang mempunyai kapasiti mengendalikan seramai 5 juta penumpang setahun. Sementara itu, pembinaan Lapangan Terbang Kota Bharu pula berada dalam peringkat akhir penyiapan dan akan mampu mengendalikan seramai 1.45 juta penumpang setahun apabila disiapkan menjelang akhir tahun 2002.

Pembinaan Lapangan Terbang Tawau yang dibiayai Kerajaan telah siap dan memulakan operasi pada akhir tahun 2001. Lapangan terbang baru yang mampu menguruskan pengendalian pesawat Airbus ini sekarang mempunyai kapasiti penumpang seramai 1.45 juta penumpang setahun. Lapangan terbang baru ini mempunyai 7 ruang memarkir pesawat, 2 jejantas





Airport, Bintulu Airport, Miri Airport and Limbang Airport. A large portion of the funding for these projects would come from Government.

STAFF DEVELOPMENT

Whilst the quality of infrastructure provided by the Group is key, one cannot neglect the soft side of the offering namely service. The Group has recently embarked on a performance based remuneration scheme with a view of further inculcating an efficient and driven workforce. Key to the success of this Human Resource initiative is training. The revitalized Group Human Resource Division has been very active in developing comprehensive training initiatives. Robert S Kaplan and David P Norton's Balanced Score Card Management Tool was also implemented recently. Going forward, the Group is of the view that investment in staff will be an essential ingredient to the success of the Group.

PROSPECT

With the fast changing landscape of the industry, the Group is resolved to focus on its core competency namely airport services. Strategic initiatives to achieve this have commenced and to a certain extent results have been positive. Moving forward, the Group is confident that coupled with the strong financial foundation, it will emerge stronger and more dynamic to face future challenges.

udara dan menawarkan keselesaan ruang seluas 21 meter persegi bagi setiap penumpang.

Projek-projek lain yang masih di peringkat awal peningkatan taraf atau dalam pembinaan antara lain termasuk Lapangan Terbang Alor Setar, Lapangan Terbang Bintulu, Lapangan Terbang Miri dan Lapangan Terbang Limbang. Sebahagian besar perbelanjaan bagi projek-projek ini akan dibiayai oleh Kerajaan.

PEMBANGUNAN KAKITANGAN

Walaupun penyediaan infrastruktur berkualiti adalah penting namun usaha bagi menentukan tahap perkhidmatan yang tinggi tidak boleh diabaikan. Baru-baru ini, Kumpulan telah memulakan skim ganjaran berasaskan prestasi yang bermatlamat untuk menyuburkan lagi kecekapan dan semangat kerja di kalangan tenaga kerja. Latihan menjadi kunci penting kepada kejayaan usaha Sumber Manusia ini. Bahagian Sumber Manusia yang diberi wajah baru sentiasa aktif membangunkan inisiatif latihan serba lengkap. Penggunaan Alat Pengurusan Kad Pemarkahan Robert S Kaplan dan David P Norton juga telah dilaksanakan baru-baru ini. Untuk terus melangkah ke hadapan, Kumpulan memandang penting pelaburan dalam pembangunan kakitangan dan menjadi intipati penting kejayaan Kumpulan.

PROSPEK

Kumpulan bertekad untuk memberi perhatian penuh kepada kekuatan teras perkhidmatan lapangan terbang seiring dengan perubahan pantas yang dialami oleh industri ini. Inisiatif strategik untuk mencapai matlamat ini telah pun dimulakan dan sudah mula menunjukkan beberapa keputusan positif. Sambil bergerak maju ke hadapan, Kumpulan berasa yakin bahawa gabungan langkah-langkah strategik yang telah dilaksanakan dan kekukuhan asas kewangan, akan menjadikannya lebih mantap dan lebih dinamik untuk menghadapi cabaran pada masa hadapan.