

Anuar bin Ahmad ►

Ketua Pegawai Eksekutif / Chief Executive Officer

Laporan Ketua Pegawai Eksekutif

PETRONAS DAGANGAN BERHAD MENCATAT SATU LAGI PRESTASI CEMERLANG BAGI TAHUN KEWANGAN BERAKHIR 31 MAC 2002. SYARIKAT MEMBUAT CATATAN TERTINGGI BARU BAGI JUMLAH JUALAN, HASIL PENDAPATAN DAN KEUNTUNGAN BERSIH.

Prestasi Kewangan

Tahun berakhir 31 Mac 2002 merupakan satu lagi tahun catatan yang cemerlang bagi PETRONAS Dagangan Berhad. Hasil jualan mencapai satu lagi jumlah yang tinggi iaitu RM7,343 juta, 15% lebih tinggi daripada pendapatan tahun lalu. Prestasi cemerlang ini disebabkan pertambahan jumlah jualan dan mungkin lebih tinggi jika harga purata produk tidak menurun sedikit sepanjang tahun tinjauan. Selaras dengan pertumbuhan hasil pendapatan, keuntungan bersih sebelum cukai Kumpulan meningkat kepada satu lagi catatan yang tinggi iaitu RM656 juta, atau 19% lebih tinggi berbanding dengan tahun kewangan sebelumnya.

Termasuk di dalam keuntungan tersebut ialah laba berjumlah RM29.5 juta yang diperolehi daripada penjualan seluruh ekuiti 70% Syarikat dalam West Port Bunkering Services Sdn Bhd (WEBS), anak syarikat yang bertanggungjawab terhadap perniagaan bahan bakar perkapalan di Pelabuhan Klang. Setelah cukai korporat, keuntungan bersih selepas cukai yang dicapai ialah RM460 juta, iaitu 18% lebih tinggi daripada rekod RM390 juta yang dicapai pada tahun sebelumnya. Selaras dengan keuntungan yang lebih tinggi ini, perolehan sesaham (EPS) Kumpulan meningkat daripada 78 sen sesaham tahun lalu kepada 93 sen sesaham pada tahun ini.

Kedudukan kewangan Kumpulan yang sihat ini juga jelas kelihatan dalam Kunci Kira-kiranya yang kukuh. Pada 31 Mac 2002, jumlah aset yang dimiliki oleh Kumpulan ialah RM3.71 bilion, atau 14% lebih tinggi daripada jumlah aset pada permulaan tahun kewangan. Kecuali hutang jangka panjang yang kecil berjumlah RM43 juta yang dipinjam oleh anak syarikat, Kuala Lumpur Aviation Fuelling System Sdn Bhd (KAFS), semua aset dibiayai oleh dana pemegang saham. Untuk membantu pertumbuhan perniagaan, sejumlah RM246 juta telah digunakan untuk perbelanjaan modal, yang dibiayai sepenuhnya oleh dana dalaman. Jumlah aset ketara bersih atau NTA Kumpulan ialah 441 sen sesaham.

Chief Executive Officer's Report

PETRONAS DAGANGAN BERHAD DELIVERED YET ANOTHER OUTSTANDING PERFORMANCE FOR FINANCIAL YEAR ENDED 31 MARCH 2002. THE COMPANY RECORDED A NEW HIGH FOR SALES VOLUME, REVENUE AND NET PROFIT.

Financial Performance

The year ended 31 March 2002 was another record year for PETRONAS Dagangan Berhad. Sales revenue reached another high of RM7,343 million, 15% higher than that earned last year. This outstanding performance is attributable to the increase in sales volume and would have been higher had the average product price not declined marginally during the year in review. Consistent with the growth in revenue, the Group's net profit before tax climbed to another peak of RM656 million, or 19% higher compared to the prior financial year.

Included in the profits is the gain of RM29.5 million realised from the divestment of the Company's entire 70% equity in West Port Bunkering Services Sdn Bhd (WEBS), the subsidiary responsible for the bunker fuel business at Port Klang. After making the appropriate provisions for corporate tax, the net profit after tax realised was RM460 million, which is 18% higher than the previous record of RM390 million achieved last year. Consistent with the higher profits, the Group's earnings per share (EPS) increased from 78 sen per share last year to 93 sen per share this year.

The Group's healthy financial position is also evident in its strong Balance Sheet. As at 31 March 2002, total assets owned by the Group, stood at RM3.71 billion, or 14% higher than the total assets at the beginning of the financial year. With the exception of a small long term debt amounting to RM43 million borrowed by the subsidiary Kuala Lumpur Aviation Fuelling System Sdn Bhd (KAFS), all the assets are funded by shareholders' funds. To support business growth, a total of RM246 million was spent on capital expenditure, all of which was financed by internally generated funds. The Group's total net tangible assets or NTA stands at 441 sen per share.



Prestasi Perniagaan

Dengan sukacitanya saya melaporkan bahawa Syarikat kini merupakan pemasar terbesar produk petroleum dalam negara, setelah meningkatkan penguasaan pasaran kepada tahap tertinggi yang pernah dicapai sebanyak 36%. Sepanjang tahun tinjauan, Syarikat mengatasi pesaing terdekatnya dengan menjual kira-kira 10 bilion liter produk petroleum, peningkatan sebanyak 19% berbanding tahun sebelumnya, yang mengatasi pertumbuhan permintaan negara iaitu 4.5 peratus.

Perniagaan Komersil mengekalkan keunggulannya sebagai penyumbang utama kepada jumlah jualan Syarikat iaitu 65% daripada keseluruhan jualan. Berbanding dengan pertumbuhan pasaran yang hanya lapan (8) peratus, Syarikat telah berjaya menembusi dan meningkatkan jualan kepada pelanggan sektor perindustrian dan komersil pada kadar 22%. Dengan pencapaian yang membanggakan ini, Syarikat tidak sahaja dapat mengekalkan kedudukannya sebagai peneraju pasaran dalam jualan perindustrian dan komersil, tetapi telah meluaskan jurang dengan pesaing terdekatnya. Dalam sektor ini, Syarikat merupakan peneraju pasaran bagi jualan bahan bakar jet, diesel dan minyak bahan bakar. Jualan diesel yang telah mencatatkan pertumbuhan sebanyak 23% untuk tahun tinjauan kini merupakan satu-satunya produk terbesar dalam portfolio produk Syarikat.

Ketidakpastian akibat peristiwa 11 September tidak menunjukkan kesan ketara kepada perniagaan penerbangan di Malaysia, dengan permintaan terhadap bahan bakar jet dalam negara kekal pada paras yang dicapai tahun lalu. Jualan bahan bakar jet Syarikat tumbuh pada kadar 12%, menyumbang kepada pertambahan selanjutnya dalam penguasaan pasaran Syarikat kepada 63%, menjadikan Syarikat sebagai pembekal terbesar bahan bakar jet di Malaysia. Hasil galakan daripada pelanggannya untuk memperluaskan perkongsian perniagaan yang saling menguntungkan ini ke luar negara, Syarikat telah membekal bahan bakar jet kepada Malaysia Airlines di Heathrow, London. Kaedah ini akan diperluaskan ke lain-lain lokasi seperti Hong Kong, Zurich dan Buenos Aires tidak lama lagi. Prestasi Syarikat dalam perniagaan asphalt terus bertambah baik walaupun pada kadar yang kecil. Pada bulan Ogos Syarikat berjaya menembusi pasaran di Sabah dengan beroperasi tangki asphalt yang baru di Teluk Sepangar. Rancangan telah dibuat untuk membina kemudahan simpanan yang serupa di Kuching.



Business Performance

It gives me great pleasure to report that your Company is now the largest marketer of petroleum products in the country, having increased its market share to an all time high of 36%. During the year in review, it outranked its closest competitor by selling a total of about 10 billion litres of petroleum products, an increase of 19% over the previous year outpacing the national demand growth of 4.5 percent.

The *Commercial Business* retained its dominant position as the highest contributor to the Company's sales volume accounting for 65% of total sales. Compared to a market growth of only eight (8) percent, the Company made impressive inroads to increase sales to its industrial and commercial customers by 22%. With this commendable achievement, the Company was not only able to retain its position as the market leader in industrial and commercial sales, but has widened

the gap between itself and its nearest competitor. In this sector, the Company is the market leader for jet fuel, diesel and fuel oil sale. Diesel sales which registered a 23% growth for the year is now the single largest product in the Company's product portfolio.

The uncertainties brought about by the events of September 11 did not significantly affect the aviation business in Malaysia, with the demand for jet fuel in the country maintaining the levels achieved last year. The Company's jet fuel sales grew by 12% contributing to a further gain in the Company's market share to 63%, making the Company by far the largest supplier of aviation fuels in Malaysia. Encouraged by its customers to extend this mutually beneficial business partnership beyond the national borders, the Company has arranged for the supply of jet fuel to Malaysia Airlines at Heathrow, London. Such arrangements will be extended to other locations such as Hong Kong, Zurich and Buenos Aires very soon. The Company's performance in the asphalt business continues to improve albeit marginally. Entry into the market in Sabah was successfully made in August with the commissioning of the new asphalt tankage at Sepangar Bay. Plans are underway for the development of a similar storage facility in Kuching.

During the year in review, the Company successfully completed the sales of its entire equity in West Port Bunkering Services Sdn Bhd (WEBS) to the Port Klang Authority (PKA). Nevertheless the Company continues to supply bunkers at Port Klang and also at other major ports in Malaysia.



PENCAPAIAN MEMBANGGAKAN OUTSTANDING PERFORMANCE



Dalam tahun tinjauan, Syarikat telah menyempurnakan penjualan seluruh ekuitinya dalam West Port Bunkering Services Sdn Bhd (WEBS) kepada Lembaga Pelabuhan Klang (LPK). Namun demikian, Syarikat terus membekalkan bahan bakar perkapalan di Pelabuhan Klang dan juga di lain-lain pelabuhan utama di Malaysia.

Perniagaan Runcit terus menguasai pertumbuhan Syarikat dengan lebih 70% perbelanjaan modal Syarikat disalurkan kepada sektor ini. Pada tahun tinjauan 59 stesen baru telah ditambah kepada rangkaian Syarikat yang semakin berkembang, di mana 39 daripada jumlah tersebut dibuka untuk perniagaan pada tahun ini manakala bakinya sedang menunggu kelulusan pihak berkuasa untuk memulakan perniagaan. Syarikat kini mengendalikan rangkaian lebih 600 buah stesen servis di seluruh negara. Hasil daripada pelbagai usaha yang dijalankan, daya jualan purata bagi setiap stesen bertambah baik setanding dengan yang tertinggi dalam industri. Salah satu faktor utama yang menyumbang kepada prestasi peruncitan yang lebih baik ini ialah peningkatan kerjasama di antara Syarikat dan wakil penjualnya, yang mengendali kesemua, kecuali dua daripada rangkaian stesen Syarikat. Melalui latihan, bimbingan dan motivasi yang berkesan, wakil-wakil penjual kini mempunyai aspirasi yang serupa dengan Syarikat untuk menyediakan tahap perkhidmatan yang diharapkan oleh pelanggan yang arif. Tinjauan yang dijalankan oleh Syarikat serta sumber-sumber bebas menunjukkan bahawa jenama PETRONAS kini kukuh dalam minda pelanggan dan ia berhak mengambil tempatnya sebagai salah satu daripada jenama Malaysia yang paling teguh. Bukti pencapaian ini ialah dalam tinjauan yang dilakukan oleh The Reader's Digest, PETRONAS dikenal pasti sebagai sebuah jenama yang utama di Malaysia oleh pembacanya, dan Syarikat telah menerima Anugerah Emas bagi pencapaian ini.



Satu lagi sebab mengapa Syarikat dapat menarik pelanggan baru di samping mengekalkan kesetiaan pelanggan sedia ada ialah kerana rangkaian produk dan perkhidmatan yang disediakan melalui kedai Mesranya. Di samping produk dan perkhidmatan “mudah”, kedai Mesra C-Store telah diubah suai untuk menawarkan pelbagai jenis produk dan perkhidmatan baru yang menambah nilai kepada pelanggan. Ruang yang lebih besar diwujudkan di kedai yang baru supaya pelanggan dapat berehat dalam suasana yang selesa dan menikmati minuman dan makanan ringan di sudut rehat “Coffee Break” untuk menyegarkan badan sebelum meneruskan perjalanan.

Dalam tahun ini, Syarikat telah berkerjasama dengan FedEx Express, syarikat penghantaran segera terbesar dunia di mana stesen servis PETRONAS yang terpilih dilantik sebagai ‘Pusat Penghantaran Sah

The Retail Business continued to dominate the Company's growth efforts with more than 70% of the Company's capital spending channeled to this sector. During the year in review, a total of 59 new stations were added to the company's expanding network, of which 39 opened for business during the year and the balance awaiting the required regulatory approvals to commence business. The Company presently operates a network of over 600 stations nationwide. With no efforts spared, average sales throughput per station improved to be comparable with the highest in the industry. One of the major contributing factor to better retail performance is the enhanced working relationship between the Company and its dealers, who operate all but two stations in the Company's network. Through effective training, coaching and motivation, dealers are now responding to the Company's aspirations of providing service levels expected by the discerning customers. Surveys conducted by the Company and also independent sources indicate that the PETRONAS

brand is now firmly rooted in the customers' mind and it can now claim its rightful place among Malaysia's strongest brands. A testimony to this achievement is that in a survey conducted by The Reader's Digest, PETRONAS was identified as a leading brand in Malaysia by its readers, and the Company received a Gold award for this achievement.

Another reason why the Company is able to attract new customers and commands loyalty of existing ones is the range of products and services offered through its Mesra convenience stores. In addition to everyday “convenience” products and services, the Mesra C-Store has been revamped to offer customers a whole new range of value-added products and services. Space is being created in the Company's new and enlarged C-Stores for motorists to rest in a comfortable environment and enjoy refreshments at the Coffee Break corners in order to revitalise themselves for their onward journey.

During the year the Company also forged business relationship with FedEx Express, the world's largest courier, whereby selected PETRONAS stations have been designated as the “FedEx Authorised Ship Centre” allowing the public to use the Company's stations as the delivery and pick-up point for the items they wish to send. Similarly, we have allowed Nationwide, a Malaysian courier company to use designated PETRONAS service stations as its receiving and delivery points. Earlier in the year, the newly imaged Mesra stores with bolder, warmer and attractive livery made its debut. Response to the new image has been very positive. As at the end of the reporting period, the Company operated a chain of 143 Mesra stores, an addition of 43 stores during the year.



**MESRA
PELANGGAN**
FRIENDLY CUSTOMER SERVICE



FedEx", bagi membolehkan orang awam menghantar dan menerima barangan kiriman mereka. Syarikat penghantaran segera tempatan, Nationwide juga menggunakan stesen servis yang terpilih sebagai pusat kiriman dan kutipannya. Pada awal tahun ini, kedai MESRA berimej baru yang lebih jelas, mesra dan menarik telah diperkenalkan. Sambutan kepada imej baru ini adalah memberangsangkan. Pada akhir tahun kewangan ini, Syarikat telah mengendalikan 143 rangkaian kedai MESRA, penambahan 43 kedai baru yang beroperasi tahun ini.

Jualan minyak oleh rangkaian stesen Syarikat meningkat sebanyak 14% berbanding dengan kadar pertumbuhan nasional yang melebihi satu (1) peratus. Hasil daripada pencapaian yang cemerlang ini, penguasaan pasaran Syarikat di dalam sektor yang kompetitif ini terus meningkat, menjadikannya pengedar runcit bahan-bahan petroleum yang kedua terbesar di negara. Ketika ini, perniagaan runcit menghasilkan lebih daripada suku jumlah keseluruhan jualan Syarikat dan sumbangannya dijangka akan terus meningkat selaras dengan perkembangan rangkaian stesen servis. PRIMAX, gasolin berpremium generasi baru tanpa plumbum oktana 97, yang diperkenalkan pada Januari 2000 terus menjadi minyak kenderaan pilihan di kalangan pemandu.

Kelab Mesra X-tras terus menganjurkan aktiviti dan promosi untuk pemegang kad Mesra serta keluarga mereka. Diantara aktiviti yang dianjurkan termasuklah aktiviti mencari harta karun, kem keriangkan kanak-kanak serta pertandingan memancing.

Dalam *Perniagaan LPG*, Syarikat turut menunjukkan prestasi yang sungguh baik dan berupaya meningkatkan lagi kedudukannya sebagai peneraju pasaran, satu pencapaian yang diperolehi melalui peningkatan jualannya yang hebat sehingga empat (4) kali lebih tinggi daripada pertumbuhan negara.

Kejayaan dalam perniagaan LPG dicapai melalui komitmen dan sokongan kira-kira 500 wakil penjual di seluruh negara. Sebagai rakan kongsi perniagaan yang penting, wakil-wakil penjual ini diberi pelbagai latihan dan program motivasi untuk meningkatkan keupayaan perkhidmatan mereka. Mereka juga digalakkan untuk melibatkan diri secara aktif dalam projek khidmat masyarakat di kawasan masing-masing untuk manfaat umum. SPARKY, maskot yang diperkenalkan tahun lalu terus menjadi tarikan terutama sekali di kalangan kanak-kanak.

Untuk menyediakan perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggan, Syarikat sentiasa berusaha memperbaiki logistik dan pemasarannya

The total volume of fuels sold by the Company's station network increased by 14% compared to the national growth of slightly over one (1) percent. As a result of this commendable achievement, the Company's market share in this very competitive sector continued its upward trend and at year end the Company was the second largest retailer of petroleum products in the country. Currently, the Retail Business accounts for more than a quarter of the Company's total sales volume and its contribution is expected to grow in line with the expansion of the service station network. PRIMAX, the new generation unleaded 97 octane premium gasoline, introduced in January 2000 remains the gasoline of choice by the motoring population.

The Mesra X-tras Club continued to organise activities and promotions for the Mesra card holders and their families. Activities held during the year included treasure hunts, children's fun camps and fishing competitions.



In the *LPG Business*, the Company also performed very well and was also able to further increase its lead as the market leader, an achievement attained through impressive sales increase which is four (4) times that of the national growth.

The *LPG business* secures its success through the commitment and support of a family of some 500 LPG dealers throughout the nation. As important business partners, these dealers are provided with various trainings and motivational programmes to enhance their service capabilities. They are encouraged also to be actively involved in regular community service projects in their respective locales to benefit the public at large. SPARKY, the mascot that was introduced last year continued to be an attraction especially to children.

To better serve our customers, the Company is constantly improving its logistics and marketing to enhance the image and product value of GAS PETRONAS. Recently, the Company launched the sales of GAS PETRONAS at a PETRONAS service station in Kuching.

The *Lubricant Business* achieved a successful turnaround during the year in review, which saw sales rebounded to register a growth of 22%, in contrast to a decline of 14% in the previous year. As a result, the Company's market share increased to 12%. This improved performance can be attributed to higher quality products, more aggressive promotions, efficient distribution channels and reliable and



SERVIS BERKUALITI

QUALITY SERVICES

