

BAGI PIHAK LEMBAGA PENGARAH, SAYA DENGAN SUKACITANYA MEMBENTANGKAN LAPORAN TAHUNAN PETRONAS DAGANGAN BERHAD BAGI TAHUN KEWANGAN BERAKHIR 31 MAC 2003.

ON BEHALF OF THE BOARD OF DIRECTORS, I AM PLEASED TO PRESENT THE ANNUAL REPORT OF PETRONAS DAGANGAN BERHAD FOR THE FINANCIAL YEAR ENDED 31 MARCH 2003.

Syarikat telah mencatat prestasi yang membanggakan dalam tahun tinjauan di tengah-tengah suasana urusan perniagaan yang bersaing hebat lagi mencabar dan juga peningkatan kos produk. Dengan galakan semangat serta komitmen untuk mengekal dan memperkukuhkan kedudukannya sebagai pemasar produk petroleum yang ulung di negara ini, Syarikat berjaya meraih rekod hasil tertinggi berjumlah RM8,970 juta, bertambah 22% daripada RM7,343 juta yang dicatat tahun lalu berdasarkan kepada peningkatan 8% jumlah jualan. Bagaimanapun, keteguhan harga minyak mentah yang meningkatkan kos perolehan produk petroleum telah mengakibatkan tekanan ke atas margin dan menjejaskan keuntungan Syarikat, menyebabkan keuntungan kumpulan sebelum cukai merosot 65% kepada RM231 juta berbanding RM656 juta pada tahun sebelumnya. Perolehan Sesaham (EPS) susut kepada 30 sen daripada 93 sen tahun lalu, dan Aset Ketara Bersih menurun kepada 425 sen sesaham berbanding 459 sen tahun lalu.

Lembaga Pengarah mencadangkan dividen muktamad 10 sen (bersih cukai) sesaham dan bersama-sama dividen interim 20 sen (bersih cukai) sesaham yang telah dibayar pada 8 Januari 2003, menjadikan jumlah dividen bagi tahun kewangan ini kepada 30 sen (bersih cukai) sesaham.

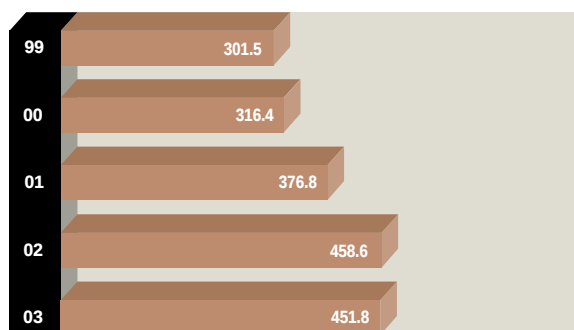
Meskipun menghadapi persaingan getir, Syarikat terus memperluaskan bahagiannya dalam pasaran produk petroleum negara kepada 37%, dan mengekalkan kedudukannya sebagai peneraju. Syarikat akan terus berusaha untuk memperkukuhkan kedudukan yang dicapai menerusi usaha gigihnya dalam suasana urusan perniagaan yang semakin berdaya saing lagi mencabar ini.

Menerusi rangkaian kebangsaannya yang tersebar luas, Syarikat akan terus merakam kemajuan yang menggalakkan dalam bidang peruncitan petrol dan

The Company posted a commendable performance during the year under review amidst a challenging business environment of intense competition and escalating product cost. Driven by the commitment to maintain and strengthen its position as the nation's leading marketer of petroleum products, the Company turned in a record revenue of RM8,970 million, an increase of 22% from RM 7,343 million recorded last year on the back of an 8% increase in sales volume. However, strong crude oil prices which led to high acquisition cost of petroleum products have depressed margins and impacted the Company's profitability, resulting in a 65% decline in group profit before tax to RM 231 million, compared to RM 656 million in the previous year. Earnings Per Share (EPS) decreased to 30 sen from 93 sen last year and Net Tangible Assets decreased to 452 sen per share against last year's 459 sen per share.

The Board of Directors is recommending a final dividend of 10 sen (net of tax) per share and together with the interim dividend of 20 sen (net of tax) per share paid on 8 January 2003, brings the total dividend for the financial year to 30 sen (net of tax) per share.

Aset Ketara Bersih Sesaham • Net Tangible Asset Per Share (Sen / Sen)





Tan Sri Dato' Mohd Hassan bin Marican
Pengerusi / *Chairman*

diesel, yang mana ia telah berjaya meningkatkan bahagian pasarannya kepada 25% daripada 23% dalam tahun kewangan yang lalu. Bagi menyokong strategi pertumbuhan Syarikat, 44 buah stesen baru telah memulakan operasi dalam tahun berkenaan, menambahkan jumlah stesen servisnya di seluruh negara kepada 635 buah.

Satu peristiwa penting yang berlaku dalam sektor runcit pada tahun ini ialah pengambilalihan 16 buah stesen servis daripada BP di Sabah. Hingga hari ini, 12 buah daripada stesen itu telahpun beroperasi dengan jenama PETRONAS dan 4 buah lagi sedang dalam proses penukaran. Pengambilalihan ini telah meletakkan Syarikat pada kedudukan yang lebih baik untuk bersaing dengan lebih berkesan lagi di Pantai Barat Sabah, terutama di Kota Kinabalu, di mana lokasi tanah-tanah yang strategik sukar diperolehi.

Agar seiring dengan keperluan dan kehendak pasaran yang kompetitif, Syarikat memperkukuhkan tawaran untuk bahan bakarnya dengan tambahan 50 buah kedai MESRA dalam tahun kewangan, menjadikan jumlah kedai MESRA yang ada kepada 193 buah dengan 13 buah lagi sedang menunggu kelulusan daripada pelbagai pihak berkuasa untuk memulakan perniagaan.

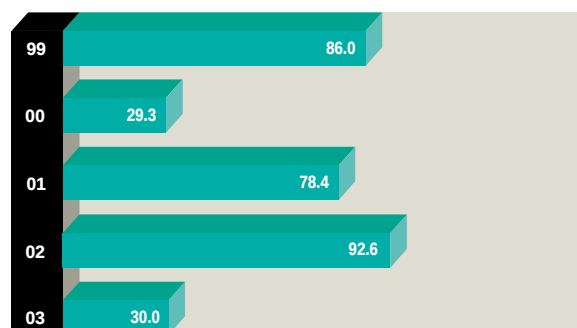
Syarikat telah memperkenalkan 'Hiperstesen' ke dalam industri peruncitan negara, satu konsep inovatif yang menarik dengan tawaran bersepadu perkhidmatan sebuah supermarket, restoran makanan segera, ATM, perkhidmatan kourier dan pos. Pengenalan ini mewujudkan satu format baru dalam urusan runcit bagi penduduk Taman Setiawangsa di Kuala Lumpur. Dengan pelancarannya dalam bulan Januari 2003, Syarikat telah berpadu tenaga dengan

Despite intense competition, the Company continued to expand its market share in the country's petroleum products market to 37% and retained its leadership position. The Company will strive to strengthen this hard earned position in the increasingly competitive and challenging business environment.

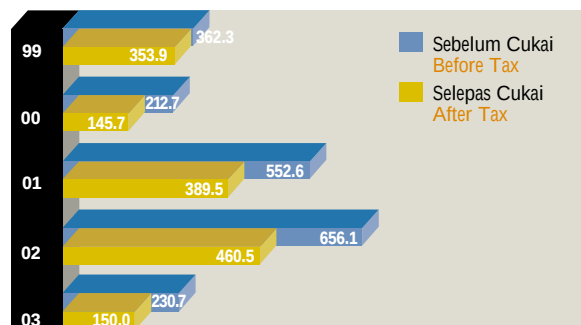
Through its extensive national network, the Company continued to chart encouraging progress in the retailing of gasoline and diesel where it managed to increase its retail market share to 25% from 23% in the last financial year. To support the Company's growth strategy, 44 new stations were brought into operation during the year, increasing the total number of service stations nationwide to 635.

A significant event in the retail sector during the year was the acquisition of 16 service stations from BP in Sabah. To date, 12 of the service stations are already operating under the PETRONAS brand and 4 more are in the process of conversion. The acquisition has placed the Company in a better position to compete

Pendapatan Sesaham • Earnings Per Share
(Sen / Sen)



Keuntungan • Profit
(RM Juta / Million)



dua jenama terkenal, Giant dan McDonalds, untuk memberi pengalaman baru bagi menarik pelanggan, yakni satu usaha yang diyakini oleh Syarikat dapat meraih sokongan yang lebih besar daripada anggota masyarakat di mana ia beroperasi. Dengan kejayaan menggalakkan hasil daripada usaha sulungnya itu, Syarikat kini berusaha mengenal pasti tapak-tapak lain untuk mewujudkan lebih banyak hiperstesen dalam tahun kewangan akan datang.

Selaras dengan langkah industri bergerak ke arah belian tanpa tunai, semua stesen PETRONAS di seluruh negara telah diperlengkap dengan kemampuan menerima kad kredit dan kad caj utama selain kad kelompok Syarikat, SmartPay. perkhidmatan pelanggan yang telah dipertingkatkan ini akan menyokong pertumbuhan stesen-stesen layan diri yang kini beroperasi di pusat-pusat bandar di seluruh negara. Bagi memperteguhkan program kesetiaan pelanggannya, PDB telah menjalankan kajian untuk meningkatkan keberkesanan Kad Mesra.

Syarikat telah melancarkan versi PRIMAX yang telah dinaik taraf dengan agen pengurangan geseran rumusan baru, satu-satunya sahaja yang terdapat di negara ini. Petroleum prestasi terbaik ini telah mendapat sambutan menggalakkan daripada kalangan para pemandu yang pintar menilai.

Syarikat mengekal serta memperkukuhkan kedudukannya sebagai peneraju dalam perniagaan Gas Petroleum Cecair (LPG) dengan peningkatan yang membanggakan sebanyak 9% dalam jumlah jualan semasa tahun kewangan. GAS PETRONAS kini telah bertapak kukuh dan mudah diperolehi di seluruh negara.

Perniagaan Komersil Syarikat juga baik tahun ini dengan kejayaannya mempertahankan kedudukan

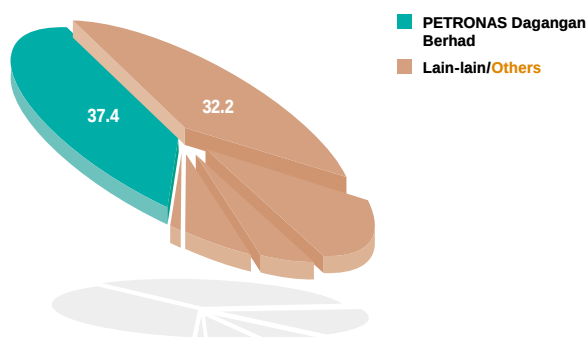
effectively in the West Coast of Sabah, especially in Kota Kinabalu, where strategically located land would have been hard to secure.

In keeping pace with competitive market needs and preferences, the Company complemented its fuel offerings with 50 additional MESRA convenience stores this past year, bringing the total number of MESRA outlets to 193, with 13 more awaiting regulatory approval from various Authorities to commence operation.

The Company introduced the 'Hyperstation' into the nation's retail industry, an exciting and innovative concept where the combined offerings of a supermarket, quick serve restaurant, ATM, courier and postal services, created a new retail format for the residents of Taman Setiawangsa in Kuala Lumpur. Launched in January 2003, the Company joined forces with two other established brands, Giant and McDonalds, to pilot a new customer experience which the Company believes will attract greater support from the communities within which they operate. Encouraged by the success of its maiden effort, the Company is sourcing for appropriate sites for more hyperstations in the next financial year.

In tandem with the industry's move towards cashless purchase, all PETRONAS stations throughout the country have now been fully equipped to accept major credit cards and charge cards in addition to the Company's own fleet card, SmartPay. This enhanced facility will support the growth of self-service stations now operating in major urban centres in the country. PDB has also commissioned a study to further enhance the effectiveness of its Kad Mesra in order to strengthen its loyalty program.

Penguasaan Pasaran - Jumlah Keseluruhan Produk
Market Share - Total All Products



sebagai peneraju pasaran. Buat masa ini Syarikat mempunyai bahagian pasaran terbesar bagi bahan bakar jet, minyak bahan bakar, diesel dan minyak tanah, dan sedang berusaha dengan giatnya untuk memperluaskan perniagaan asfaltnya di Semenanjung dan Malaysia Timur.

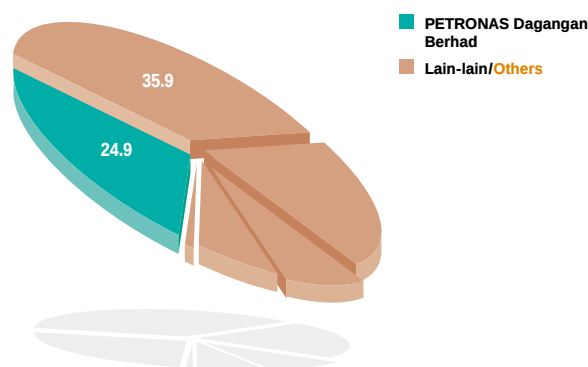
Perniagaan Minyak Pelincir terus memantapkan kedudukannya hasil strategi pemasaran yang agresif. Jualan domestik berkembang 25% berbanding pertumbuhan pasaran 1%. Syarikat melancarkan SYNTIUM 3000, pelincir sintetik peringkat teratas, sempena perlumbaan PETRONAS Malaysian Formula 1 Grand Prix 2003. Dengan rumusan serta pakej baru, semua keluaran minyak motor SYNTIUM melebihi piawaian ketat yang ditetapkan oleh para pengeluar enjin dan pelincir antarabangsa, dan berkedudukan baik dalam senarai produk premium Syarikat.

Dalam urusan bekalan dan logistik, Syarikat telah menyiapkan pembinaan loji pengisian LPG yang baru di Bintulu, Sarawak. Pembinaan depot-depot pukal di Labuan dan Sandakan sedang berjalan lancar dan dijangka siap dalam bulan Julai dan Oktober 2003. Sebuah lagi depot sedang dirancang pembinaannya di Lahad Datu, dan akan siap dalam tahun kewangan akan datang. Dengan siapnya depot-depot ini Syarikat akan dapat memperbaiki daya saingnya di Sabah dan Sarawak.

Beberapa program lain juga telah dilaksana bagi memperkukuhkan daya saing Syarikat dalam bidang khidmat dan keselesaan pelanggan. Pusat servis termoden Syarikat, iaitu MesraLink akan diperlengkap dengan lebih banyak saluran komunikasi, termasuk perkhidmatan telefon sentuh-nada respon suara interaktif (IVR) dan kemudahan internet. Sistem perancangan sumber syarikat SAP R/3 terus menyokong proses urus niaga dan maklumat PDB yang sentiasa ditumpukan kepada keberkesanan operasi dan khidmat pelanggan. Syarikat juga telah menjalankan usaha untuk mempertingkatkan sistem bayaran elektronik bagi melicinkan lagi proses pembayaran di saluran-saluran runcitnya.

Sebagai warga korporat yang bertanggungjawab, Syarikat terus menjalankan projek-projek seperti Tabung Mesra dan program keselamatan jalan raya PETRONAS StreetSmart. Program keselamatan jalan raya PETRONAS StreetSmart dengan temanya 'Pengajaran Sepanjang Hayat' telah mengadakan lawatan ke semua bandar ibu kota di negara ini. Program

Penguasaan Pasaran - Runcit
Market Share - Retail



The Company launched an upgraded version of its PRIMAX motor gasoline with an enhanced new formulation friction modifier, the only one of its kind in the country. The superior performance gasoline has been well received by discerning motorist.

The Company maintained and strengthened its market leadership position in the Liquefied Petroleum Gas (LPG) Business with a commendable 9% increase in sales volume during the year under review. GAS PETRONAS is now well established and easily available throughout the country.

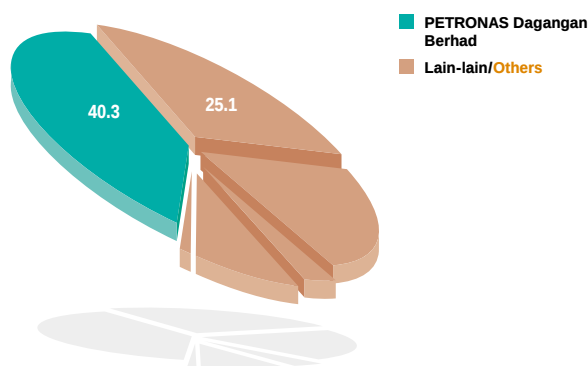
The Company's Commercial Business also had a good year when it successfully defended its position as market leader. The Company currently has the largest market share for jet fuel, fuel oil, diesel and kerosene, and is significantly expanding its asphalt business in Peninsular and East Malaysia.

The Lubricant Business continues to strengthen its presence through aggressive marketing strategies. Domestic sales grew at 25% against a market growth of 1%. The Company launched SYNTIUM 3000, a top-of-the-range high performance fully synthetic motor oil in conjunction with the 2003 PETRONAS Malaysian Formula 1 Grand Prix. Newly formulated and repackaged, the SYNTIUM range of motor oils exceeds the stringent standards set by international engine and lubricant producers and is well positioned to become a rising star in the Company's portfolio of premium products.

In supply and logistics, the Company completed the construction of a new LPG bottling plant and a bunkering facility in Bintulu, Sarawak. The construction of new bulk depots at Labuan and Sandakan are progressing well and are expected to be



Penguasaan Pasaran - LPG
Market Share - LPG



tersebut yang disasarkan kepada kanak-kanak sekolah dan orang awam mendapat sambutan hangat daripada masyarakat. Sebagai sebahagian daripada usaha kreatifnya untuk mengagih-agihkan dana daripada Tabung Mesra, Syarikat dengan kerjasama Kementerian Pendidikan dan PETROSAINS sedang meninjau kemungkinan menubuhkan 'Sudut PETRONAS SmartStreet' di beberapa buah sekolah yang telah dikenal pasti di seluruh Malaysia. Sudut PETRONAS StreetSmart ini akan memperluaskan tema 'Pengajaran Sepanjang Hayat' melampaui sempadan keselamatan jalan raya ke dalam kehidupan seharian dengan penekanan khusus kepada penggunaan bahasa Inggeris bagi mata pelajaran sains dan matematik.

Syarikat menyedari bahawa kakitangan yang berdedikasi dan setia merupakan aset terpenting. Untuk mengekalkan kedudukan nombor satunya dalam pasaran, peningkatan keupayaan dan kebolehan kakitangan merupakan kemestian kepada pertumbuhan pasaran dalam industri peruncitan petroleum yang kompetitif ini. Justeru, Syarikat akan terus mengutamakan kepentingan kakitangannya bagi memastikan kemahiran dan etika kerja adalah selaras dengan usaha strategiknya untuk menjadi peruncit utama lagi di percayai di negara ini.

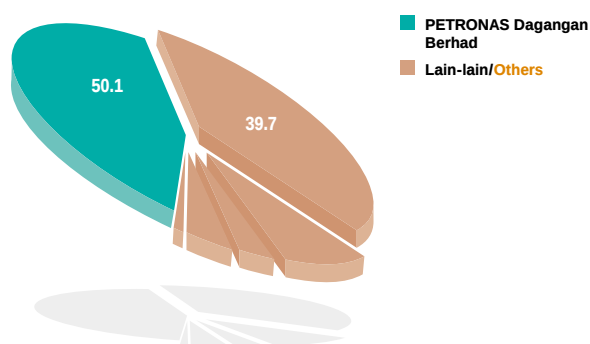
Dengan ekonomi Malaysia semakin beransur pulih, berserta unjuran pertumbuhan KDNK yang lebih baik, permintaan produk petroleum juga dijangka meningkat. Meskipun Syarikat yakin dapat mempertahankan serta memperkukuhkan kedudukannya sebagai pemasar terbesar produk petroleum di Malaysia, Syarikat juga sedar bahawa untuk terus berkembang ia

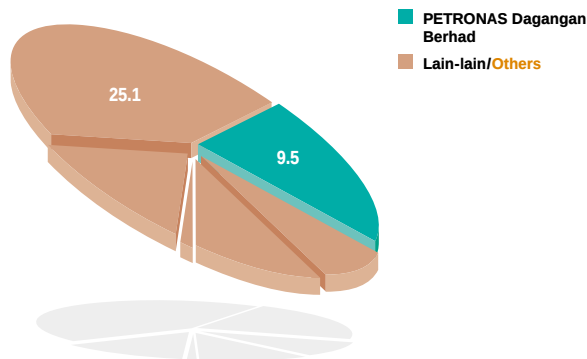
completed in July and October 2003, respectively. Another depot is being planned at Lahad Datu, to be completed in the next financial year. The completion of these depots will improve the Company's competitive position in Sabah and Sarawak.

Other programmes were also initiated to strengthen the Company's competitiveness in customer services and convenience. The Company's state-of-the-art customer service centre, MesraLink, will add more communications channels, including an interactive voice response (IVR) touch-tone phone service and internet access. The SAP R/3 enterprise resource planning system continues to support PDB's business and information processes which are continuously aligned to both operational and customer efficiencies. The Company has also invested in the enhancement of an electronic payment system to improve the processing of payments at its retail outlets.

As a responsible corporate citizen, the Company continues to invest in projects such as the Tabung Mesra and the PETRONAS StreetSmart safety programmes. The PETRONAS StreetSmart road safety programme with the theme 'Lessons for Life' has visited all major cities in the country. The programme, targeting young school children and communities, has been well received by the public. As part of its continued quest for effective and creative ways to disburse funds from the Tabung Mesra, PDB in cooperation with the Ministry of Education and PETROSAINS, is looking into establishing 'PETRONAS StreetSmart Corners' in identified schools throughout Malaysia. These PETRONAS StreetSmart Corners will extend the 'Lessons for Life' theme beyond road safety into the realm of everyday

Penguasaan Pasaran - Komersil
Market Share - Commercial





perlu berusaha dengan lebih gigih lagi dalam suasana yang semakin mencabar dan kompetitif ini.

Dalam tahun kewangan ini, Datuk Anuar Ahmad telah meletakkan jawatan sebagai Pengarah Urusan/ Ketua Pegawai Eksekutif Syarikat, dan Encik Ibrahim Marsidi dilantik menggantikan beliau. Bagi pihak Lembaga Pengarah, saya mengucapkan terima kasih kepada Datuk Anuar atas sumbangan dan kepimpinannya semasa menjadi Pengarah Urusan/ Ketua Pegawai Eksekutif Syarikat.

Akhir sekali, bagi pihak Lembaga Pengarah saya mengucapkan terima kasih kepada semua pelanggan dan wakil penjual atas sokongan dan kesetiaan yang berterusan mereka kepada Syarikat. Saya juga ingin merakamkan penghargaan kepada Kerajaan dan agensi-agensi berkaitan atas sokongan dan panduan berterusan yang diberikan. Prestasi baik Syarikat tidak mungkin tercapai tanpa sumbangan kakitangan dan pihak pengurusan, dan saya mengucapkan terima kasih kepada setiap orang atas semangat dedikasi dan komitmen mereka.

TAN SRI DATO' MOHD HASSAN
BIN MARICAN
Pengerusi

life, with special emphasis on using English in science and mathematics.

The Company recognise that dedicated and loyal employees are its most important asset. To sustain its No.1 market position, the upgrading of competencies and capabilities of employees is a prerequisite within the competitive petroleum retail industry. The Company therefore continues to invest in its people to ensure that skills and work behaviors are in tandem with its strategic efforts to become the leading and trusted retailer in the country.

As the Malaysian economy steadily recovers with projections of better GDP growth, the demand for petroleum products is also expected to grow. While the Company is confident of defending and strengthening its position as the largest marketer of petroleum products in Malaysia, it is fully aware that it will have to work even harder in an increasingly challenging and competitive environment going forward in order to continue to grow.

During the year Datuk Anuar Ahmad resigned as the MD/CEO of the Company and Datuk Ibrahim Marsidi was appointed in his place. On behalf of the Board of Directors, I would like to thank Datuk Anuar for his contribution and leadership during his tenure as MD/CEO of the Company.

Finally, on behalf of the Board of Directors, I would like to thank all customers and dealers for their continued patronage and loyalty to the Company. I would also like to record my appreciation to the Government and its relevant agencies for their continuous support and guidance. The Company's performance would not have been possible without the contribution of the staff and management and I would like to thank each and every one of them for their dedication and commitment.

TAN SRI DATO' MOHD HASSAN
BIN MARICAN
Chairman