



1. **Dato' Bashir Ahmad Abdul Majid**
Managing Director
 Pengarah Urusan
2. **Datuk Kamaruddin Mohd. Ismail**
Senior General Manager
Safety & Security Services
 Pengurus Besar Kanan
 Perkhidmatan Keselamatan & Kebombaan
3. **Dato' Abdul Hamid Mohd Ali**
Senior General Manager Technical Services
 Pengurus Besar Kanan Perkhidmatan Teknikal
4. **Mahat Samah**
Senior General Manager Operation Services
 Pengurus Besar Kanan Perkhidmatan Operasi
5. **Umar Bustamam**
General Manager Corporate Services
 Pengurus Besar Perkhidmatan Korporat
6. **Suffian Baharuddin**
General Manager Finance
 Pengurus Besar Kewangan
7. **Ahmad Zuber Abdul**
General Manager Human Resource
 Pengurus Besar Sumber Manusia

7

2

6

4

1

5

3

g r o u p

senior management

pengurusan kanan kumpulan



Azmi Murad
General Manager
Pengurus Besar
Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd.



Chan See Lan
General Manager Marketing
Pengurus Besar Pemasaran



Muhammad Arshad
Chief Executive Officer
Ketua Pegawai Eksekutif
Asia Pacific Auction Centre Sdn. Bhd.



Abdul Rahman Karim
General Manager
Pengurus Besar
Malaysia Airports Sdn. Bhd.



Ahmad Mustafa
General Manager
Pengurus Besar
Sepang International Circuit Sdn. Bhd.



Suradini Abdul Ghani
General Manager
Pengurus Besar
Malaysia Airports Management &
Technical Services Sdn. Bhd.



Che Aziz Mohd Nor
Chief Executive Officer
Ketua Pegawai Eksekutif
Urusan Teknologi Wawasan Sdn. Bhd.



Syed Ahmad Syed Salim
Chief Executive Officer
Ketua Pegawai Eksekutif
Malaysia Airports (Niaga) Sdn. Bhd.



Mohd. Nasir Ismail
General Manager
Pengurus Besar
MAB Agriculture-Horticulture Sdn. Bhd.

Nasrein Fazal Sultan
Head, Internal Audit
Ketua, Audit Dalaman



management's profile

profil pengurusan



Datuk Kamaruddin Mohd. Ismail
Senior General Manager,
Safety & Security Services, MAHB
Pengurus Besar Kanan,
Perkhidmatan Keselamatan &
Kebombaan, MAHB

Datuk Kamaruddin Mohd. Ismail, aged 58, is currently the Senior General Manager of Safety & Security Services MAHB, having held the post since 2001. Before joining MAHB, he had 34 years of experience serving the Royal Malaysian Police at district, state and headquarters levels. His last post in the Royal Malaysian Police was as the Chief Police Officer for the State of Johor. He holds a Diploma in Public Administration, a Degree in Business Administration and a Masters Degree in Law Enforcement Administration.

Datuk Kamaruddin Mohd. Ismail, berusia 58 tahun, adalah Pengurus Besar Kanan Perkhidmatan Keselamatan & Kebombaan MAHB sejak tahun 2001. Sebelum menyertai MAHB, beliau berkhidmat dengan Polis DiRaja Malaysia di peringkat daerah, negeri dan ibu pejabat selama 34 tahun. Jawatan terakhir yang beliau sandang adalah sebagai Ketua Polis negeri Johor. Beliau berkelulusan Diploma Pentadbiran Awam, Ijazah Pentadbiran Perniagaan dan Ijazah Sarjana Pentadbiran Penguatkuasaan Undang-undang.



Dato' Abdul Hamid Mohd Ali
Senior General Manager,
Technical Services, MAHB
Pengurus Besar Kanan,
Perkhidmatan Teknikal, MAHB

Dato' Abdul Hamid Mohd Ali is the Senior General Manager of Technical Services, MAHB. Aged 48, Dato' Abdul Hamid holds a degree in Civil Engineering from University of Glasgow and a Masters of Science degree in Airport Planning and Management from Loughborough University of Technology, United Kingdom. He has wide experience in airport maintenance, airport planning, development and operations. His previous posts include Director of Airport Development Division at the Department of Civil Aviation (DCA), Head of Engineering Division of Malaysia Airports Sdn. Bhd., General Manager of Malaysia Airports Management & Technical Services Sdn. Bhd. and General Manager of Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd.

Dato' Abdul Hamid Mohd Ali, berusia 48 tahun, adalah Pengurus Besar Kanan Perkhidmatan Teknikal, MAHB. Beliau berkelulusan Ijazah Kejuruteraan Awam dari University of Glasgow dan Ijazah Sarjana Perancangan dan Pengurusan Lapangan Terbang dari Loughborough University of Technology, United Kingdom. Beliau berpengalaman luas dalam penyenggaraan, perancangan, pembangunan dan operasi lapangan terbang. Sebelum ini, beliau pernah memegang jawatan sebagai Pengarah Bahagian Pembangunan Lapangan Terbang di Jabatan Penerbangan Awam (DCA), Ketua Bahagian Kejuruteraan Malaysia Airport Sdn. Bhd., Pengurus Besar Malaysia Airports Management & Technical Services Sdn. Bhd. dan Pengurus Besar Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd.



Mahat Samah
Senior General Manager, Operation Services
Pengurus Besar Kanan, Perkhidmatan Operasi

Mahat Samah, aged 50, is the Senior General Manager of Operation Services MAHB. He graduated with a Bachelor of Engineering (Mechanical) from Universiti Teknologi Malaysia and a Master of Science (Engineering) from the University of Edinburgh, United Kingdom. He began his career as Mechanical Engineer at the Department of Civil Aviation (DCA) in 1977 and was then Senior Mechanical Engineer at MAHB and Subang Airport. His previous posts include Principal of DCA College Subang, Senior Manager (Human Resource, Safety & Security) MAHB, Head of Engineering & Human Resource MAHB, General Manager Engineering/Operation/Business Development MAHB and General Manager Technical & Quality Assurance Division, MAHB. He was also involved in the Operational Readiness of KLIA, Short Term & Long Term Carparks project as well as the Southern Common Amenities Project at KLIA. He was the Chief Executive Officer of Urusan Teknologi Wawasan Sdn. Bhd. (UTW) before attaining his current post.

Mahat Samah, berusia 50 tahun, adalah Pengurus Besar Kanan Perkhidmatan Operasi MAHB. Beliau mempunyai kelulusan Ijazah Kejuruteraan (Mekanikal) dari Universiti Teknologi Malaysia dan Ijazah Sarjana Sains (Kejuruteraan) dari University of Edinburgh, United Kingdom. Beliau memulakan kerjaya sebagai Jurutera Mekanikal di Jabatan Penerbangan Awam (DCA) pada tahun 1977 dan kemudian dinaikkan pangkat sebagai Jurutera Mekanikal Kanan MAHB dan Lapangan Terbang Subang. Sebelum ini beliau pernah memegang jawatan Pengetua Kolej DCA Subang, Pengurus Kanan (Sumber Manusia, Keselamatan & Kebombaan) MAHB, Ketua Kejuruteraan & Sumber Manusia MAHB, Pengurus Besar Kejuruteraan/Operasi/Pembangunan Perniagaan MAHB dan Pengurus Besar Bahagian Jaminan Teknikal & Kualiti MAHB. Beliau pernah terlibat di dalam projek *Operational Readiness of KLIA, Short Term & Long Term Carparks* serta projek *Southern Common Amenities* di KLIA. Beliau pernah menyandang jawatan Ketua Pegawai Eksekutif Urusan Teknologi Wawasan Sdn. Bhd. (UTW) sebelum dilantik ke jawatan sekarang.



Umar Bustamam
General Manager,
Corporate Services, MAHB
Pengurus Besar,
Perkhidmatan Korporat, MAHB

Umar Bustamam, aged 51, is the General Manager of Corporate Services MAHB. He holds a Bachelor of Science degree in Electronics Communications Engineering from University of Salford, United Kingdom. In his 26 years working career, he had held several senior positions, which include Director of Aeronautical Communications with the Department of Civil Aviation, Head of Total Airport Management System (TAMS) of KLIA, General Manager of Malaysia Airports (Technologies) Sdn. Bhd. and General Manager of Technical and Quality Assurance MAHB.

Umar Bustamam, berusia 51 tahun, adalah Pengurus Besar Perkhidmatan Korporat MAHB. Beliau berkelulusan Ijazah Sarjana Muda Kejuruteraan Komunikasi Elektronik dari University of Salford, United Kingdom. Sepanjang pengalaman kerjaya beliau selama 26 tahun, Umar Bustamam telah memegang beberapa jawatan kanan termasuk Pengarah Komunikasi Aeronautikal di Jabatan Penerbangan Awam, Ketua *Total Airport Management System* (TAMS) di KLIA, Pengurus Besar Malaysia Airports (Technologies) Sdn. Bhd. dan Pengurus Besar Jaminan Teknikal dan Kualiti MAHB.





Suffian Baharuddin
General Manager, Finance, MAHB
Pengurus Besar, Kewangan, MAHB

Suffian Baharuddin, aged 34, is the General Manager of Finance, MAHB. He is a member of the Association of Chartered Certified Accountants (United Kingdom) and holds a Bachelor of Science (Hons) degree in accountancy from the University of East Anglia, United Kingdom. He started his career in the Corporate Finance Division of AmMerchant Bank Berhad in 1994. He joined Renong Berhad in 1996 and held various positions in the company including the post of Senior Manager (Finance) prior to joining MAHB in 1999.

Suffian Baharuddin, berusia 34 tahun, adalah Pengurus Besar Kewangan, MAHB. Beliau merupakan ahli Association of Chartered Certified Accountants (United Kingdom) dan berkelulusan Ijazah Sarjana Muda Sains (Kepujian) Perakaunan dari University of East Anglia, United Kingdom. Beliau memulakan kerjaya pada tahun 1994 di Bahagian Kewangan Korporat AmMerchant Bank Berhad. Sebelum menyertai MAHB pada tahun 1999, beliau berkhidmat di Renong Berhad mulai tahun 1996 dengan memegang pelbagai jawatan termasuk Pengurus Kanan (Kewangan).

Ahmad Zuber Abdul
General Manager,
Human Resource, MAHB
Pengurus Besar, Sumber Manusia, MAHB

Ahmad Zuber Abdul, aged 46, is the General Manager, Human Resource, MAHB. He holds a Bachelor of Arts (Hons) from Universiti Sains Malaysia. Prior to his present position, he had held several senior managerial positions at HICOM Berhad and Edaran Otomobil Nasional Berhad (EON). He brings to the Group 20 years of human resource management and development experience.

Ahmad Zuber Abdul, berusia 46 tahun, adalah Pengurus Besar Sumber Manusia, MAHB. Beliau memegang Ijazah Sarjana Muda Sastera (Kepujian) dari Universiti Sains Malaysia. Sebelum dilantik ke jawatan sekarang, beliau pernah memegang beberapa jawatan pengurusan kanan di HICOM Berhad dan Edaran Otomobil Nasional Berhad (EON). Dengan menyertai MAHB, beliau membawa bersama 20 tahun pengalaman dalam pengurusan dan pembangunan sumber manusia.



Azmi Murad
General Manager / Pengurus Besar
Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd.

Azmi Murad, aged 52, is the General Manager of Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd. He started his career with the Department of Civil Aviation in 1970 as an Air Traffic Controller. He was later appointed Airport Manager for Kota Bharu, Alor Star, Kota Kinabalu, Penang International Airport and KLIA. He was involved in the opening of KLIA in 1998 as Head of Operations at MA (Sepang) Sdn. Bhd. Since then, he has acquired substantial experience in the management and operations of airports. He was also the General Manager of Sepang International Circuit Sdn. Bhd. in 2000 before becoming the General Manager of Corporate Communications and Air Traffic Services at MAHB in 2001.

Azmi Murad, berusia 52 tahun, adalah Pengurus Besar Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd. Beliau mula berkhidmat dengan Jabatan Penerbangan Awam pada tahun 1970 sebagai Pengawal Trafik Udara dan kemudian dinaikkan pangkat ke jawatan Pengurus Lapangan Terbang dan ditugaskan ke Kota Bharu, Alor Star, Kota Kinabalu, Lapangan Terbang Antarabangsa Pulau Pinang dan KLIA. Beliau terlibat semasa pembukaan KLIA pada tahun 1998 sebagai Ketua Operasi di MA (Sepang) Sdn. Bhd. dan memperolehi pengalaman yang luas dalam pengurusan dan operasi lapangan terbang. Jawatan yang turut disandang sebelum menjadi Pengurus Besar Komunikasi Korporat dan Perkhidmatan Trafik Udara di MAHB pada tahun 2001, adalah Pengurus Besar Sepang International Circuit Sdn. Bhd. pada tahun 2000.



Chan See Lan
General Manager, Marketing, MAHB
Pengurus Besar, Pemasaran, MAHB

Chan See Lan, aged 55, is the General Manager of Marketing, MAHB. He joined the Air Traffic Control Service in 1968 and went on to obtain a Diploma in Marketing from the Chartered Institute of Marketing, United Kingdom in 1990. He has vast experience in airport planning, civil aviation management and training, management and operations of airports, commercial development and the marketing of airports.

Chan See Lan, berusia 55 tahun, adalah Pengurus Besar Pemasaran, MAHB. Beliau mula berkhidmat dengan Perkhidmatan Kawalan Trafik Udara pada tahun 1968 dan mendapat Diploma Pemasaran dari Chartered Institute of Marketing, United Kingdom pada tahun 1990. Beliau mempunyai pengalaman luas dalam perancangan lapangan terbang, pengurusan dan latihan penerbangan awam, pengurusan dan operasi lapangan terbang serta pembangunan komersil dan pemasaran lapangan terbang.



Abdul Rahman Karim

General Manager / Pengurus Besar Malaysia Airports Sdn. Bhd.

Abdul Rahman Karim, aged 46, is the General Manager of Malaysia Airports Sdn. Bhd. He holds a Bachelor of Science in Electrical & Electronic Engineering from the University of Leeds, United Kingdom. He started his career in 1980 and had held several posts in various agencies prior to joining Department of Civil Aviation and Malaysia Airports. He has more than 20 years of experience in airport operation which include facilities management, engineering and airport management. Prior to the present post he has served as Chief Engineer and Airport General Manager for Subang International Airport, Regional General Manager for Sabah and Sarawak and General Manager of Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd.

Abdul Rahman Karim, berusia 46 tahun, adalah Pengurus Besar Malaysia Airports Sdn. Bhd. Beliau berkelulusan Ijazah Sarjana Muda Sains Kejuruteraan Elektrik & Elektronik dari University of Leeds, United Kingdom. Beliau memulakan kerjaya pada tahun 1980 dan telah memegang beberapa jawatan dalam pelbagai agensi sebelum menyertai Jabatan Penerbangan Awam dan Malaysia Airports. Pengalaman beliau selama lebih 20 tahun dalam operasi lapangan terbang termasuk pengurusan kemudahan, kejuruteraan dan pengurusan lapangan terbang. Sebelum memegang jawatan Pengurus Besar Malaysia Airports Sdn. Bhd., beliau telah berkhidmat sebagai Ketua Jurutera dan Pengurus Besar Lapangan Terbang bagi Lapangan Terbang Antarabangsa Subang, Pengurus Besar Wilayah bagi Sabah dan Sarawak dan Pengurus Besar Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd.

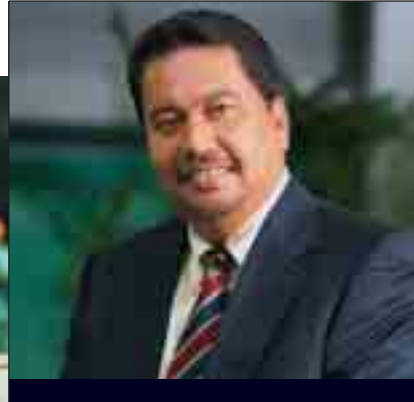


Suradini Abdul Ghani

General Manager / Pengurus Besar Malaysia Airports Management & Technical Services Sdn. Bhd.

Suradini Abdul Ghani, aged 43, is the General Manager of Malaysia Airports Management & Technical Services Sdn. Bhd. (MAMTS). She holds a Bachelor of Science in Electrical & Electronics Engineering from the University of Nottingham, United Kingdom and a Postgraduate Diploma in Airport Engineering from Nanyang Technological University, Singapore. Starting her career in the Public Works Department in 1983, she then joined the Engineering Division of Department of Civil Aviation and later Malaysia Airports in 1992. She had held various positions in the Engineering Division of the Group including Senior Manager (Engineering) post at KLIA for five years. Her experience covers Engineering Design & Supervision, Operation & Maintenance of Airport Facilities, Airport Planning, Design & Development, Contract Management and Project Management. She is an Electrical Engineer by profession and brings to the Group 20 years of experience in Engineering Management.

Suradini Abdul Ghani, berusia 43 tahun, adalah Pengurus Besar Malaysia Airports Management & Technical Services Sdn. Bhd. (MAMTS). Beliau memegang Ijazah Sarjana Muda Sains (Elektrik & Elektronik) dari University of Nottingham, UK. Beliau memulakan kerjaya pada tahun 1983 di Jabatan Kerja Raya sebelum menyertai Bahagian Kejuruteraan, Jabatan Penerbangan Awam dan kemudian Malaysia Airports pada tahun 1992. Beliau pernah memegang beberapa jawatan dalam Bahagian Kejuruteraan di dalam Kumpulan termasuk Pengurus Kanan (Kejuruteraan) di KLIA selama lima tahun. Beliau terlibat di dalam bidang rekabentuk Kejuruteraan & Pengawasan, Operasi & Penyenggaraan Kemudahan Lapangan Terbang, Perancang, Rekabentuk & Pembangunan Lapangan Terbang serta Pengurusan Kontrak dan Projek. Beliau adalah seorang Jurutera Elektrik dan membawa kepada Kumpulan 20 tahun pengalaman di dalam Pengurusan Kejuruteraan.



Syed Ahmad Syed Salim

Chief Executive Officer / Ketua Pegawai Eksekutif Malaysia Airports (Niaga) Sdn. Bhd.

Syed Ahmad, aged 44, is the Chief Executive Officer for Malaysia Airports (Niaga) Sdn. Bhd. or better known as ERAMAN Malaysia. He holds an MBA from the University of Stirling, Scotland, United Kingdom. He started his career with Isetan, a well-known Japanese retailer in Singapore in 1980. In 1990, he became a member of the project team responsible for the construction and development of Isetan's maiden retail store in Malaysia. During this period, he also assumed responsibility for Isetan Group's Duty Free outlets at the former Subang International Airport. In 1995, he assumed a senior management position of a privatised Federal Government establishment in Johor. He also headed Malaysia Airlines Golden Boutique as Chief Operating Officer prior to joining Malaysia Airports (Niaga) Sdn. Bhd. in 2002.

Syed Ahmad, berusia 44 tahun, adalah Ketua Pegawai Eksekutif Malaysia Airports (Niaga) Sdn. Bhd. atau lebih dikenali sebagai ERAMAN Malaysia. Beliau berkelulusan MBA dari University of Stirling, Scotland, United Kingdom dan memulakan kerjaya pada tahun 1980 di Isetan, Singapura, sebuah syarikat jualan dari Jepun yang terkemuka. Pada tahun 1990, beliau menjadi ahli pasukan projek yang bertanggungjawab membina dan membangunkan gedung membeli-belah Isetan pertama di Malaysia. Dalam tempoh tersebut, beliau turut bertanggungjawab ke atas cawangan-cawangan Bebas Cukai Kumpulan Isetan di Lapangan Terbang Antarabangsa Subang. Pada tahun 1995, beliau menyandang jawatan pengurusan kanan di sebuah agensi Kerajaan Persekutuan yang telah diswastakan di Johor. Beliau turut mengetuai Malaysia Airlines Golden Boutique sebagai Ketua Pegawai Operasi sebelum menyertai Malaysia Airports (Niaga) Sdn. Bhd. pada tahun 2002.

Mohd. Nasir Ismail

General Manager / Pengurus Besar MAB Agriculture-Horticulture Sdn. Bhd.

Mohd. Nasir Ismail, aged 48, is the General Manager of MAB Agriculture-Horticulture Sdn. Bhd. He holds a Bachelor of Science in Engineering (Mechanical) from Plymouth Polytechnic, United Kingdom. Prior to joining the Group in 1998, he had held several positions at Sime Darby Plantations including a senior post with PT-Sime Indo Agro, based in Indonesia. He brings to the Group 25 years of plantation and agricultural experience.



Mohd. Nasir Ismail, berusia 48 tahun, adalah Pengurus Besar MAB Agriculture-Horticulture Sdn. Bhd. Beliau memegang Ijazah Sarjana Muda Kejuruteraan (Mekanikal) dari Plymouth Polytechnic, United Kingdom. Sebelum menyertai Kumpulan pada tahun 1998, beliau telah menyandang beberapa jawatan di Sime Darby Plantations termasuk jawatan kanan dengan PT-Sime Indo Agro yang berpusat di Indonesia. Dengan pelantikannya di MAB Agriculture-Horticulture Sdn. Bhd., beliau membawa ke dalam Kumpulan pengalaman selama 25 tahun dalam bidang perladangan dan pertanian.

Muhammad Arshad

Chief Executive Officer /
Ketua Pegawai Eksekutif
Asia Pacific Auction Centre Sdn. Bhd.

Muhammad Arshad, aged 56, is the Chief Executive Officer of Asia Pacific Auction Centre Sdn. Bhd. (APAC). He holds a Bachelor of Commerce & Administration Degree from Victoria University, Wellington, New Zealand. Prior to joining the Group in 1998, he spent most of his working life with Cold Storage (Malaysia) Berhad. He had held the position of General Manager (Legal and Administration) cum Company Secretary before moving to APAC. He brings to the Group over 25 years of Sales & Marketing, Administrative and Secretarial experience.

Muhammad Arshad, berusia 56 tahun, adalah Ketua Pegawai Eksekutif Asia Pacific Auction Centre Sdn. Bhd. (APAC). Beliau berkelulusan Ijazah Sarjana Muda Perdagangan & Pentadbiran dari Victoria University, Wellington, New Zealand. Sebelum menyertai Kumpulan pada tahun 1998, beliau telah berkhidmat dengan Cold Storage (Malaysia) Berhad. Beliau pernah memegang jawatan Pengurus Besar (Perundangan dan Pentadbiran) merangkap Setiausaha Syarikat sebelum menyertai APAC. Beliau membawa ke dalam Kumpulan pengalamannya selama lebih 25 tahun dalam bidang Jualan & Pemasaran serta Pentadbiran & Kesetiausahaan.



Ahmad Mustafa

General Manager / Pengurus Besar
Sepang International Circuit Sdn. Bhd.

Ahmad Mustafa, aged 52, is an Electronic Engineer by profession. He holds a Bachelor of Science in Electronics Engineering from Northrop University, Los Angeles, California. He has served Renong Group for 10 years and was also the Senior General Manager Engineering for TV3 before being appointed as the General Manager of Sepang International Circuit Sdn. Bhd. in 2001.

Ahmad Mustafa, berusia 52 tahun, mempunyai latar belakang kerjaya sebagai Jurutera Elektronik. Beliau adalah lulusan Northrop University, Los Angeles, California memegang Ijazah Sarjana Muda Sains Kejuruteraan Elektronik. Beliau telah berkhidmat selama 10 tahun di Kumpulan Renong dan pernah menyandang jawatan sebagai Pengurus Besar Kejuruteraan Kanan TV3 sebelum dilantik ke jawatan Pengurus Besar Sepang International Circuit Sdn. Bhd. pada tahun 2001.



Che Aziz Mohd Nor

Chief Executive Officer /
Ketua Pegawai Eksekutif
Urusan Teknologi Wawasan Sdn. Bhd.

Che Aziz, aged 44, currently is the Chief Executive Officer of Urusan Teknologi Wawasan Sdn. Bhd. He holds a Bachelor of Engineering (Electrical) Hons. from Universiti Teknologi Malaysia and has vast experience in engineering, having served the Public Works Department for almost 10 years before joining the Department of Civil Aviation (DCA). He later held several senior posts at MAHB. He was the General Manager of Malaysia Airports Management & Technical Services Sdn. Bhd. (MAMTS) before being appointed to his current position.

Che Aziz, berusia 44 tahun, adalah Ketua Pegawai Eksekutif Urusan Teknologi Wawasan Sdn. Bhd. Beliau berkelulusan Ijazah Sarjana Muda Kepujian Kejuruteraan (Elektrik) dari Universiti Teknologi Malaysia dan memperolehi pengalaman yang luas dalam bidang kejuruteraan melalui perkhidmatan beliau dengan Jabatan Kerja Raya selama hampir 10 tahun sebelum menyertai Jabatan Penerbangan Awam (DCA). Beliau kemudian menyandang beberapa jawatan kanan di MAHB sebelum dilantik sebagai Pengurus Besar Malaysia Airports Management & Technical Services Sdn. Bhd. (MAMTS) dan kemudian ke jawatan sekarang.



Nasrein Fazal Sultan

Head, Internal Audit, MAHB
Ketua, Audit Dalaman, MAHB

Nasrein Fazal Sultan, aged 39 is the Head of Internal Audit MAHB. She holds a Bachelor of Accounting (Hons) from Universiti Kebangsaan Malaysia. She is a Chartered Accountant registered with the Malaysian Institute of Accountants (MIA) and a Chartered Member of the Institute of Internal Auditors Malaysia (IIA). She is also currently a committee member of the Academic Relations Committee (ARC) of the IIA (Malaysia). She had held several Senior posts in Finance at SIRIM and was the Finance Manager of a subsidiary of the Sime Darby Group prior to joining MAHB in 1998.

Nasrein Fazal Sultan, berusia 39 tahun, adalah Ketua Audit Dalaman MAHB. Beliau memegang Ijazah Sarjana Muda Perakaunan (Kepujian) dari Universiti Kebangsaan Malaysia dan merupakan Akauntan Bertauliah dengan Institut Akauntan Malaysia (MIA) serta ahli bertauliah dengan Institut Juruaudit Dalaman Malaysia (IIA). Beliau buat masa kini adalah ahli Jawatankuasa Perhubungan Akademik bagi IIA (Malaysia). Beliau pernah menyandang beberapa jawatan Kanan dalam Bahagian Kewangan di Sirim dan merupakan Pengurus Kewangan sebuah syarikat subsidiari Kumpulan Sime Darby sebelum menyertai MAHB pada tahun 1998.



Consolidated Income Statement • Penyata Pendapatan Disatukan

Year Ended 31 December • Tahun Berakhir 31 Disember

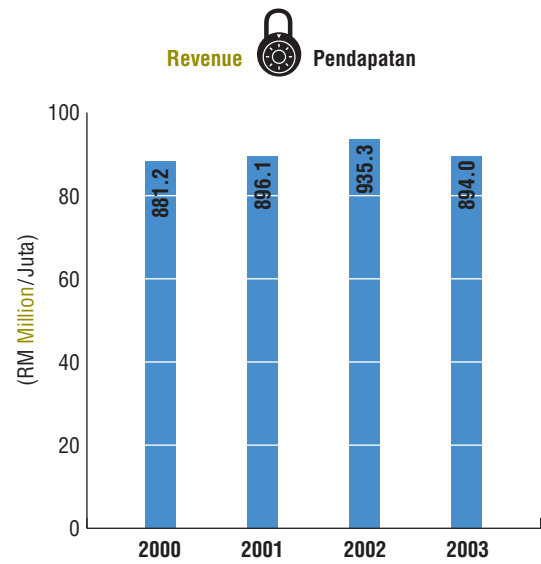
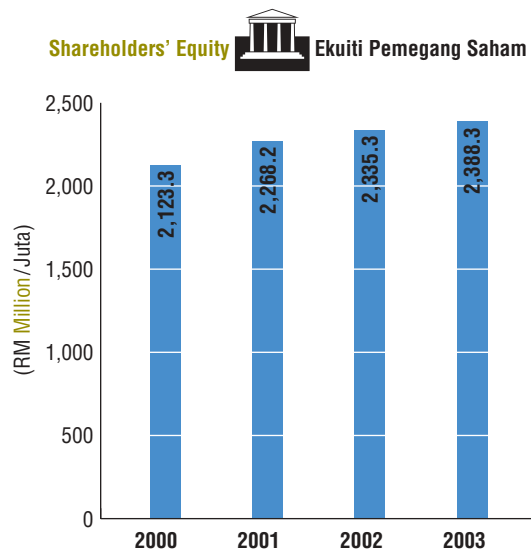
Amount in RM (Million) • Jumlah Dalam RM (Juta)	2000	2001	2002	2003
Revenue • Pendapatan	881.2	896.1	935.3	894.0
Profit Before Taxation • Keuntungan Sebelum Cukai	203.8	256.9	221.8	151.6
Taxation • Cukai	(80.5)	(78.8)	(71.0)	(66.9)
Profit After Taxation • Keuntungan Selepas Cukai	123.3	178.1	150.8	84.7
Minority Interest • Kepentingan Minoriti	3.5	1.9	—	—
Net Profit Attributable to Shareholders • Keuntungan Bersih Yang Boleh Diagihkan Kepada Para Pemegang Saham	126.8	180.0	150.8	84.7
Earnings Per Share (sen) • Keuntungan Asas Sesaham (sen)	12	16	14	8

Consolidated Balance Sheet • Kunci Kira-Kira Disatukan

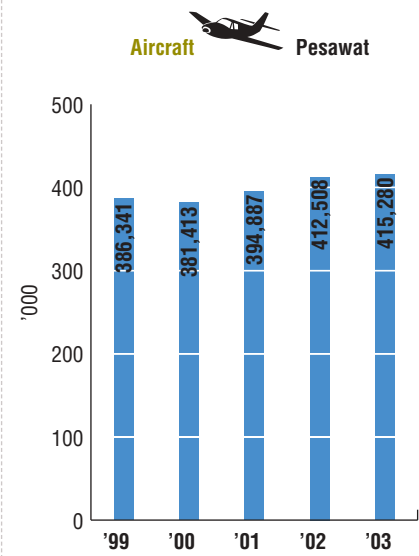
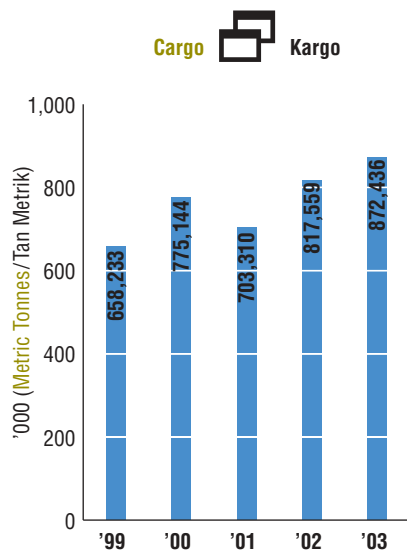
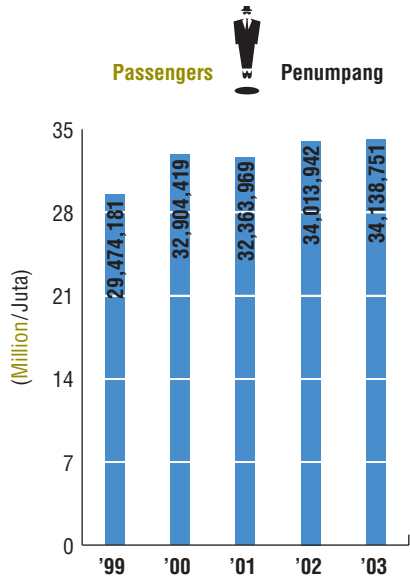
As at 31 December • Pada 31 Disember

Amount in RM (Million) • Jumlah Dalam RM (Juta)	2000	2001	2002	2003
Property, Plant and Equipment • Hartanah, Loji dan Peralatan	1,960.3	2,279.1	2,519.9	2,696.6
Investments • Pelaburan	194.9	140.7	124.0	123.6
Current Assets • Aset Semasa	596.8	585.7	637.3	734.4
Current Liabilities • Liabiliti Semasa	(544.2)	(479.6)	(375.9)	(352.7)
	2,207.8	2,525.9	2,905.3	3,201.9
Share capital • Modal Saham	1,100.0	1,100.0	1,100.0	1,100.0
Reserves • Rizab	1,023.3	1,168.2	1,235.3	1,288.3
Shareholders' Equity • Ekuiti Pemegang Saham	2,123.3	2,268.2	2,335.3	2,388.3
Minority Interest • Kepentingan Minoriti	33.6	28.3	—	—
Non Current Liabilities • Liabiliti Tak Semasa	50.9	229.4	570.0	813.6
	2,207.8	2,525.9	2,905.3	3,201.9
Net Tangible Assets Per Share (RM) • Aset Ketara Bersih Sesaham (RM)	1.93	2.06	2.12	2.17

Amount in RM (Million) • Jumlah Dalam RM (Juta)	2000	2001	2002	2003
Revenue • Pendapatan	881.2	896.1	935.3	894.0
Shareholders' Equity • Ekuiti Pemegang Saham	2,123.3	2,268.2	2,335.3	2,388.3



traffic movements summary
ringkasan pergerakan trafik



▶ **airports** operated by the Group
lapangan terbang yang dikendalikan oleh Kumpulan

airports operated by the group



International Airports
Lapangan Terbang Antarabangsa

Domestic Airports
Lapangan Terbang Domestik

Short Take-Off and Landing (STOL) Ports
Padang Terbang

“Responding to Market Demands”

“Memenuhi Kehendak Pasaran”

chairman's statement

penyata

pengerusi





DEAR SHAREHOLDERS,

It gives me great pleasure as the new Chairman of Malaysia Airports Holdings Berhad (MAHB) to present the Annual Report and Audited Financial Statements of the Group and Company for the financial year ended 31 December 2003.

The year under review marked one of the most challenging periods in MAHB's corporate history. The outbreak of the war in Iraq and more seriously, the Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS), dealt a severe blow to the region's tourism and airlines industries, which in turn impacted adversely on MAHB's operations during the second quarter of 2003.

In the face of adversity, I am pleased to announce that MAHB was still able to turn in a commendable performance on both the operational and financial fronts. Despite the SARS setback, we were able to achieve overall passenger growth of 0.4%. Passenger movements grew by 31.4% in the third quarter of 2003 compared to the second quarter and 6.7% in the fourth quarter. We also succeeded in attracting new airlines to the KL International Airport (KLIA), while old and familiar ones are making a welcome return. Even as we were navigating through turbulent waters, we continued to maintain high standards of excellence throughout the MAHB system of airports. Our efforts have not gone unrecognised and KLIA continued to be the recipient of numerous international awards and accolades.

Given the magnitude and range of challenges presented last year, it is no mean feat that MAHB has remained a profitable entity. Our financial performance, though commendable, could have been even better were it not for the various financial incentives given to airlines and retailers affected by SARS. Profitability was also weighed down by provision for bad debts.

PARA PEMEGANG SAHAM SEKALIAN,

Sebagai Pengerusi baru Malaysia Airports Holdings Berhad (MAHB), saya dengan sukacitanya ingin membentangkan Laporan Tahunan dan Penyata Kewangan Kumpulan dan Syarikat Yang Telah Diaudit bagi tahun kewangan berakhir 31 Disember 2003.

Tahun yang ditinjau merupakan salah satu tempoh paling mencabar dalam sejarah korporat MAHB. Peperangan yang meletus di Iraq dan Sindrom Pernafasan Akut Yang Teruk (SARS) memberi tamparan hebat kepada industri pelancongan dan penerbangan rantau ini. Kesan ini sebaliknya telah menjejaskan operasi MAHB sepanjang tempoh suku kedua 2003.

Di sebalik kesukaran ini, saya dengan sukacitanya ingin mengumumkan bahawa MAHB masih mampu menampilkan prestasi memberangsangkan dari segi operasi dan kewangan. Walaupun terjejas akibat SARS, namun kita berjaya mencatat pertumbuhan bilangan penumpang keseluruhan sebanyak 0.4%. Pergerakan penumpang berkembang sebanyak 31.4% pada suku ketiga 2003 berbanding pada suku kedua dan 6.7% pada suku keempat. Kita juga berjaya menarik beberapa syarikat penerbangan baru ke Lapangan Terbang Antarabangsa KL (KLIA) sementara syarikat penerbangan lama dan pernah singgah ke lapangan terbang kita kini kembali semula ke KLIA. Walaupun kita mengharungi detik-detik yang mencabar, namun kita terus mampu mengekalkan piawai kecemerlangan yang tinggi di seluruh sistem lapangan terbang MAHB. Banyak usaha yang kita lakukan mendapat pengiktirafan dan pada tahun ini, KLIA terus menjadi penerima anugerah dan kepujian di peringkat antarabangsa.

Berdasarkan kesukaran dan pelbagai jenis cabaran yang kita tempuhi pada tahun lepas, kemampuan MAHB mengekalkan tahap keuntungan bukanlah suatu pencapaian yang kecil. Prestasi kewangan kita walaupun memberangsangkan, namun mungkin dapat mencapai tahap yang lebih baik lagi sekiranya kita tidak memberi pelbagai insentif kewangan kepada syarikat-syarikat penerbangan dan pengusaha perniagaan yang terjejas akibat SARS. Keuntungan kita juga disusutkan oleh peruntukan yang disediakan bagi hutang lapuk.

OPERATING ENVIRONMENT

The past three years marked one of the most turbulent times in the global airline industry's 100-year history and this was exacerbated last year by the war in Iraq and the outbreak of SARS. Preliminary figures released by the International Civil Aviation Organisation (ICAO) indicate that international airline services declined by around 3% in 2003. The Asia Pacific region was the worst hit, with a 10% drop in international services while passenger traffic fell by 6%.

Like the rest of the region, Malaysia was not spared. Tourist arrivals plummeted from one million recorded in January 2003, to only 600,000 in April 2003. This was mirrored in total international passenger movements at KLIA, which declined from 979,011 to 574,292 passengers over the same period. Domestic travel was similarly affected; plunging by 60% since the virus was first detected. The Malaysian Government was quick to implement mitigating measures to restore the economy on an even keel and soften the blow to those businesses affected. The World Health Organisation working in unison with Government agencies, ICAO, International Air Transport Association (IATA), Airport Council International (ACI), airlines and airports throughout the world brought the SARS crisis to a reasonably speedy end.

PERSEKITARAN OPERASI

Tempoh operasi tiga tahun lepas merupakan salah satu jangka masa yang paling sukar dalam sejarah 100 tahun industri penerbangan global dan ini telah disukarkan lagi oleh perang di Iraq dan wabak SARS pada tahun lepas. Angka peringkat awal yang dikeluarkan oleh *International Civil Aviation Organisation* (ICAO) menunjukkan bahawa perkhidmatan penerbangan antarabangsa mengalami kemerosotan lebih kurang 3% pada tahun 2003. Rantau Asia Pasifik pula mengalami kesan yang paling hebat dengan penyusutan perkhidmatan antarabangsa sebanyak 10% dan kejatuhan trafik penumpang sebanyak 6%.

Malaysia, seperti negara-negara lain di rantau ini juga tidak terlepas daripada kesan tersebut. Ketibaan pelancong menurun daripada 1 juta yang dicatat pada bulan Januari 2003 kepada hanya 600,000 pada bulan April 2003. Ini diikuti dengan kejatuhan pergerakan penumpang antarabangsa di KLIA yang susut daripada 979,011 kepada 574,792 penumpang sepanjang tempoh yang sama. Perjalanan dalam negeri turut terjejas, merosot sebanyak 60% sejak virus tersebut mula dikesan. Kerajaan Malaysia telah mengambil langkah yang pantas untuk melaksanakan pelbagai usaha kawalan bagi mengembalikan ekonomi ke tahap yang lebih mantap dan meredakan kesan tersebut yang telah menjejaskan perniagaan. Pertubuhan Kesihatan Sedunia melalui permuafakatan erat dengan pelbagai agensi kerajaan, ICAO, *International Air Transport Association* (IATA), *Airport Council International* (ACI), syarikat penerbangan dan lapangan terbang di seluruh dunia telah menyelesaikan krisis SARS dalam tempoh yang agak pantas.





FINANCIAL PERFORMANCE

MAHB has proven its resilience to remain profitable for the year under review ended 31 December 2003. As the SARS crisis began to take its toll, the Government announced a 50% discount on landing and parking fees for certain flights operated by foreign airlines into KLIA for a period of one year from 24 April 2003. The concession was expanded to include a 50% discount on rental rates for duty-free shops and other outlets at airports operated by the Group from 1 June to 31 December 2003. These incentives had to be borne by MAHB, cutting into profitability. The Group's bottomline was also affected by a proactive stance in setting aside provisions amounting to approximately RM75.6 million against long outstanding debts.

All this notwithstanding, Group revenue for the year was recorded at RM894.0 million, which was 4% lower from RM935.3 million recorded in the preceding financial year. The Group registered a profit before tax (PBT) of RM151.6 million, against RM221.8 million posted in 2002.

Thanks to swift mitigating measures, airline traffic in the Group's stable of airports began to stage an impressive recovery as early as July 2003. This was measured in terms of passenger traffic, aircraft and cargo movements, as well as additional frequencies contributed by existing and new carriers. With the recovery in passenger movements, airport services were still the major contributor, accounting for 62% or RM555.4 million of the Group's revenue. More than 50% of total revenue was generated by KLIA alone. The commendable performance of the airport services sectors bears testimony to a great deal of hard work that has come to fruition.

MAHB's retail operations are vested in Malaysia Airports (Niaga) Sdn. Bhd., better known as ERAMAN. The Group's retail subsidiary derives revenue from its duty-free and non-duty free shops as well as food and beverage outlets at airports operated by MAHB. An aggressive marketing and promotional blitz throughout the year all contributed to a better performance in 2003. Retail revenue rose 9% to RM173.9 million from RM160.1 million posted in 2002.

PRESTASI KEWANGAN

MAHB telah membuktikan kemantapannya dalam mengekalkan tahap keuntungan pada tahun berakhir 31 Disember 2003. Semasa krisis SARS mula memberi kesan, Kerajaan telah mengumumkan pemberian diskaun sebanyak 50% bagi yuran pendaratan dan memakir pesawat kepada beberapa penerbangan tertentu yang dikendalikan oleh beberapa syarikat penerbangan asing yang singgah di KLIA untuk tempoh satu tahun mulai 24 April 2003. Pemberian diskaun 50% ini juga telah diperluaskan pada kadar penyewaan bagi kedai bebas cukai serta gedung lain yang beroperasi di lapangan terbang yang dikendalikan oleh Kumpulan mulai 1 Jun hingga 31 Disember 2003. Pemberian insentif ini terpaksa ditanggung oleh MAHB yang menyebabkan tahap keuntungannya berkurangan. Asas kekuatan Kumpulan turut terjejas akibat langkah proaktif yang diambil bagi menyediakan peruntukan berjumlah hampir RM75.6 juta daripada hutang yang telah lama tertunggak.

Kumpulan mencatatkan hasil sebanyak RM894.0 juta, menurun 4% berbanding RM935.3 juta yang dicapai pada tahun kewangan sebelumnya. Kumpulan mencatatkan Keuntungan Sebelum Cukai (KSC) sebanyak RM151.6 juta berbanding RM221.8 juta yang dicapai pada tahun 2002.

Hasil langkah kawalan segera yang diambil telah membolehkan aliran trafik penerbangan di lapangan terbang milik Kumpulan mula menampilkan pemulihan memberangsangkan seawal bulan Julai 2003. Kesannya boleh dilihat dari segi trafik penumpang, pergerakan pesawat dan kargo serta pertambahan kekerapan perkhidmatan yang dibuat oleh syarikat penerbangan sedia ada dan syarikat penerbangan yang baru. Pemulihan pergerakan penumpang telah menyebabkan perkhidmatan lapangan terbang kekal sebagai penyumbang utama iaitu sebanyak 62% atau RM555.4 juta kepada hasil Kumpulan. KLIA sahaja telah menjana lebih 50% daripada jumlah hasil. Prestasi memberangsangkan daripada sektor perkhidmatan lapangan terbang ini jelas membuktikan bahawa usaha tekun yang dilaksanakan telah menghasilkan pulangan.

Operasi runcit MAHB diletakkan di bawah Malaysia Airports (Niaga) Sdn. Bhd., atau lebih dikenali sebagai ERAMAN. Syarikat subsidiari runcit milik Kumpulan ini memperoleh hasil daripada kedai-kedai bebas cukai dan bukan bebas cukai miliknya serta kedai makanan dan minuman di beberapa lapangan terbang yang dikendalikan oleh MAHB. Kempen pemasaran dan promosi yang dijalankan secara agresif sepanjang tahun telah menyumbang kepada pencapaian prestasi lebih baik pada tahun 2003. Hasil runcit meningkat sebanyak 9% kepada RM173.9 juta berbanding RM160.1 juta yang dicapai pada tahun 2002.

CORPORATE DEVELOPMENTS

MAHB operates in a very challenging environment with demands placed on the organisation from various quarters. As custodian of the nation's airport system, we are answerable to the Government and the people. In competing to be a regional aviation hub, we need to be responsive to the needs and demands of airlines. Today's customers are also more unrelenting in their demands for efficient, safe and a pleasant airport experience. The recent SARS scare and the heightened fears of global terrorism have placed all airports on the alert. We are also accountable to our shareholders who expect growing returns on their investments and increasing shareholder value.

In responding to these demands, one of the most important measures we have taken was to restructure the organisation of MAHB. The new structure will serve as the platform towards more efficient operations. More streamlined and intensely focused on the Group's core activity of managing and operating airports, the new structure also enables MAHB to work closely with the airlines and business partners to improve services and facilities at all airports and in particular, KLIA.

We began the restructuring exercise with a holistic and comprehensive evaluation of the Group's businesses from the perspective of our own strengths and weaknesses, industry dynamics and what MAHB can do to best serve the nation's interest as well as enhance shareholder value. Thus, processes and systems were upgraded, and where necessary, re-engineered to ensure greater effectiveness and efficiency or replaced with new models that deliver results.

PERKEMBANGAN KORPORAT

MAHB beroperasi dalam persekitaran amat mencabar yang menyaksikan permintaan diterima daripada pelbagai pihak. Sebagai pengendali sistem lapangan terbang negara, kita bertanggungjawab kepada Kerajaan dan rakyat. Dalam usaha bersaing untuk menjadi pusat penerbangan serantau, kita perlu bertindak balas kepada pelbagai keperluan dan permintaan syarikat-syarikat penerbangan. Pelanggan masa kini juga lebih bijak mengendalikan permintaan mereka bagi mendapatkan perkhidmatan lapangan terbang yang lebih cekap, selamat dan mesra. Kejadian SARS baru-baru ini serta kebimbangan terhadap keganasan peringkat global yang semakin memuncak telah menyebabkan semua lapangan terbang lebih berwaspada. Kita juga bertanggungjawab kepada para pemegang saham yang berharap mendapatkan pulangan bertambah baik daripada pelaburan mereka serta peningkatan nilai pemegang saham.

Ke arah memenuhi kehendak pasaran ini, salah satu langkah paling penting yang telah kita laksanakan adalah penyusunan semula organisasi MAHB. Struktur baru ini akan menjadi satu landasan ke arah operasi yang lebih cekap. Struktur baru yang lebih lancar dan lebih fokus kepada aktiviti teras mengurus dan mengendali lapangan terbang Kumpulan ini juga akan membolehkan MAHB bekerjasama erat dengan syarikat-syarikat penerbangan dan rakan-rakan dalam perniagaan untuk mempertingkatkan tahap perkhidmatan dan kemudahan di semua lapangan terbangnya, khususnya di KLIA.

Kita telah memulakan langkah penyusunan semula ini dengan penilaian secara menyeluruh terhadap perniagaan Kumpulan mengikut perspektif keteguhan dan kelemahan kita, dinamik industri serta cara bagaimana MAHB boleh berkhidmat dengan baik untuk memenuhi kepentingan negara sambil mempertingkatkan nilai pemegang saham. Justeru, proses dan sistem telah dinaiktaraf dan apabila perlu, disusun semula bagi mendapatkan tahap keberkesanan dan kecekapan yang lebih tinggi atau digantikan dengan model baru yang menunjukkan kesan.





We also took a critical look at structures and reporting lines, fine-tuning them for greater accountability and ensure that everyone is focussed on achieving corporate goals. Under the new structure, there are five core divisions namely, Operations, Technical, Finance, Commercial and Corporate Services, that report directly to the Managing Director of MAHB. The newly formed Technical Services Division will oversee the development of airports as well as maintenance policies and procedures. In line with the new emphasis on increasing commercial revenue, the Commercial Services Division has been established.

I am confident that the new structure will energise the MAHB Group with a new competitive vigour to meet the demands of the 21st Century. Already we are beginning to see tangible results. With clearer reporting lines and accountability, staff can focus on the common corporate goals and what needs to be done to achieve them, and this has translated into greater effectiveness and efficiency. The new set-up also facilitates the career pathing and succession planning processes, particularly for mission critical positions. Integral to the change process taking place, emphasis has been placed on competency-based programmes as part of the human resource development calendar. These programmes were designed to help MAHB evolve towards becoming a world-class entity with a superior work culture.

Among other corporate developments, Sultan Ismail Airport (Senai Airport) in Johor was disposed to Senai Airport Terminal Services Sdn. Bhd. for RM80 million in 2003. Meanwhile, negotiations on the proposed disposal of the Sepang F1 Circuit and Sepang International Circuit Sdn. Bhd. to the Government of Malaysia are on-going.

Kita juga telah meneliti beberapa struktur, dengan memperbaikinya bagi mencapai tahap akauntabiliti yang lebih tinggi dan memastikan supaya setiap pihak fokus dalam usaha untuk mencapai matlamat korporat. Di bawah struktur baru ini, lima bahagian utama telah ditubuhkan; iaitu Operasi, Teknikal, Kewangan, Perkhidmatan Komersil dan Perkhidmatan Korporat yang melapor secara terus kepada Pengarah Urusan MAHB. Bahagian Perkhidmatan Teknikal akan mengawasi perkembangan di lapangan terbang serta meneliti dasar dan prosedur penyenggaraan. Selaras dengan penekanan baru yang diberi untuk mempertingkatkan tahap komersil yang lebih tinggi, Bahagian Perkhidmatan Komersil telah ditubuhkan.

Saya yakin bahawa struktur baru ini akan memberi tenaga baru untuk menjana semangat yang lebih berdaya saing untuk memenuhi pelbagai permintaan dalam Abad ke-21. Kini kita mula dapat melihat kesannya dengan ketara. Dengan peringkat penyampaian laporan dan akauntabiliti yang lebih jelas, kakitangan boleh fokus kepada matlamat korporat yang dikongsi bersama serta memikirkan apa yang perlu dilakukan bagi mencapainya. Ini boleh ditafsir sebagai pencapaian tahap keberkesanan dan kecekapan yang tinggi. Struktur baru ini juga mempermudah laluan pembinaan kerjaya serta proses perancangan penggantian, terutamanya bagi misi mencapai jawatan yang lebih tinggi. Penekanan telah diberi terhadap program berasaskan kecekapan sebagai sebahagian daripada program pembangunan sumber manusia, yang menjadi tonggak proses perubahan ini. Program-program ini dirangka untuk membantu MAHB bertukar menjadi sebuah entiti bertaraf dunia dengan budaya kerja cemerlang.

Antara perkembangan korporat yang lain termasuk pelupusan Lapangan Terbang Sultan Ismail (Lapangan Terbang Senai), Johor kepada Senai Airport Terminal Services Sdn. Bhd. dengan harga RM80 juta dalam tahun 2003. Sementara itu, rundingan berhubung cadangan penjualan Litar F1 Sepang dan Sepang International Circuit Sdn. Bhd. kepada Kerajaan Malaysia masih diteruskan.

OPERATIONAL HIGHLIGHTS

Without question, one of the greatest achievements on the operational front was that, in the face of unprecedented challenges, the MAHB system of airports was still able to record a 0.4% growth in total passenger traffic. KLIA achieved a growth of 6.4%, compared to other international airports in the region. These statistics bear testimony to a great deal of hard work and concerted efforts across the Group to sustain passenger growth.

MAHB adopts a customer-centric approach in fostering business relationships with the airlines. By being responsive and sensitive to the plight of airlines, we were able to minimise cancellation of flights or airlines missing out on Malaysian airports altogether. Our operating philosophy is to assist in whatever way we can to make all airlines operating in Malaysia feel comfortable in terms of service and cost efficiency. This is evidenced, for instance, by the KLIA Incentive programme that offers free landing and parking charges to qualifying airlines. With the SARS outbreak, MAHB was cited for its sensitive airport marketing and was awarded with a special 'Airport Marketing award' at the 9th World Route Development Forum. When AirAsia Sdn. Bhd. (AirAsia), the low-cost no frills airline began operating in KLIA in July 2002, we accommodated its request to cater for its special needs in turn benefiting both parties. Since AirAsia started operations, there has been a marked increase in the number of domestic air travellers.

At the same time, we persevered in our efforts to woo international airlines to hub at KLIA. During the year, MAHB has made or renewed business ties with more than 30 airlines through visits as well as participation at various forums and conferences. Our efforts have paid off, having attracted no less than six new airlines to date to land at KLIA, with Lufthansa German Airlines being the most recent addition to the list.

MAKLUMAT OPERASI

Salah satu daripada pencapaian terbesar dari segi operasi, walaupun berhadapan dengan keadaan yang amat sukar, sistem lapangan terbang MAHB masih mampu mencatatkan pertumbuhan 0.4% dalam trafik penumpang. KLIA mencapai pertumbuhan 6.4% berbanding lapangan terbang lain di rantau ini. Statistik ini membuktikan tahap kegigihan dan usaha tekun seluruh Kumpulan untuk mengekalkan pertumbuhan penumpang.

MAHB berpegang kepada pendekatan mengutamakan pengguna untuk memupuk hubungan baik dengan syarikat-syarikat penerbangan. Kita mampu meminimumkan pembatalan penerbangan atau syarikat penerbangan yang sama sekali enggan singgah di lapangan terbang di Malaysia dengan mengamalkan sikap responsif dan sensitif terhadap masalah yang dihadapi oleh syarikat-syarikat penerbangan. Falsafah operasi kita adalah berusaha menghulur bantuan dalam apa jua cara yang termampu untuk membuatkan semua syarikat penerbangan yang beroperasi di Malaysia berasa selesa dari segi perkhidmatan dan kos. Ini jelas terbukti, melalui program Insentif KLIA yang menawarkan pendaratan percuma dan caj memakir pesawat kepada syarikat penerbangan yang layak. Ketika kebimbangan terhadap wabak SARS berleluasa, MAHB telah diberi penghargaan atas usaha pemasaran lapangan terbangnya yang sensitif dan telah diberikan anugerah 'Pemasaran Lapangan Terbang' di *9th World Route Development Forum*. Apabila AirAsia Sdn. Bhd. (AirAsia), syarikat penerbangan kos rendah memulakan operasi di KLIA pada bulan Julai 2002, kami memenuhi permintaan untuk memberi kemudahan kepada keperluan khususnya yang telah memanfaatkan kedua-dua belah pihak. Sejak AirAsia memulakan operasi, peningkatan yang ketara telah dialami dalam bilangan penumpang domestik.

Pada masa yang sama, kita tetap meneruskan usaha kita untuk menarik minat syarikat penerbangan antarabangsa untuk menggunakan KLIA. Pada tahun ini, MAHB telah menjalin atau memperbaharui hubungan perniagaan dengan lebih daripada 30 syarikat penerbangan melalui lawatan serta penyertaan dalam pelbagai forum dan persidangan. Usaha tersebut telah membuahkan hasil apabila sehingga kini berjaya menarik minat tidak kurang daripada enam syarikat penerbangan untuk mendarat di KLIA, dengan Lufthansa German Airlines menjadi pelanggan terbaru dalam senarai kita.





In a continual effort to promote KLIA as the preferred aviation hub and shopping destination, MAHB embarked on an aggressive campaign to showcase the best of KLIA. Apart from participation at major aviation and travel-related forums, conferences and exhibitions, MAHB also organised and hosted the first New Route Asia Forum in October 2003. In our objective to increase non-aeronautical revenue, MAHB's strategy is to offer an optimal mix of quality airport shopping and food and beverage outlets. Four new outlets dealing with luxury branded items opened in 2003, enhancing the wing of the Satellite Building known as the 'High Fashion Street'. To increase average spending per passenger at KLIA, a series of promotional and shopping campaigns were organised throughout the year. Lucky shoppers also walked away with attractive prizes. KLIA has fast gained a reputation as the 'Happening' place. This was reinforced during the year by a number of events such as an exhibition showcasing the creative talents of Lat, Malaysia's favourite cartoonist, traditional Malay musical performances during the month of Ramadhan and cultural performances for 'Colours of Malaysia' 2003.

KLIA has been the recipient of numerous coveted awards and accolades ever since it was commissioned in 1998. In the IATA Global Airport Monitor ranking, KLIA was ranked 5th Best Airport in the world. Admittedly, it is gratifying to be acknowledged by world-renowned organisations for our efforts. But in giving off our best, this is what the various parties we serve have come to expect of us, and deserve. It is a continual journey to excellence. To help us along this journey, MAHB is aiming for group-wide certification to the internationally recognised ISO quality management system by the year 2005. So far, we are on track with six divisions and operating units providing core services within MAHB accredited to ISO 9001:2000.

Dalam usaha berterusan untuk mempromosi KLIA sebagai hab penerbangan dan destinasi membeli-belah pilihan, MAHB telah melaksanakan kempen agresif untuk menampilkan ciri-ciri terbaik KLIA. Selain daripada menyertai forum, persidangan dan pameran penerbangan utama dan yang berkaitan pelancongan, MAHB juga telah menganjur dan menjadi tuan rumah forum "New Route Asia" yang pertama pada bulan Oktober 2003. Di dalam matlamat untuk menambah hasil bukan aeronautikal, MAHB telah merangka strategi campuran gedung membeli belah, kedai makanan dan minuman yang berkualiti di lapangan terbang ini. Empat kedai baru yang menawarkan barangan berjenama mewah telah dibuka pada tahun 2003 bagi mempertingkatkan sayap Bangunan Satelit yang dikenali sebagai 'High Fashion Street'. Bagi meningkatkan perbelanjaan purata setiap penumpang di KLIA, satu siri kempen promosi dan membeli-belah telah dianjurkan sepanjang tahun ini. Para pembeli yang bertuah telah memenangi pelbagai hadiah menarik. KLIA semakin dikenali sebagai tempat yang meriah. Usaha ini dipertingkatkan melalui penganjuran beberapa acara seperti pameran yang menampilkan bakat kreatif Lat, seorang kartunis terkenal Malaysia, persembahan muzik Melayu tradisional sepanjang bulan Ramadhan dan persembahan kebudayaan bagi acara Citrawarna 2003.

KLIA telah menjadi penerima beberapa anugerah dan kepujian terkemuka sejak ia dibuka pada tahun 1998. Dalam penarafan *IATA Global Airport Monitor*, KLIA telah diberi penarafan sebagai Lapangan Terbang ke-5 Terbaik di dunia. Hakikatnya, pengiktirafan daripada badan-badan yang terkemuka di seluruh dunia itu memang membanggakan kita. Namun usaha yang kita lakukan dalam memberi perkhidmatan terbaik kepada pelbagai pihak yang juga merupakan pelanggan kita, sepertimana yang mereka harapkan, memang wajar. Ia merupakan usaha berterusan kita menuju kecemerlangan. Bagi membantu kita mencapai matlamat ini, MAHB bertekad untuk mendapatkan pengiktirafan sistem pengurusan kualiti ISO peringkat antarabangsa menjelang tahun 2005. Setakat ini, kita sudah berada di landasan yang tepat untuk menuju ke matlamat itu kerana enam bahagian dan unit operasi yang menyediakan pelbagai perkhidmatan utama dalam MAHB sudahpun diberikan akreditasi ISO 9001:2000.



chairman's statement

penyata pengerasi



While striving for operational excellence, MAHB is committed towards environmental and social sustainability. In recognition of KLIA's efforts in this area, it earned the distinction of becoming the first international airport in the Asia Pacific region to be certified by Green Globe 21 (GG21). The certification was awarded as an endorsement of KLIA's efforts to identify, control and improve the environmental and social impacts of its operations.

MAHB's stance on safety is simply that there can be no compromise on safety standards. We have worked very hard to maintain an excellent safety record. Safety is every employee's responsibility and is a pre-requisite in the training programme for all levels of staff. Employees also participate with other relevant agencies in annual safety drills and simulation exercises to ensure a state of preparedness to cope with an emergency situation. All airports carried out two such exercises during the year, one simulating an aircraft crash and the other involving a fire evacuation drill. These simulation exercises are in compliance with the security and aerodrome requirements of the ICAO. The ICAO and the Department of Civil Aviation also conduct regular audits to ensure conformity to national and international standards of safety and security. In the wake of the 11 September (9/11) 2001 attack on America and the Bali bombing, MAHB has enhanced security measures at all its airports, working closely with the relevant authorities.

The past year has been one of transition. However, let me assure you that the changes made are pro-active action to this situation. Ongoing changes are being carried out to improve airport efficiency as some of the infrastructure have reached maturity and will soon become obsolete. One critical area is the baggage handling system at KLIA. MAHB is working very closely with the Government to improve the baggage delivery time. Generally, there will be continual upgrading of facilities, introduction of new facilities and activities to make KLIA more efficient, reliable and customer-friendly.

Sambil berusaha mempertingkatkan kecemerlangan operasi, MAHB komited untuk mencapai matlamat kemampanan alam sekitar dan sosial. Sebagai pengiktirafan terhadap usaha dalam bidang ini, KLIA telah menyerlahkan kecemerlangannya kerana berjaya muncul sebagai lapangan terbang antarabangsa pertama di rantau Asia Pasifik yang diberi pengiktirafan oleh *Green Globe 21* (GG21). Pengiktirafan ini diberikan sebagai pengesahan terhadap usaha KLIA untuk mengenalpasti, mengawal dan memperbaiki kesan alam sekitar dan sosial dalam operasinya.

MAHB berpendirian bahawa piawaian keselamatan tidak boleh diambil mudah. Justeru, kita berusaha gigih untuk mengekalkan rekod keselamatan yang cemerlang. Keselamatan merupakan tanggungjawab setiap kakitangan dan ia menjadi syarat wajib dalam program latihan yang diberikan kepada semua peringkat kakitangan. Mereka turut mengambil bahagian dalam latihan kawad keselamatan dan simulasi tahunan yang dianjurkan bersama beberapa agensi berkaitan bagi memastikan tahap persediaan menghadapi situasi kecemasan. Semua lapangan terbang telah mengendalikan kedua-dua latihan tersebut pada tahun ini, satu latihan simulasi kemalangan pesawat dan satu lagi yang melibatkan latihan pengosongan semasa kebakaran. Semua latihan simulasi ini menepati keperluan keselamatan dan aerodrom seperti yang ditetapkan oleh ICAO. ICAO dan Jabatan Penerbangan Awam kerap mengendalikan audit bagi memastikan pematuhan kepada piawaian keselamatan dan sekuriti kebangsaan dan antarabangsa. Peristiwa serangan 11 September (9/11) 2001 ke atas Amerika Syarikat dan pengeboman di Bali telah mendorong MAHB untuk mempertingkatkan langkah keselamatan di semua lapangan terbangnya melalui kerjasama erat yang dijalin dengan pihak-pihak berkuasa berkaitan.

Tahun lepas merupakan satu tahun peralihan. Namun, saya ingin memberi jaminan bahawa semua perubahan yang dilakukan adalah tindakan proaktif kepada situasi ini. Perubahan yang berlaku ini dilaksanakan untuk mempertingkatkan kecekapan kerana sesetengah infrastruktur kita perlu diperbaharui supaya sentiasa memenuhi keperluan semasa. Bidang yang paling kritikal ialah sistem pengendalian bagasi di KLIA. MAHB sedang bekerjasama dengan Kerajaan untuk memendekkan masa ketibaan bagasi. Secara umum, kerja menaiktaraf kemudahan akan dilakukan secara berterusan, kemudahan dan aktiviti baru akan diperkenalkan untuk menjadikan KLIA lebih cekap, berwibawa dan mesra pelanggan.



MAHB continued to make headway in its overseas operations. The Group is providing airport management services to the concessionaire of the Phnom Penh and Siem Reap airports in Cambodia. During the year, MAHB seized an opportunity to move further down the path to be an international player in the business of managing and operating airports. On the strength of its track record, MAHB has won a bid to be involved in the development and operation of a new international airport at Hyderabad, India.

RISK MANAGEMENT

The business landscape in the 21st Century has changed dramatically, particularly in the aftermath of 9/11. Global businesses are taking a new look at risks in a proactive manner rather than having to deal with its consequences. MAHB has long recognised risk management as a vital professional tool and has applied its principles in the key areas of safety and security. In line with the listing requirements of Malaysia Securities Exchange Berhad (MSEB), a formal groupwide risk management strategy has now been developed and integrated with other commercial and business risks.

The risk management strategy includes elements such as policies and standards; responsibilities and accountability; reporting format in communicating risks; formal schedule on risk issues at Board meetings and a format report on performance, with remedial action taken where necessary.

Underscoring the importance of risk management in the Group, it comes under the purview of the Managing Director who will routinely assess the effectiveness of the risk management system.

MAHB terus mencatatkan kemajuan besar dalam operasi luar negaranya. Kumpulan menyediakan perkhidmatan pengurusan kepada pemegang konsesi lapangan terbang Phnom Penh dan Siem Reap di Kemboja. Pada tahun ini, MAHB telah merebut peluang untuk mempertingkatkan kedudukannya sebagai peneraju antarabangsa dalam perniagaan mengurus dan mengendalikan lapangan terbang. Berdasarkan keteguhan rekod pencapaiannya, MAHB telah mendapat bida untuk terlibat dalam pembangunan dan pengendalian lapangan terbang baru di Hyderabad, India.

PENGURUSAN RISIKO

Lanskap perniagaan pada Abad ke 21 telah berubah secara mendadak, terutamanya selepas peristiwa 9/11. Perniagaan global kini menangani risiko secara proaktif berbanding bertindak hanya selepas berlaku sesuatu. Sejak dahulu lagi MAHB telah menyedari tentang keperluan pengurusan risiko sebagai alat profesional yang penting dan telah mempraktikkan prinsip-prinsipnya ke dalam beberapa bidang keselamatan dan sekuriti utama. Selaras dengan keperluan Malaysia Securities Exchange Berhad (MSEB), satu strategi pengurusan risiko seluruh kumpulan yang dirangka secara formal kini telah dibina dan disepadukan dengan risiko-risiko komersil dan perniagaan yang lain.

Strategi pengurusan risiko meliputi elemen-elemen seperti dasar dan piawaian; tanggungjawab dan akauntabiliti; format laporan semasa menghebahkan risiko; jadual formal mengenai isu risiko di mesyuarat Lembaga Pengarah dan format laporan mengenai prestasi, dan ini melibatkan pengenalan tindakan pembetulan apabila diperlukan.

Memandangkan pengurusan risiko amat penting kepada Kumpulan, ia telah diletakkan di bawah penyeliaan Pengarah Urusan yang secara rutin akan menilai keberkesanan sistem pengurusan risiko.



OUTLOOK & PROSPECTS

Empirical evidence points to a positive correlation between economic expansion and airline traffic growth. The global economy is expected to post a higher growth of 4.1% in 2004, with the US, Japan and Euro zone economies showing signs of sustained positive growth. Underpinned by stronger domestic demand, the Malaysian economy is expected to achieve a stronger gross domestic product growth of 6.0%-6.5% for 2004. Both ICAO and IATA have forecasted an increase in scheduled global passenger traffic. For the Asia Pacific region, growth is projected at 4.9%-6.0%.

Against this scenario, we are cautiously optimistic about the coming financial year. Operationally, the year 2004 is already shaping up to be a promising, albeit challenging one. Moving ahead, the challenge will be the need to increase passenger flows, and after that, the rest would follow. Barring any unforeseen hiccups, KLIA remains on track to achieve the 18.5 million target in terms of passenger traffic within the coming year. We are already in talks with potential new airlines and the prospects look promising. The recent resumption of flights to KLIA by Lufthansa German Airlines, one of Europe's largest passenger airlines, after an absence of almost five years is a major coup for us. Although getting major carriers to Malaysia remains a priority, MAHB is not overlooking low-cost carriers (LCC). They are expected to mushroom all over Asia, inspired by the success of AirAsia, which is already going regional.

TINJAUAN & PROSPEK MASA DEPAN

Bukti empirikal menandakan wujud korelasi positif antara pengembangan ekonomi dengan pertumbuhan trafik penerbangan. Ekonomi dunia dijangka akan mencatatkan pertumbuhan lebih tinggi sebanyak 4.1% pada tahun 2004, di mana ekonomi Amerika Syarikat, Jepun dan Eropah menunjukkan tanda-tanda pertumbuhan positif yang mampan. Ekonomi Malaysia yang disokong oleh keteguhan permintaan dalam negeri dijangka akan mencapai pertumbuhan keluaran dalam negara kasar yang lebih kukuh iaitu antara 6.0%-6.5% pada tahun 2004. ICAO dan IATA meramalkan peningkatan trafik penumpang global berjadual. Pertumbuhan di rantau Asia Pasifik diunjur sebanyak 4.9%-6.0%.

Berlatarkan senario ini, kita mempunyai keyakinan berhati-hati terhadap tahun kewangan akan datang. Dari segi operasi, tahun 2004 sudah pun menunjukkan tanda-tanda yang memberangsangkan, walaupun keadaan mencabar. Sebagai langkah ke hadapan, cabaran yang akan dihadapi ini adalah keperluan untuk menambah aliran penumpang dan selepas matlamat ini tercapai, pencapaian matlamat lain akan menyusul. Jika tidak berlaku keadaan di luar jangkauan, KLIA akan kekal di landasan yang tepat untuk mencapai sasaran 18.5 juta dari segi trafik penumpang pada tahun depan. Usaha menarik penerbangan jarak jauh, terutamanya syarikat penerbangan besar supaya singgah di Malaysia, merupakan satu cabaran yang amat besar. Kita sudah mengadakan rundingan dengan beberapa syarikat penerbangan baru dan prospeknya adalah cerah. Kehadiran semula penerbangan Lufthansa German Airlines, salah sebuah syarikat penerbangan penumpang terbesar di Eropah ke KLIA baru-baru ini selepas ketiadaannya selama hampir lima tahun merupakan satu kejayaan besar bagi kita. Walaupun usaha mendapatkan beberapa syarikat penerbangan utama kekal sebagai keutamaan, MAHB juga tidak mengabaikan kehadiran syarikat penerbangan kos rendah (LCC). LCC dijangka akan berkembang di seluruh Asia, didorong oleh kejayaan AirAsia menembusi pasaran serantau.

On the financial front, the Group expects the various business sectors to significantly contribute to consolidated financial performance, even though the various concessions and incentives offered in the wake of SARS will continue to weigh on profits. However, the terms of the Concession Agreement in relation to KLIA are expected to adversely affect the financial performance of the Group.

As such the Group has proposed to renegotiate certain terms of the KLIA Concession Agreement to reduce the various payment obligations and hence, improve the Group's financial performance.

While aeronautical revenue will remain the mainstay of Group turnover, we are realigning our business strategies to ensure a greater contribution from the commercial activities. The shift in revenue stream is in line with what other major airport operators are doing globally, where as much as 60% of their revenues are derived from commercial operations. We have set a target for commercial revenue to go up to more than 50% over the next two to three years from 35% currently. We have already established the platform to achieve this goal with the newly established Commercial Division. In the coming year, the Division will be consolidating the tenant mix and will also introduce the Anchor Tenant Concept to boost sales. Also in the pipeline is a makeover and enhancement of the retail façade of KLIA.

Primed with a new structure and a road-map for the future, MAHB is ready to take on the challenges and opportunities that will be coming its way. Designed for the 21st Century, KLIA is already making plans to accommodate the next generation aircraft. This will take the form of the Airbus 380, with load capacity of 555 passengers. The Airbus 380 will take to the skies in 2006.

I am excited about the future. It is a new challenge and the Group plans to be a dominant player in the aviation industry within the region. We would like you, our shareholders, to be part of it.

Dari segi kewangan, Kumpulan menjangka pelbagai sektor perniagaan akan menyumbang dengan ketara kepada prestasi kewangan yang disatukan, walaupun pelbagai konsesi dan insentif yang ditawarkan dalam kebimbangan terhadap SARS akan terus memberi kesan terhadap keuntungan. Walau bagaimanapun, terma Perjanjian Konsesi berkaitan KLIA dijangka akan membawa kesan yang menjejaskan prestasi kewangan Kumpulan.

Justeru, Kumpulan bercadang untuk merunding semula beberapa terma tertentu Perjanjian Konsesi KLIA bagi mengurangkan pelbagai kewajipan pembayaran, dan dengan demikian mempertingkatkan prestasi kewangan Kumpulan.

Hasil aeronautikal akan kekal sebagai penyumbang utama kepada penyumbang perolehan Kumpulan. Kita juga sedang mengatur semula strategi perniagaan untuk memastikan aktiviti komersil juga memberi sumbangan yang lebih besar. Perubahan aliran hasil ini adalah selaras dengan apa yang pengendali lapangan terbang utama lain di seluruh dunia lakukan, di mana lebih kurang 60% hasil mereka diperolehi daripada operasi komersil. Kita telah meletakkan sasaran supaya hasil komersil meningkat kepada lebih 50% sepanjang tempoh dua hingga tiga tahun akan datang berbanding 35% sekarang. Kita telah menyediakan landasan untuk mencapai matlamat ini melalui penubuhan Bahagian Komersil. Pada tahun hadapan, Bahagian ini akan memantapkan campuran penyewa dan akan memperkenalkan konsep penyewa utama untuk merangsang jualan. Rancangan juga sedang diatur untuk memperbaharui dan mempertingkatkan fasad gedung runcit KLIA.

Dengan struktur baru dan rancangan masa depan yang dirangka, kini MAHB sudah bersedia untuk menyahut pelbagai cabaran dan peluang yang bakal ditempuhinya. KLIA yang dibina untuk memenuhi keperluan Abad ke-21 sudah bersedia untuk merangka rancangan untuk memenuhi keperluan pesawat generasi baru, misalnya pesawat Airbus 380 yang mempunyai kapasiti 555 penumpang. Airbus 380 akan memulakan perkhidmatan pada tahun 2006.

Saya melihat masa depan dengan penuh minat. Ia satu cabaran baru dan Kumpulan merancang untuk menjadi peneraju utama dalam industri penerbangan di rantau ini. Sebagai pemegang kepentingan, kami ingin anda sekalian menjadi sebahagian daripadanya.





ACKNOWLEDGEMENTS

The Management and staff have proven themselves in meeting the challenges of the past year. Commitment, professionalism and hard work are all bedrock elements of success, and our people have amply demonstrated these traits.

MAHB is also very fortunate to have the backing and cooperation of a very strong support group. This comprise of the various Government agencies, in particular Ministry of Transport, Ministry of Finance, Tourism Malaysia, Immigration, Customs, Police, Fire Department, with whom we enjoy a long and close working relationship; as well as our bankers and financiers, airlines from all over the world and also our customers. Our stakeholders deserve special mention for being supportive of all we were trying to achieve. On behalf of the Board, I thank all of you.

The year in review saw a number of changes to the Board's composition. My predecessor, Tan Sri Dato' Hj Basir Ismail, retired during the year and Dato' Adnan Shamsuddin and Encik Rosman Abdullah, who served the Board in the capacity of Executive Directors, resigned in 2003. The Board and I thank these gentlemen and the former Board Members and also wish them every success in their future undertakings.

Last but not least, I would like to welcome the new Board Members and Dato' Bashir Ahmad, appointed to the Board as Managing Director in June 2003. Having served the national carrier for many years, Dato' Bashir brings with him valuable insights and experience. We have no doubt that MAHB will benefit from them.

PENGHARGAAN

Pengurusan dan kakitangan telah membuktikan kesungguhan mereka dalam memenuhi pelbagai cabaran pada tahun lepas. Komitmen, profesionalisme dan ketekunan merupakan asas kejayaan yang kita capai di mana ciri-ciri ini telah ditampilkan dengan berkesan oleh tenaga kerja kita.

MAHB juga amat bertuah kerana mendapat sokongan dan kerjasama yang kukuh daripada pelbagai pihak. Mereka terdiri daripada pelbagai agensi kerajaan, terutamanya Kementerian Pengangkutan, Kementerian Kewangan, Pelancongan Malaysia, Imigresen, Kastam, Polis, dan Bomba yang mempunyai hubungan kerja yang lama dan erat. Ia juga meliputi bank dan pembiaya, syarikat penerbangan dari seluruh dunia dan juga para pelanggan kita. Pemegang kepentingan kita juga harus diberi penghargaan kerana telah memberi sokongan padu untuk membolehkan kita mencapai matlamat yang ditetapkan. Kepada anda sekalian, saya bagi pihak Lembaga Pengarah mengucapkan terima kasih.

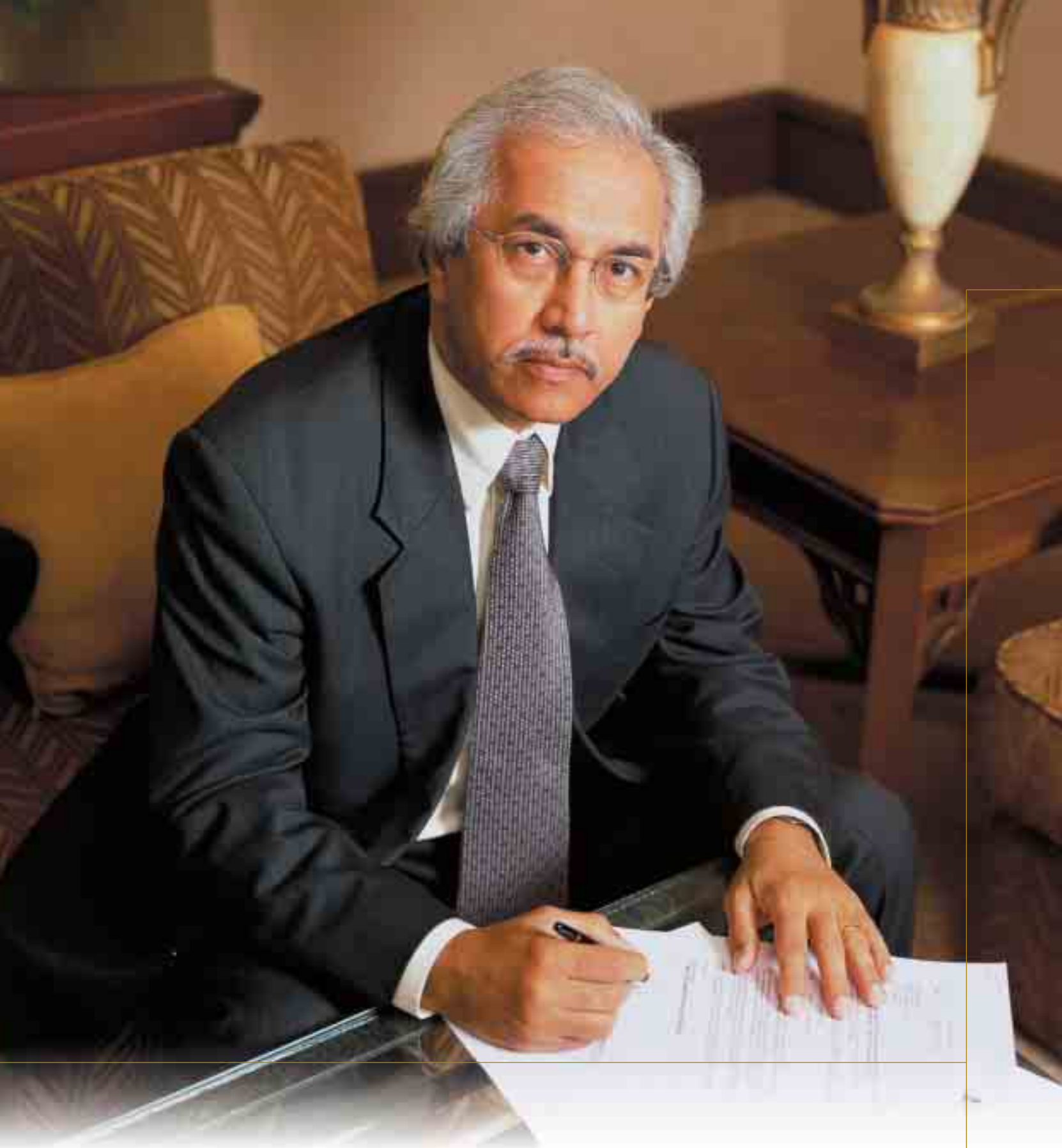
Tahun yang ditinjau menampilkan beberapa perubahan kepada komposisi Lembaga Pengarah. Pengerusi sebelum saya, Tan Sri Dato' Hj Basir Ismail telah bersara pada tahun ini dan Dato' Adnan Shamsuddin serta Encik Rosman Abdullah yang berkhidmat di dalam Lembaga Pengarah sebagai Pengarah Eksekutif, meletak jawatan pada tahun 2003. Saya dan Lembaga Pengarah ingin mengucapkan terima kasih kepada mereka dan juga bekas ahli-ahli Lembaga Pengarah yang lain dan berharap semoga mereka mencapai kejayaan dalam sebarang penglibatan yang mereka ceburi pada masa depan.

Akhir sekali saya ingin mengalu-alukan Ahli-Ahli Lembaga Pengarah baru dan Dato' Bashir Ahmad yang dilantik ke dalam Lembaga Pengarah sebagai Pengarah Urusan pada bulan Jun 2003. Sejak sekian lama berkhidmat dengan syarikat penerbangan kebangsaan, Dato' Bashir memiliki pengetahuan dan pengalaman yang amat bernilai. Kita tidak merasa ragu bahawa MAHB akan mendapat manfaat daripada kelebihan tersebut.



TAN SRI DATUK DR ARIS OTHMAN

Chairman / Pengerusi



Managing Director's Review of Operations
Laporan Operasi Pengarah Urusan

CORPORATE PROFILE

Since its inception on 1 November 1992, MAHB has been the primary operator and manager of Malaysia's 38 airports, including one of the world's most technologically advanced airports, KL International Airport (KLIA). Upon the successful completion of its listing exercise on the Malaysia Securities Exchange Berhad (MSEB) in November 1999, MAHB became the first airport company to be listed in Asia, and one of just seven listed airport companies in the world.

MAHB's present corporate structure includes ten operating subsidiaries: Malaysia Airports Sdn. Bhd., Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd., Malaysia Airports (Niaga) Sdn. Bhd., Malaysia Airports Management & Technical Services Sdn. Bhd., Sepang International Circuit Sdn. Bhd., Malaysia Airports Technologies Sdn. Bhd., Malaysia Airports (Properties) Sdn. Bhd., K.L Airport Hotel Sdn. Bhd., MAB Agriculture-Horticulture Sdn. Bhd. and Asia Pacific Auction Centre Sdn. Bhd. Its associated companies are Urusan Teknologi Wawasan Sdn. Bhd., Kuala Lumpur Aviation Fuelling System Sdn. Bhd. and Cambodia Airport Management Services Limited. The Group has a total staff strength of over 5,000, deployed across 38 offices nationwide.

The Group's core business activities include the development, management and maintenance of airports under its wing, placing emphasis on the operational efficiency, safety and security of its passengers and aircraft. It also provides airport management services for the Phnom Penh International Airport and Siem Reap International Airport in Cambodia through a joint-venture arrangement with Aeroports de Paris Management S.A.

Through its subsidiaries, MAHB is also involved in non-aeronautical activities such as the management of duty free and non-duty free outlets, hotels, food and beverage services, free commercial zones, plantations, auction centre, as well as the management of the Sepang F1 circuit, which is owned by the Group.

PROFIL KORPORAT

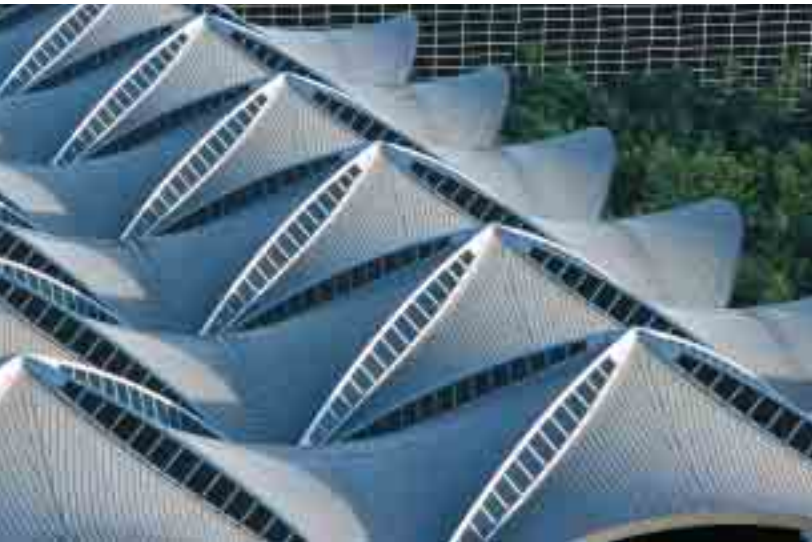
Sejak mula diperbadankan pada 1 November 1992, MAHB telah menjadi pengendali dan pengurus utama 38 buah lapangan terbang di Malaysia, termasuk lapangan terbang termaju dari segi teknologi iaitu Lapangan Terbang Antarabangsa KL (KLIA). MAHB menjadi syarikat lapangan terbang pertama yang disenaraikan di Asia dan salah sebuah daripada tujuh syarikat lapangan terbang yang tersenarai di dunia berikutan kejayaan penyenaiaannya di Malaysia Securities Exchange Berhad (MSEB) pada bulan November 1999.

Buat masa ini, struktur korporat MAHB meliputi sepuluh buah syarikat subsidiari yang beroperasi: Malaysia Airports Sdn. Bhd., Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd., Malaysia Airports (Niaga) Sdn. Bhd., Malaysia Airports Management & Technical Services Sdn. Bhd., Sepang International Circuit Sdn. Bhd., Malaysia Airports Technologies Sdn. Bhd., Malaysia Airports (Properties) Sdn. Bhd., K.L Airport Hotel Sdn. Bhd., MAB Agriculture-Horticulture Sdn. Bhd. dan Asia Pacific Auction Centre Sdn. Bhd. Syarikat-syarikat bersekutunya pula terdiri daripada Urusan Teknologi Wawasan Sdn. Bhd., Kuala Lumpur Aviation Fuelling System Sdn. Bhd. dan Cambodia Airport Management Services Limited. Kumpulan mempunyai kakitangan seramai lebih 5,000 orang, yang berkhidmat di 38 pejabat di seluruh negara.

Aktiviti perniagaan utama Kumpulan meliputi pembangunan, pengurusan dan penyenggaraan lapangan terbang di bawah pengendaliannya, dengan memberi tumpuan terhadap kecekapan dan keselamatan dari segi operasi para penumpang dan juga pesawat. Ia turut menyediakan perkhidmatan pengurusan lapangan terbang untuk Lapangan Terbang Antarabangsa Phnom Penh dan Lapangan Terbang Antarabangsa Siem Reap di Kemboja melalui syarikat pengurusan usahasama dengan Aeroports de Paris Management S.A.

Melalui syarikat-syarikat subsidiarinya, MAHB turut terlibat dalam pelbagai aktiviti bukan aeronautikal seperti pengurusan kedai perniagaan bebas cukai dan bukan bebas cukai, hotel, perkhidmatan makanan dan minuman, zon perdagangan bebas, perladangan, pusat lelongan, serta litar F1 Sepang yang dimiliki oleh Kumpulan.

dear shareholders,
para pemegang saham sekalian,



The year under review was a challenging one. These challenges were both unexpected and far-reaching with profound implications for the global airline industry and the business of operating airports. In an already demanding industry, the war in Iraq and spread of the Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) presented new demands and unprecedented challenges for the Group. By responding to these demands, we have demonstrated that the Group has not just coped, but indeed in the face of adversity, continued to make important strides to secure its competitiveness in the industry. Aside from just the financial numbers where we chalked up a very commendable performance, considering the circumstances MAHB can also look back with great satisfaction on a successful year on the operational front.

Tahun yang ditinjau merupakan satu tahun yang mencabar. Cabaran-cabaran tersebut adalah di luar jangkaan dan mempunyai kesan yang mendalam ke atas industri penerbangan dan perniagaan pengendalian lapangan terbang. Bagi industri yang sememangnya mencabar, perang di Iraq dan ancaman Sindrom Pernafasan Akut Yang Teruk (SARS) memberi cabaran yang belum pernah dihadapi oleh Kumpulan sebelum ini. Dengan bertindak balas terhadap permintaan tersebut, kami telah mempamerkan kemampuan Kumpulan untuk bukan sahaja menyesuaikan diri, malah terus mencatat pencapaian membanggakan bagi mengukuhkan lagi daya saingannya dalam industri ini. Selain daripada pencapaian dari segi kewangan di mana kami berjaya menampilkan prestasi yang amat memberangsangkan, walaupun menghadapi pelbagai cabaran, MAHB juga boleh mengimbas tahun kewangan yang lepas dengan pencapaian yang membanggakan dari segi operasi.

The developments of the past year also presented an opportune moment for MAHB to sharpen its resilience and secure the Group against any future challenges. Towards this objective, one of the key initiatives is the organisation restructuring exercise undertaken during the year. As a result of the exercise, completed in early 2004, MAHB has morphed into a leaner entity, more intensely focussed on service delivery and attaining operational excellence in the core business of managing and operating airports. Simultaneously, the Group has also moved ahead to safeguard the competitiveness and sustainability of its businesses through certification to the internationally recognised ISO quality system. At the same time, MAHB continued to invest in technology to gain operational efficiencies and increase productivity. Relationship management has always been the key to our business strategy. During the year, we continued to strengthen relationships not only with the global airlines but also other commercial customers. We have also enhanced our commitment in the important area of health, safety and the environment (HSE). To achieve the goals we have set, human resource development has been given a new emphasis, the focus during the year being on competency-based human performance management.

The new organisation structure that was put in place also reflects a strategic orientation for the Group in terms of diversifying its earning base. All this while, the majority of MAHB's revenue was derived from its aeronautical charges. We are now realigning our business strategies in order to maximise the opportunities to enhance our commercial revenue potential.

Perkembangan pada tahun lepas juga membuka peluang untuk MAHB mengukuhkan lagi daya tahan dan menjamin keteguhan Kumpulan bagi menghadapi sebarang cabaran masa hadapan. Bagi memenuhi objektif ini, salah satu daripada inisiatif utama adalah langkah penyusunan semula organisasi yang dilaksanakan pada tahun ini. Langkah tersebut yang diselesaikan pada awal tahun 2004, membolehkan MAHB muncul sebagai sebuah entiti yang lebih kukuh, lebih fokus terhadap usaha memberi perkhidmatan dan mencapai kecemerlangan operasi dalam perniagaan terasnya iaitu mengurus dan mengendalikan lapangan terbang. Berikutan itu, Kumpulan juga telah bergerak maju ke hadapan untuk memantapkan lagi daya saingan dan kesinambungan perniagaannya melalui pensijilan sistem kualiti ISO yang diiktiraf di peringkat antarabangsa. Pada masa yang sama, MAHB terus menyalurkan pelaburan dalam bidang teknologi untuk menguasai kecekapan dari segi operasi dan mempertingkatkan produktiviti. Pengurusan hubungan sentiasa menjadi kunci utama strategi perniagaan kami. Pada tahun ini, kami terus mengukuhkan perhubungan bukan sahaja dengan syarikat penerbangan dari seluruh dunia malahan dengan para pelanggan komersil lain. Kami juga telah memperkukuhkan komitmen kami dalam bidang yang penting iaitu kesihatan, keselamatan dan persekitaran (HSE). Bagi mencapai matlamat yang telah kami tetapkan, pembangunan sumber manusia menjadi tumpuan yang baru, dengan fokus pada tahun ini diberi kepada pengurusan prestasi sumber manusia berasaskan kecekapan.

Struktur organisasi yang baru juga menggambarkan orientasi strategik bagi Kumpulan dari segi mempelbagaikan asas pendapatannya. Sebelum ini, sebahagian besar daripada hasil MAHB diperolehi daripada caj perkhidmatan aeronautikalnya. Kami sedang menyelaraskan strategi perniagaan bagi memaksimumkan peluang untuk mempertingkatkan potensi hasil komersil perniagaan.



INDUSTRY OVERVIEW

The past three years saw the global airline industry going through one of its worst periods in its 100-year history. Barely recovering from the 11 September 2001 attack on America and the Bali bombing in 2002, this was compounded in 2003 by the outbreak of the war in Iraq, followed by the spread of SARS in the Asia Pacific region in the second quarter of 2003.

MAHB introduced a series of measures, in concert with the efforts of the Government of Malaysia to prevent the spread of SARS in Malaysia. We are grateful that the impact of SARS on air travel in Malaysia largely ended in July 2003. The recovery in passenger movements in the third and fourth quarter was very encouraging. Overall, despite the challenges faced, MAHB managed to record 34.1 million passenger movements in 2003 which was 0.4% higher than 2002.

TINJAUAN INDUSTRI

Tempoh tiga tahun lepas menyaksikan industri penerbangan dunia melalui satu tempoh yang paling sukar dalam sejarah 100 tahunnya. Ketika belum pulih sepenuhnya daripada kesan serangan 11 September 2001 ke atas Amerika Syarikat dan pengeboman di Bali pada 2002, industri ini ditimpa pula oleh kemelut peperangan di Iraq, diikuti oleh wabak SARS di rantau Asia Pasifik dalam suku tahun kedua 2003.

MAHB telah memperkenalkan beberapa langkah selaras dengan usaha gigih Kerajaan untuk mencegah SARS daripada merebak di Malaysia. Kami berasa amat bersyukur kerana kesan SARS ke atas industri penerbangan di Malaysia berakhir pada bulan Julai 2003. Pemulihan dalam pergerakan penumpang dalam suku tahun ketiga dan keempat amat menggalakkan. Walaupun berhadapan dengan pelbagai cabaran, secara keseluruhan MAHB tetap mampu mencatatkan 34.1 juta penumpang pada 2003 iaitu 0.4% lebih tinggi berbanding tahun 2002.





RESPONDING TO MARKET DEMANDS

The impact of SARS on MAHB's operations was both severe and immediate. Passenger traffic to Malaysian airports in April 2003 declined by 17.8% on a year-on-year (y-o-y) comparison. International airlines operating in Asia Pacific were among those hardest hit by SARS, with many having to resort to routes rationalisation, schedule cutbacks or even cancellation of services altogether.

The Malaysian Government and MAHB reacted swiftly to assist the airlines and in April 2003, offered a 50% discount on landing and parking charges to all flights operated by foreign airlines which do not enjoy any other incentives which had been offered by MAHB. Commercial outlet operators at the airports were also given a 50% reduction on rental payments from June 2003 to December 2003. Although the incentives offered by MAHB to the airlines and commercial operators at the airports resulted in lower revenues to MAHB, such incentives were part of our efforts to reduce the impact of SARS to these businesses.

MAHB enjoys a symbiotic relationship with the airlines. It stems from our conviction that just as a successful airline needs a successful airport, the same is true in reverse. Thus, we practise a customer-driven approach with the airlines or any other parties with whom we conduct business. In the case of SARS, by being sensitive to the needs of those affected, we believe that it will pay in the long-run through goodwill and lasting relationships. The incentive programme launched in May 2002 at KLIA encompassing waiver of landing and parking charges to qualifying foreign airlines was expanded to include the other four international airports in Malaysia, i.e. at Langkawi, Pulau Pinang, Kota Kinabalu and Kuching airports.

MEMENUHI KEHENDAK PASARAN

SARS telah memberi kesan yang teruk dan secara langsung ke atas operasi MAHB. Trafik penumpang lapangan terbang di Malaysia pada bulan April merosot 17.8% berasaskan perbandingan tahun ke tahun. Syarikat penerbangan antarabangsa yang beroperasi di Asia Pasifik merupakan antara yang paling teruk terjejas akibat SARS. Banyak syarikat penerbangan memutuskan untuk merasionalisasi laluan, mengurangkan penerbangan berjadual atau membatalkan terus perkhidmatan.

Kerajaan Malaysia dan MAHB bertindak membantu syarikat-syarikat penerbangan yang terjejas dan pada bulan April 2003, menawarkan pengurangan 50% ke atas caj pendaratan dan memakir pesawat kepada semua pesawat yang dikendalikan oleh syarikat penerbangan asing yang belum menerima sebarang insentif lain yang ditawarkan oleh MAHB. Pengendali kedai komersil di lapangan terbang juga diberi potongan 50% ke atas bayaran sewa dari bulan Jun 2003 hingga Disember 2003. Walaupun insentif yang ditawarkan oleh MAHB kepada syarikat-syarikat penerbangan dan pengendali kedai komersil di lapangan terbang mengakibatkan hasil MAHB menurun, namun insentif sedemikian merupakan sebahagian daripada usaha kami untuk mengurangkan kesan SARS ke atas perniagaan-perniagaan ini.

MAHB menikmati hubungan simbiotik dengan syarikat-syarikat penerbangan. Ia terbentuk melalui persefahaman bahawa syarikat penerbangan dan lapangan terbang saling memerlukan untuk mencapai kejayaan. Justeru, kami mengamalkan pendekatan mengutamakan pelanggan sama ada dengan syarikat penerbangan atau pihak lain yang menjalankan urusan perniagaan dengan kami. Dalam hal SARS, kami percaya dengan menjadi lebih sensitif kepada pihak yang terjejas, maka usaha kami akan membuahkan hasil dalam tempoh jangka panjang melalui jalinan muhibah dan perhubungan yang berkekalan. Program insentif yang dilancarkan di KLIA pada bulan Mei 2002 merangkumi pengecualian caj pendaratan dan memakir pesawat kepada syarikat-syarikat penerbangan asing yang layak telah diluaskan ke empat lapangan terbang antarabangsa lain di Malaysia iaitu Langkawi, Pulau Pinang, Kota Kinabalu dan Kuching.



However, financial incentives alone cannot attract airlines to begin or increase operations to Malaysia. A multi-pronged approach is necessary to cover areas such as bilateral arrangements and meeting a particular airline's expectations in terms of support and service levels.

Apart from its effort to attract the traditional network airlines, MAHB is also aware of the potential that low-cost carriers (LCC) have created. The revitalised Air Asia Sdn. Bhd. (AirAsia) which commenced as a low-cost airline in December 2001 has added a significant number to overall traffic. However, to keep costs low, LCCs have a different set of demands and require considerable support from airport operators. For example, LCCs have requested for special requirements, such as simple and expeditious check-in services, quick baggage handling and fast turnaround. Since LCCs are expected to grow in Asia, MAHB will need to cater to their needs at its airports.

Meanwhile, the era of larger capacity aircraft in the form of Airbus 380 (A380) is set to make its debut in international skies in early 2006, while Malaysia Airlines will commence A380 operations from 2007. Fortunately, in the construction of KLIA, the basic requirements of New Large Aircraft and Very Large Capacity Aircraft have already been incorporated. Nonetheless some upgrading of the facilities has to be made to meet the requirements of the A380 aircraft such as boarding bridges, lounges and taxiways.

The Government and MAHB have always played the leading role in airport development. The recent development of the new airports at Tawau, Bintulu and Miri was largely funded by the Government.

Walau bagaimanapun, memberi insentif kewangan sahaja tidak mampu menarik syarikat penerbangan untuk memula atau mempertingkatkan operasi mereka ke Malaysia. Pendekatan pelbagai matlamat perlu untuk meliputi bidang-bidang seperti perjanjian dua hala dan memenuhi jangkaan tertentu syarikat penerbangan dari segi sokongan dan tahap perkhidmatan.

Selain daripada usaha untuk menarik syarikat penerbangan rangkaian tradisi, MAHB turut menyedari potensi yang diwujudkan oleh syarikat penerbangan kos rendah (LCC). AirAsia Sdn. Bhd. (AirAsia) yang bermula sebagai syarikat penerbangan kos rendah pada bulan Disember 2001 telah menambah jumlah keseluruhan trafik. Walau bagaimanapun, untuk mengekalkan kos pada tahap yang rendah, LCC mempunyai permintaan yang agak berbeza dan memerlukan sokongan tersendiri daripada pengendali lapangan terbang. Contohnya, LCC telah mengemukakan permintaan khas, seperti pemeriksaan masuk yang ringkas dan pantas, pengendalian bagasi yang cepat dan tempoh berpatah balik yang pantas. Berasaskan kepada jangkaan bahawa LCC akan berkembang di rantau Asia, MAHB perlu memenuhi permintaan mereka di lapangan terbang.

Sementara itu, kemunculan pesawat berkapasiti besar iaitu Airbus 380 (A380) akan beroperasi di laluan antarabangsa pada awal tahun 2006 dan Syarikat Penerbangan Malaysia akan mula menggunakan A380 pada tahun 2007. KLIA telah sedia dibina dengan keperluan asas untuk Pesawat Besar Baru dan Pesawat Kapasiti Sangat Besar. Walau bagaimanapun, peningkatan kemudahan perlu dibuat untuk memenuhi keperluan pesawat A380 seperti jambatan udara, ruang menunggu dan laluan taksi pesawat.

Kerajaan dan MAHB sentiasa memainkan peranan sebagai peneraju dalam pembangunan lapangan terbang. Pembangunan lapangan terbang baru di Tawau, Bintulu dan Miri sebahagian besarnya dibiayai oleh Kerajaan.



Over the years, MAHB has invested more than RM500 million to upgrade the Langkawi, Penang, Johor Bahru and Kota Bharu airports as part of its commitment to improve the facilities and services of these airports. The second phase for the development of KLIA to increase its capacity from 25 million passengers per annum (mppa) to 35 mppa is already in the planning stage.

It remains a continual challenge for MAHB to live up to the expectations of airline passengers. Today's passengers demand excellent services and facilities provided by airports. As airports are the international gateways to a country, MAHB has the responsibility to give visitors their first favourable impression of Malaysia. The newly formed Technical Services Division is responsible for improving the facilities and systems at all MAHB airports. To determine areas that need improvements, operational and technical audits are conducted regularly, while operating procedures are continually reviewed.

MAHB is also appreciative of the feedback it has received from passengers and the public, and has been prompt to act on them. We are actively looking into improving our service offerings which include improvements to the baggage handling system at KLIA. MAHB is working closely with the Government to improve baggage delivery times at KLIA as such improvements are expected to involve huge investments.

Sejak beberapa tahun kebelakangan ini, MAHB telah melabur lebih RM500 juta untuk mempertingkatkan lapangan terbang Langkawi, Pulau Pinang, Johor Bahru dan Kota Bharu sebagai sebahagian daripada komitmennya untuk memperbaiki tahap kemudahan dan perkhidmatan. Fasa kedua pembangunan KLIA untuk mempertingkatkan kapasitinya daripada 25 juta penumpang setahun kepada 35 juta penumpang setahun sedang dalam peringkat perancangan.

Memenuhi keperluan para penumpang terus menjadi cabaran kepada MAHB. Para penumpang masa kini mahukan perkhidmatan dan kemudahan terbaik yang disediakan oleh lapangan terbang. Oleh kerana lapangan terbang merupakan pintu masuk antarabangsa ke sesebuah negara, MAHB bertanggungjawab untuk memberikan tanggapan pertama yang terbaik tentang Malaysia. Bahagian Perkhidmatan Teknikal yang baru dibentuk bertanggungjawab untuk memperbaiki kemudahan dan sistem di semua lapangan terbang MAHB. Untuk menentukan bidang yang memerlukan peningkatan, audit operasi dan teknikal dijalankan secara kerap, sementara prosedur operasi sentiasa dikaji dari semasa ke semasa.

MAHB juga menghargai maklum balas yang diterima daripada para penumpang dan orang ramai, dan sentiasa bertindak pantas untuk menyelesaikannya. Kami meneliti secara aktif langkah mempertingkatkan lagi taraf perkhidmatan kami termasuk memperbaiki sistem pengendalian bagasi di KLIA. MAHB bekerjasama secara erat dengan Kerajaan untuk mempercepatkan masa penyerahan bagasi di KLIA, memandangkan usaha meningkatkan sistem tersebut dijangka melibatkan pelaburan yang besar.





AERONAUTICAL OPERATIONS

Taking into consideration the severity of SARS, MAHB's aeronautical operations came out of the crisis far better than expected. While many airports in the region experienced negative traffic growth for 2003, MAHB's system of airports was able to buck the trend to record a 0.4% growth in 2003 compared to 2002. KLIA fared even better to record a y-o-y passenger growth of 6.4% in 2003 as compared to 2002 benefited from traffic diversion from neighbouring airports, since Malaysia was not as badly affected by SARS as some of its neighbours.

Signs of early recovery were evident as early as July 2003, with passenger traffic steadily growing before reaching a y-o-y all-time high in December for KLIA and the MAHB system of airports. MAHB airports handled a total of 3.6 million passengers in December 2003, surpassing the previous record by almost 240,000 passengers. KLIA alone received 1.8 million passengers, beating its previous record set in August 2002. By year-end, all the key performance indicators indicate that a healthy growth in passenger movements for 2004 is expected. Total passenger movements in the MAHB system of airports stood at 34.1 million, with the KLIA accounting for 51% or 17.5 million passengers. Most of the airports operated by MAHB in Peninsular Malaysia turned in a satisfactory performance. Total number of passengers handled by airports in Sabah and Sarawak grew by 4.3% and 2.3% respectively in 2003. The increase was attributed mainly to increased frequencies of flights, introduction of new services and destinations. After KLIA, Kota Kinabalu and Kuching international airports were ranked second and third respectively in terms of passenger movements.

As in the previous year, passenger movements at KLIA were dominated by the Asian sector, which accounted for 51% of market share. Passenger movements in the North Asia market bore the scars of SARS, to record a 16% decline in traffic. On a more encouraging note, MAHB continued to make inroads in the South Asia market, recording a 5% growth in passenger traffic. Positive growth was also recorded for the Southwest Pacific, European and African markets.



OPERASI AERONAUTIKAL

Dengan turut mengambilkira kesan SARS, operasi aeronautikal MAHB bangkit daripada krisis tersebut jauh lebih baik daripada yang dijangkakan. Sistem lapangan terbang MAHB mampu merekodkan pertumbuhan 0.4% pada tahun 2003 berbanding tahun 2002, walaupun kebanyakan lapangan terbang di rantau ini mengalami pertumbuhan negatif bagi tahun ini. KLIA menampilkan prestasi yang lebih baik dalam perbandingan pertumbuhan tahun ke tahun, iaitu 6.4% pada tahun 2003 berbanding tahun 2002. Kami berada pada kedudukan yang lebih baik untuk mengendalikan peralihan trafik dari lapangan terbang negara jiran, kerana wabak SARS yang melanda Malaysia tidak seteruk negara-negara jirannya.

Tanda-tanda pemulihan mula kelihatan seawal bulan Julai 2003, dengan trafik penumpang mencatat pertumbuhan teguh sebelum mencapai tahap tertinggi dalam perbandingan tahun ke tahun pada bulan Disember bagi KLIA dan sistem lapangan terbang MAHB. Semua lapangan terbang MAHB mengendalikan 3.6 juta penumpang pada bulan Disember 2003, mengatasi rekod sebelumnya hampir kepada 240,000 penumpang. KLIA sahaja menerima 1.8 juta penumpang, mengatasi rekod sebelum ini yang dicatat dalam bulan Ogos 2002. Menjelang akhir tahun, semua petunjuk prestasi utama memperlihatkan pertumbuhan mantap dalam pergerakan penumpang bagi tahun 2004. Pergerakan penumpang dalam sistem lapangan terbang MAHB berjumlah 34.1 juta dengan KLIA menguasai 51% atau 17.5 juta penumpang. Kebanyakan lapangan terbang yang dikendalikan oleh MAHB di Semenanjung Malaysia menghasilkan prestasi yang memuaskan. Pada tahun 2003, jumlah penumpang di Sabah dan Sarawak masing-masing berkembang pada kadar 4.3% dan

2.3%. Peningkatan ini didorong terutamanya oleh peningkatan kekerapan penerbangan, pengenalan beberapa perkhidmatan dan destinasi baru. Selepas KLIA, lapangan terbang antarabangsa Kota Kinabalu dan Kuching masing-masing menduduki tempat kedua dan ketiga dari segi pergerakan penumpang.

Seperti pada tahun lepas, pergerakan penumpang di KLIA dikuasai oleh sektor Asia, yang merupakan 51% daripada bahagian pasaran. Pergerakan penumpang di pasaran Asia Utara yang terjejas akibat SARS, merosot sebanyak 16%. Namun, perkembangan yang lebih menggalakkan dicapai apabila MAHB terus berjaya menembusi pasaran Asia Selatan, mencatatkan 5% pertumbuhan dalam trafik penumpang. Pertumbuhan positif turut dialami oleh pasaran daripada Barat Daya Pasifik, Eropah dan Afrika.





Attesting to the tremendous efforts put in during the year, aircraft movements staged a dramatic recovery from the second quarter to finish the year with a 0.7% growth for the MAHB system of airports. A total of 415,280 aircraft movements were recorded in 2003, of which KLIA accounted for 139,101, an improvement of 9.1% from the previous year. In terms of cargo movements where SARS had minimal impact, the MAHB system of airports handled a total of 872,436 metric tonnes in 2003, an increase of 6.7% from 2002. International cargo made up 83% of total cargo movements. Some 586,195 metric tonnes were channeled through KLIA, representing an 11.2% growth from the previous year.

Sejajar dengan usaha gigih yang dilaksanakan pada tahun ini, pergerakan pesawat pulih dengan dramatik dari suku tahun kedua untuk mencapai 0.7% pada akhir tahun ini bagi sistem lapangan terbang MAHB. Sebanyak 415,280 pergerakan pesawat telah dicatatkan pada tahun 2003, yang mana dari jumlah tersebut KLIA mencatatkan 139,101, meningkat 9.1% berbanding tahun sebelumnya. Dari segi pergerakan kargo yang kurang terjejas akibat SARS, sistem lapangan terbang MAHB telah mengendalikan sejumlah 872,436 tan metrik kargo pada tahun 2003, meningkat 6.7% dari tahun 2002. Kargo antarabangsa merupakan 83% daripada jumlah keseluruhan pergerakan kargo. Kira-kira 586,195 tan metrik telah dikendalikan melalui KLIA, berkembang 11.2% dari tahun sebelumnya.

During the year, MAHB remained committed to the national goal of promoting KLIA as the regional aviation hub. This took on a note of urgency when the SARS outbreak threatened to derail the efforts underway. Working closely with the Government, MAHB has made or renewed relationships with more than 30 airlines. The collaborative efforts have paid off, and for the year under review to date, we have succeeded in adding six new airlines to our airline customer base. The new airlines that made their debut or returned to Malaysian skies include Air China, Philippine Airlines, Australian Airlines and Royal Nepal Airlines. We are especially pleased to welcome back the Philippine Airlines to Malaysia after an absence of almost five years. As at the end of 2003, a total of 40 foreign airlines are operating at KLIA. Of this total, 5 airlines are operating as pure freight carriers. In addition, MAHB is delighted that Lufthansa German Airlines has commenced its Frankfurt – Kuala Lumpur services on 18 March 2004.

Pada tahun ini, MAHB kekal komited terhadap matlamat negara untuk mempromosi KLIA sebagai pusat udara serantau. Usaha ini menjadi kritikal apabila wabak SARS mengancam usaha yang sedang dijalankan. Melalui hubungan erat dengan Kerajaan, MAHB telah memeterai atau memperbaharui hubungan dengan lebih daripada 30 syarikat penerbangan. Usaha bersepadu ini membuahkan hasil dan bagi tahun yang ditinjau sehingga kini, kami telah berjaya menambah enam syarikat penerbangan baru dalam senarai pelanggan kami. Syarikat penerbangan baru yang menjalin hubungan atau kembali ke ruang udara Malaysia termasuk Air China, Philippine Airlines, Australian Airlines dan Royal Nepal Airlines. Kami dengan sukacitanya ingin mengalu-alukan kedatangan semula Philippine Airlines ke Malaysia setelah menggantungkan perkhidmatannya selama hampir lima tahun. Pada akhir tahun 2003, sebanyak 40 syarikat penerbangan asing beroperasi di KLIA. Darpada bilangan tersebut, lima syarikat penerbangan beroperasi sebagai syarikat pengangkutan kargo. Di samping itu, MAHB amat mengalu-alukan Lufthansa German Airlines telah memulakan perkhidmatan Frankfurt – Kuala Lumpur pada 18 Mac 2004.



It is also gratifying that several airlines have shown their confidence in the load and yield factor in Malaysia by either introducing new destinations or adding frequencies to the KLIA and other airports run by MAHB. For the year, additional frequencies were contributed by 13 carriers, three of which were new. Foreign passenger airlines frequencies per week increased by 14.3% over 2002. Airlines from China, Indonesia, Vietnam, Sri Lanka and the Philippines were among those that have made such moves.

Keyakinan terhadap faktor muatan dan pulangan di Malaysia yang dipamerkan oleh beberapa syarikat penerbangan sama ada dengan memperkenalkan destinasi baru atau menambah kekerapan ke KLIA atau lapangan terbang lain yang dikendalikan oleh MAHB juga merupakan suatu perkembangan yang memberangsangkan. Bagi tahun ini, kekerapan tambahan telah disumbang oleh 13 syarikat penerbangan, tiga daripadanya adalah syarikat baru. Bilangan syarikat penerbangan penumpang asing dalam seminggu meningkat 14.3% berbanding pada tahun 2002. Syarikat penerbangan dari China, Indonesia, Vietnam, Sri Lanka dan Filipina adalah antara yang mengambil langkah tersebut.

Xiamen Airlines now flies twice weekly plying the Xiamen-Penang route. Australian Airlines has added another flight to Kota Kinabalu effective 1 December, bringing the total number of flights to thrice weekly. Vietnam Airlines began direct flights on the Hanoi-KLIA route on 27 October, operating three times a week. The airline also operates daily flights between Ho Chih Minh City and Kuala Lumpur. In addition, Sri Lankan Airways also increased its flights from five times weekly to daily flights beginning 26 October. The following day, the Royal Brunei Airlines started its eighth and ninth frequencies for the Brunei-Kuala Lumpur route and the carrier has also increased the frequencies between Brunei and Kota Kinabalu to daily service from five times weekly. The Indonesian national carrier, Garuda Airlines has mounted more flights to KLIA.

During the year, MAHB moved further down the path to be an international player in the business of operating and managing airports. MAHB is part of the Hyderabad International Airport Limited (HIAL) consortium that has been awarded a contract to build, operate and manage the new Hyderabad International Airport in the Indian state of Andhra Pradesh. The airport development project is to be implemented in stages. For the initial phase, the airport will have the capacity to handle five million passengers and 100,000 metric tons of cargo per annum. In the second phase, targeted for 2010, the airport's handling capacity will be increased to 10 million passengers per annum. Currently, the project is in the planning and design stage, with construction expected to begin by the end of 2004.

Xiamen Airlines kini terbang dua kali seminggu menggunakan laluan Xiamen-Pulau Pinang. Australian Airlines menambah satu lagi penerbangan ke Kota Kinabalu bermula dari 1 Disember, menjadikan jumlah penerbangannya tiga kali seminggu. Vietnam Airlines yang memulakan penerbangan terus menggunakan laluan Hanoi-KLIA pada 27 Oktober, beroperasi tiga kali seminggu. Syarikat penerbangan tersebut juga mengendalikan penerbangan harian antara Bandaraya Ho Chih Minh dan Kuala Lumpur. Tahun ini turut menyaksikan Sri Lankan Airways menambah penerbangannya dari lima kali seminggu kepada penerbangan harian bermula 26 Oktober. Pada hari berikutnya, Royal Brunei Airlines memulakan penerbangan kelapan dan kesembilannya bagi laluan Brunei-Kuala Lumpur dan syarikat tersebut juga telah menambah kekerapan antara Brunei dan Kota Kinabalu kepada perkhidmatan harian dari lima kali seminggu. Syarikat penerbangan kebangsaan Indonesia, Garuda Airlines juga telah menambah penerbangan ke KLIA.

Pada tahun ini, KLIA meneruskan langkahnya untuk menjadi syarikat perniagaan bertaraf antarabangsa dalam pengendalian dan pengurusan lapangan terbang. MAHB menjadi sebahagian daripada konsortium Hyderabad International Airport Limited (HIAL) yang diberi kontrak untuk membina, mengendali dan mengurus Lapangan Terbang Antarabangsa Hyderabad yang baru di negeri Andhra Pradesh, India. Projek pembangunan lapangan terbang tersebut akan dilaksanakan dalam beberapa peringkat. Bagi fasa permulaan, lapangan terbang ini akan mempunyai kapasiti untuk mengendalikan lima juta penumpang dan 100,000 tan metrik kargo setahun. Dalam fasa kedua yang disasar pada tahun 2010, kapasiti pengendalian akan mencapai 10 juta penumpang setahun. Buat masa ini, projek tersebut sedang dalam peringkat perancangan dan rekabentuk, dengan pembinaan dijangka akan bermula menjelang akhir tahun 2004.





COMMERCIAL OPERATIONS

The new organisation structure that we have put in place recognises the importance of MAHB's commercial operations which have huge potential to increase the Group's future revenue stream. At present, only 35% of MAHB's airport services segment revenue is derived from our commercial activities, which is low when compared with certain other airports that have up to 60% of its revenue from non-aeronautical sources. The present low yield from our commercial operations is an indication of the potential that is available and could be tapped.

In line with MAHB's aspirations, the Commercial Division of MAHB has been streamlined to tap this potential. To this end, among the efforts of MAHB is to provide a high quality mix of airport shopping, F&B outlets and other services that meet passenger demand especially at the international airports. Simultaneously, new commercial opportunities will be created to maximise commercial revenue. To encourage passengers to spend more, KLIA will be repositioned as a shopping hub.

Four new outlets selling luxury branded items were opened in 2003. Hermes, Mont Blanc, Coach and Godiva Chocolatier have now joined other high-end retailers in a section of the Satellite Building at KLIA called 'High Fashion Street'.

Malaysia Airports (Niaga) Sdn. Bhd., operating under the brand name of ERAMAN, the retail subsidiary of MAHB, was able to chalk up an improved performance in 2003. ERAMAN has outlets at KLIA, Penang, Kuching and Kota Kinabalu airports as well as a Tie Rack outlet at Suria KLCC. The Company also manages the food and beverage outlets at KLIA.

OPERASI KOMERSIL

Struktur organisasi baru yang kami sediakan mengakui kepentingan operasi komersil MAHB yang berpotensi untuk menghasilkan aliran hasil masa hadapan Kumpulan. Buat masa ini, hanya 35% daripada segmen perkhidmatan lapangan terbang MAHB dihasilkan daripada aktiviti komersil. Jumlah tersebut adalah rendah berbanding dengan beberapa lapangan terbang tertentu lain yang memperolehi sehingga 60% hasilnya daripada sumber bukan aeronautikal. Hasil yang rendah daripada operasi komersil ini merupakan petunjuk bahawa potensi aktiviti ini sememangnya wujud dan boleh diterokai.

Selaras dengan aspirasi MAHB, Bahagian Komersil MAHB telah disusun untuk memanfaatkan potensi tersebut. Bagi mencapai matlamat ini, antara usaha yang dilaksanakan oleh MAHB adalah dengan meningkatkan aktiviti membeli-belah, menyediakan rangkaian kedai makanan & minuman dan pelbagai perkhidmatan lain yang berkualiti di lapangan terbang yang dapat memenuhi permintaan pelanggan khususnya di lapangan terbang antarabangsa. Justeru, pelbagai peluang komersil baru akan diwujudkan untuk memperolehi hasil komersil yang maksimum. Bagi menggalakkan para penumpang supaya berbelanja lebih banyak, KLIA akan dipromosi sebagai pusat membeli-belah.

Empat buah gedung baru yang menjual barangan berjenama mewah telah dibuka pada tahun 2003. Hermes, Mont Blanc, Coach dan Godiva Chocolatier kini menyertai peniaga barangan mewah di bahagian Bangunan Satelit di KLIA yang dikenali sebagai *High Fashion Street*.

Malaysia Airports (Niaga) Sdn. Bhd., yang beroperasi di bawah nama ERAMAN, iaitu syarikat subsidiari aktiviti runcit MAHB, mampu menampilkan prestasi yang semakin baik pada tahun 2003. ERAMAN mempunyai rangkaian di KLIA, lapangan terbang Pulau Pinang, Kuching dan Kota Kinabalu serta kedai Tie Rack di Suria KLCC. Syarikat ini turut menguruskan rangkaian kedai makanan dan minuman di KLIA.



Commercial outlets at the other MAHB airports have been given a makeover during the past year. The retail outlets at the new Miri, Bintulu and Kota Bharu airports have been expanded and upgraded. MAHB has already started planning a new retail placement concept for the proposed new terminal buildings at the Kuching and Kota Kinabalu International airports.

To support the commercial activities at KLIA, and reinforce MAHB's efforts to transform KLIA into a shopper's haven, the year saw a series of promotional campaigns and events staged. The KLIA Shopping Campaign launched in the preceding October continued into 2003, culminating with the Grand Shopping Bonanza Draw. A lucky passenger from Bangladesh walked away with a brand new Jaguar X-Type 2.5. KLIA Shopping is built around two promises i.e. real value, real style, ensuring that customers enjoy quality products at competitive prizes whenever they shop at KLIA. Among the most memorable was the exotically themed 'Let's Fiesta@KLIA' carnival, organised in conjunction with the KLIA Grand Shopping Bonanza. 'Let's Fiesta@KLIA' helped bring KLIA a step closer to its objective of becoming one of the top shopping destinations in the country. The Festivals of Malaysia campaign was another highlight of the year, showcasing the multi-cultural fabric of Malaysian society. To coincide with the fasting month, a Ramadhan Fest was organised towards year-end. The fest included special traditional dance performances, weaving demonstrations amidst an assortment of stalls selling Malaysian handicraft. For Christmas, visitors to KLIA were greeted by a giant Christmas tree and naturally, Santarinas were also around to distribute goodies and good cheer all round. The Christmas spirit was enhanced by a walk-about saxophonist playing Christmas favourites and classics.

Rangkaian komersil di lapangan terbang MAHB yang lain telah diberi wajah baru pada tahun lepas. Rangkaian kedai di lapangan terbang Miri, Bintulu dan Kota Bharu yang baru telah diperluas dan dinaiktaraf. MAHB telah mula merancang satu konsep jualan runcit yang baru untuk bangunan terminal yang bakal dibina di Lapangan Terbang Antarabangsa Kuching dan Kota Kinabalu.

Tahun ini menyaksikan satu siri kempen promosi dan acara dianjurkan sebagai langkah untuk menyokong aktiviti komersil di KLIA dan memantapkan usaha MAHB untuk mengubah KLIA menjadi pusat membeli-belah. Pilihan *KLIA Shopping* yang dilancarkan pada bulan Oktober 2002 dan berterusan hingga tahun 2003, diakhiri dengan acara Cabutan. *KLIA Grand Shopping Bonanza* sebagai acara kemuncak. Seorang penumpang dari Bangladesh membawa pulang sebuah kereta Jaguar X-Type 2.5 baru. *KLIA Shopping* ditampilkan dengan komitmen untuk memenuhi dua janji iaitu nilai sebenar dan gaya sebenar yang memastikan supaya para pelanggan mendapat produk berkualiti pada harga yang kompetitif apabila mereka membeli-belah di KLIA. Antara acara paling menarik ialah karnival *Let's Fiesta@KLIA*, yang dianjurkan sempena Bonanza Grand Shopping KLIA. *Let's Fiesta@KLIA* membantu KLIA menghampiri objektifnya untuk menjadi salah sebuah destinasi membeli-belah paling terkemuka di negara ini. Kempen *Festivals of Malaysia* merupakan satu lagi acara kemuncak tahun ini yang menampilkan kebudayaan majmuk masyarakat di Malaysia. Sempena bulan puasa, Sambutan Ramadhan telah dianjurkan pada akhir tahun. Sambutan tersebut termasuk persembahan tarian tradisional khas, demonstrasi tenunan di samping pelbagai pilihan gerai yang menjual hasil kraftangan rakyat Malaysia. Sementara itu, pada musim Krismas pula, KLIA telah dihiasi dengan pokok Krismas dan para pengunjung ke KLIA telah disambut oleh Santarinas yang membahagikan hadiah kepada semua. Semangat perayaan Krismas juga kelihatan dengan adanya seorang pemain saksofon yang memainkan lagu-lagu kegemaran dan klasik perayaan Krismas.



OTHER OPERATIONS

Sepang International Circuit Sdn. Bhd. (SIC)

SIC has organised the Formula One Grand Prix, World Motorcycle Grand Prix, Merdeka Millennium Endurance Race, Asian Festival of Speed and the Malaysian Super Series in 2003. Total revenue generated for the year was RM109.6 million.

The Pan Pacific Hotel Kuala Lumpur International Airport

The hotel's mission statement is to be consistently recognised as the 'Best Airport Hotel' in Asia. To this end, the hotel has consistently lived up to expectations, winning the 'Best Airport Hotel' in Asia award by Business Asia magazine and CNBC Asia in the years 2000, 2002 and 2003. This award is one of the most sought after prizes in the highly competitive Asia Pacific Hotel industry. It acknowledges hotels that provide the business traveller with excellence in service and facilities, setting the benchmark for quality throughout the business hotel industry.

The Pan Pacific Hotel Kuala Lumpur International Airport is fully committed towards ensuring that its guests receive the best of Malaysian hospitality. It has maintained its strong position within the motor sports industry as the only five-star deluxe hotel within the vicinity of SIC. The hotel has also become a desired venue for business meetings in the Southeast Asian region, owing to its location and facilities.

OPERASI LAIN

Sepang International Circuit Sdn. Bhd. (SIC)

Pada tahun 2003, SIC telah menganjurkan perlumbaan *Formula One Grand Prix, World Motorcycle Grand Prix, Merdeka Millennium Endurance Race, Asian Festival of Speed* dan *Malaysian Super Series*. Jumlah hasil yang dijana bagi tahun ini adalah RM109.6 juta

The Pan Pacific Hotel Kuala Lumpur International Airport

Penyata misi hotel ini menggariskan komitmennya untuk sentiasa diiktiraf sebagai 'Hotel Lapangan Terbang Terbaik' di Asia. Untuk mencapai matlamat tersebut, hotel ini sentiasa menepati jangkaan dan memenangi anugerah 'Hotel Lapangan Terbang Terbaik' Asia oleh majalah Asia Business dan CNBC Asia pada tahun 2000, 2002 dan 2003. Anugerah ini merupakan salah satu anugerah yang paling berprestij dalam industri Hotel Asia Pasifik yang kompetitif. Ia memberi pengiktirafan kepada hotel yang menyediakan perkhidmatan dan kemudahan cemerlang kepada ahli perniagaan, dengan menetapkan ukurujuk bagi kualiti untuk seluruh industri hotel perniagaan.

The Pan Pacific Hotel Kuala Lumpur International Airport komited sepenuhnya untuk memastikan bahawa tetamunya menerima layanan mesra cara Malaysia yang terbaik. Ia berjaya mengekalkan kedudukannya dalam industri sukan bermotor sebagai satu-satunya hotel bertaraf lima bintang mewah berhampiran SIC. Berdasarkan kepada lokasi dan kemudahan yang tersedia, hotel ini juga menjadi destinasi pilihan bagi mesyuarat perniagaan di rantau Asia Tenggara.



Asia Pacific Auction Centre Sdn. Bhd. (APAC)

APAC which is an auction centre operated by the MAHB Group saw a significant expansion of activities in 2003. A total of 81 auctions were conducted during the year, generating gross sales of RM130 million and RM9.7 million in revenue. APAC has expanded its operations in Sabah with the opening of an operating branch at the Kota Kinabalu International Airport. A total of 11 vehicle and machinery auctions were conducted in Sabah and Sarawak, of which five were in Kota Kinabalu and six in Kuching.

MAB Agriculture-Horticulture Sdn. Bhd. (MAAH)

The principal activities of MAAH are to cultivate, manage and sell oil palm and other agricultural products. MAAH also undertakes all horticulture-related activities within the MAHB Group. As at year-end 2003, MAAH managed a total of 8,637 hectares of plantation land around KLIA, Subang and Kota Bharu airport planted with oil palm and coconut trees. From its activities, MAAH recorded a profit of RM490,091 on the back of total revenue of RM11.6 million. Revenue was generated mainly from the sale of fresh fruit bunches (palm oil).

Asia Pacific Auction Centre Sdn. Bhd. (APAC)

APAC, sebuah pusat lelongan yang dikendalikan oleh Kumpulan MAHB menampilkan aktiviti yang semakin berkembang pada tahun 2003. Sebanyak 81 lelongan dilakukan sepanjang tahun ini, menghasilkan jualan kasar berjumlah RM130 juta dan hasil sebanyak RM9.7 juta. APAC telah memperluaskan operasi di Sabah dengan pembukaan sebuah cawangan operasi di Lapangan Terbang Antarabangsa Kota Kinabalu. Sebanyak 11 lelongan kenderaan dan jentera telah diadakan di Sabah dan Sarawak yang mana lima dijalankan di Kota Kinabalu dan enam di Kuching.

MAB Agriculture-Horticulture Sdn. Bhd. (MAAH)

Aktiviti utama MAAH adalah menanam, mengurus dan menjual kelapa sawit dan produk pertanian yang lain. MAAH juga menjalankan semua aktiviti berkaitan hortikultur dalam Kumpulan MAHB. Pada akhir tahun 2003, MAAH telah mengurus tanah ladang seluas 8,637 hektar di sekitar KLIA, Lapangan Terbang Subang dan Kota Bharu yang ditanam dengan kelapa sawit dan pokok kelapa. Daripada aktiviti-aktivitinya, MAAH mencatatkan keuntungan sebanyak RM490,091 daripada hasil berjumlah RM11.6 juta. Hasil dijana terutamanya daripada jualan buah tandan segar (kelapa sawit).



ASCENDING THE LEARNING CURVE

MAHB has a total staff strength of over 5,000, spread across 38 offices in Malaysia. It is the cumulative knowledge, expertise and talents of these men and women who will lead the Group to future success. That is why MAHB places a premium on the development of its human resources. In 2003, the Group invested approximately RM3.0 million on training, representing a sizeable 2.8% of total emoluments. On average, each employee received 13 hours of training, meeting the year's training target.

Courses conducted in 2003 comprised mainly in-service task-based programmes covering the aspects of safety, management, security, technical and engineering areas. Our Malaysia Airports Training Centre (MATC) is a recognised centre of excellence by the International Civil Aviation Organisation (ICAO). In 2003, MATC's programmes on crisis management, aviation security management, aviation security air cargo and aviation security instructors' course attracted participants from the Asia-Pacific region. Selected employees also attended specialised training programmes overseas, particularly in airport operation management, technical and engineering courses. During the year, MAHB also sponsored 30 employees to attend a one-year Executive Diploma Management Programme organised in collaboration with Universiti Malaya Centre for Continuing Education. All 30 employees have since graduated.

MAHB is undergoing a change process to transform itself into a world-class organisation and to meet the challenges and demands of the operating environment. In line with these objectives, several initiatives were undertaken to inculcate a performance-driven culture in MAHB's workforce. It is the aim of the HR organisation to deliver strategic business value towards organisational excellence.

MEMPERTINGKATKAN KELUK PEMBELAJARAN

MAHB mempunyai seramai lebih 5,000 kakitangan yang berkhidmat di 38 pejabat di Malaysia. Kejayaan masa hadapan Kumpulan bergantung kepada pengetahuan, kepakaran dan kemahiran mereka. Itulah sebabnya MAHB memberi tumpuan utama terhadap pembangunan sumber manusianya. Pada tahun 2003, Kumpulan telah melaburkan hampir RM3.0 juta untuk latihan, 2.8% daripada jumlah emolument. Secara purata, setiap kakitangan menerima 13 jam latihan, menepati sasaran latihan bagi tahun ini.

Kursus yang dijalankan pada tahun 2003 meliputi terutamanya program berasaskan tugas dalam perkhidmatan yang merangkumi aspek-aspek keselamatan, pengurusan, teknikal dan bidang kejuruteraan. Pusat Latihan Malaysia Airports (MATC) adalah pusat latihan yang diiktiraf kecemerlangannya oleh *International Civil Aviation Organisation* (ICAO). Pada tahun 2003, program MATC berkaitan pengurusan krisis, pengurusan keselamatan penerbangan, keselamatan kargo udara dan kursus jurulatih keselamatan penerbangan telah menarik para peserta dari rantau Asia Pasifik. Beberapa kakitangan yang terpilih juga menghadiri program latihan khas di luar negeri, khususnya dalam kursus pengurusan operasi lapangan terbang, teknikal dan kejuruteraan. Sepanjang tahun ini, MAHB turut menaja 30 kakitangan untuk menghadiri Program Pengurusan Diploma Eksekutif selama satu tahun yang dianjurkan dengan kerjasama Pusat Pengajian Lanjutan Universiti Malaya. Kesemua 30 kakitangan tersebut telah berjaya menamatkan pengajian mereka.

MAHB sedang melalui satu proses peralihan ke arah sebuah organisasi bertaraf dunia dan mampu menghadapi cabaran serta memenuhi permintaan persekitaran operasi. Sejajar dengan objektif tersebut, beberapa inisiatif telah dilaksanakan untuk memupuk budaya mengutamakan prestasi di kalangan tenaga kerja MAHB. Bahagian sumber manusia meletakkan sasaran untuk menghasilkan nilai perniagaan strategik ke arah mencapai kecemerlangan organisasi.



On 19 May 2003, MAHB launched a competency-based human resource processes project code named Project COMET. The objective of Project COMET is to transform the current HR processes as the enabling foundation in managing and developing the Group's human capabilities in all phases of the employee's lifecycle, from hire to retirement.

Project COMET consists of seven critical HR processes i.e. **Competency Management** – the development of competency directory and models for every job in MAHB; **Human Performance Management** – defines what the various employees are expected to demonstrate and would be measured upon; **Career Pathing** – defines expected behaviours for each role, so development plans can be established; **Succession Planning** – assess high potentials based on current competency proficiency versus proficiency required of the next position; **Learning Management** – identifies performance gap and means to address; **Recruitment & Selection** – defines where we search for recruits and behaviours to be screened; **Compensation & Reward** – defines the incremental proficiency that we will pay.

To ensure the successful implementation of all the initiatives, Change Management activities are embedded as a tool to measure the success of the initiatives. The primary goal of Change Management activities is to encourage MAHB employees to accept and embrace new ideas throughout the change process and enable them to continually improve their performance.

With all these initiatives in place and with the Change Management activities to support the implementation, MAHB will be able to fit the right people with the right competency to the right job in its journey towards becoming a world-class airport operator.

Pada 19 Mei 2003, MAHB telah melancarkan projek proses sumber manusia berasaskan kompetensi yang dikenali sebagai Projek COMET. Objektif yang ingin dicapai daripada Projek COMET ini adalah untuk mengubah proses pengurusan dan pembangunan sumber manusia sedia ada sebagai asas untuk menggerakkan usaha mengurus dan membangunkan keupayaan sumber manusia Kumpulan sepanjang tempoh perkhidmatan kakitangan, iaitu daripada peringkat pengambilan sehingga bersara.

Projek COMET merangkumi beberapa proses HR yang kritikal iaitu **Pengurusan Kompetensi** – pembangunan direktori kompetensi dan model bagi setiap jawatan di MAHB; **Pengurusan Prestasi Pekerja** – mentakrif apa yang perlu dicapai oleh kakitangan dan penilaian prestasi; **Pembangunan Kerjaya** – mentakrif tingkahlaku yang diharapkan bagi setiap peranan untuk membolehkan rancangan pembangunan diperkukuhkan; **Perancangan Penggantian** – menilai potensi berasaskan kepada kompetensi semasa berbanding kompetensi yang diperlukan untuk jawatan seterusnya; **Pengurusan Pembelajaran** – mengenalpasti jurang prestasi dan kaedah untuk menanganinya; **Pemilihan & Pengambilan** – mentakrif bagaimana kami mengenalpasti kakitangan yang sesuai berdasarkan kompetensi sesuatu jawatan; **Ganjaran** – mentakrif peningkatan kompetensi yang akan diberi ganjaran.

Untuk memastikan semua inisiatif ini mencapai kejayaan, aktiviti Pengurusan Perubahan digunakan sebagai alat untuk mengukur kejayaan inisiatif ini. Matlamat utama aktiviti Pengurusan Perubahan ini adalah untuk menyokong kakitangan MAHB menerima dan mengamalkan idea-idea baru di sepanjang proses perubahan dan membolehkan mereka sentiasa mempertingkatkan prestasi.

Melalui segala usaha yang dijalankan serta aktiviti Pengurusan Perubahan yang dijalankan bagi menyokong pelaksanaannya, MAHB akan mampu menyesuaikan tenaga kerja yang tepat yang menepati kecekapan yang diperlukan bagi menjalankan tugas sewajarnya ke arah mencapai matlamat sebagai pengendali lapangan terbang bertaraf dunia.



HEALTH, SAFETY & ENVIRONMENT

From day one of its operations, MAHB has been committed to maintaining the highest HSE standards in all the airports under its management.

MAHB is guided by its operating philosophy to strike a balance between the economic considerations with the need to preserve the environment as well as Malaysia's social and cultural heritage. MAHB is committed to preserving this national heritage, not only for the millions of visitors but for the posterity of all Malaysians, present as well as for generations yet unborn.

KESIHATAN, KESELAMATAN & PERSEKITARAN

Sejak mula beroperasi, MAHB sentiasa komited untuk mengekalkan piawaian HSE tertinggi di semua lapangan terbang di bawah pengurusannya.

Berpandukan falsafah operasinya, MAHB memastikan keseimbangan antara keperluan ekonomi dengan kepentingan untuk menjaga persekitaran serta warisan sosial dan budaya Malaysia. MAHB komited untuk memelihara warisan negara, bukan hanya untuk berjuta-juta pelawat malah untuk kesejahteraan semua rakyat Malaysia, serta generasi yang akan datang.



In the safety arena, MAHB's policy is that there can be no room for either complacency or compromise. MAHB fully complies with ICAO Annex 17 on security arrangements and Annex 14 on aerodrome requirements. Regular audits carried out by the ICAO and the Department of Civil Aviation (DCA) bear out the high levels of safety and security performance in the airports operated by MAHB. To date, there have been no reported cases of serious non-conformity to international and national security and safety standards. This record has helped earn the KLIA a consistent rating as one of the top five airports in the world.

To ensure management and staff at all airports are prepared to cope with any emergency, simulation exercises are a regular feature on the safety training calendar. This is in conformance with the Airport Fire & Rescue Services' standard operating procedures as per the requirements of ICAO.

Sebagai polisi, MAHB amat menitik beratkan aspek-aspek keselamatan. MAHB mematuhi sepenuhnya ICAO Annex 17 mengenai pengaturan keselamatan dan Annex 14 mengenai keperluan aerodrom. Audit secara kerap dijalankan oleh ICAO dan Jabatan Penerbangan Awam (DCA) pada tahap keselamatan dan jaminan tertinggi di lapangan terbang yang dikendalikan oleh MAHB. Sehingga kini, tiada sebarang kes pelanggaran piawaian keselamatan dan jaminan keselamatan antarabangsa dan nasional yang serius. Rekod ini membantu KLIA mendapat penarafan yang konsisten sebagai salah sebuah di kalangan lima buah lapangan terbang terbaik di dunia.

Bagi memastikan pengurusan dan kakitangan di semua lapangan terbang dapat bertindak sewajarnya ketika berlaku sebarang kecemasan, latihan simulasi merupakan acara tetap dalam kalendar latihan keselamatan. Ini selaras dengan prosedur operasi standard Perkhidmatan Bomba & Penyelamat Lapangan Terbang serta keperluan ICAO.

managing director's review of operations laporan operasi pengarah urusan

Two such drills were organised for KLIA during the year, involving 11 agencies and relevant government departments. The first exercise conducted on 7 August, involved a 'Fire Emergency and Evacuation Drill' at the Free Commercial Zone at KLIA. By engaging the management and staff, together with the relevant agencies, the drill ensured participants of hands-on experience in ensuring an orderly and expeditious evacuation. The second exercise, conducted on 30 September simulated a 'Dry Run Aircraft Crash'. The day-long exercise tested the adequacy, efficiency and capabilities of the Aerodrome Emergency Plan; coordination between Malaysia Airlines and MA (Sepang) Sdn. Bhd.; Facilities, logistics and manpower support at the respective terminal centres and media relations room; communication and flow of information between the relevant parties; and finally, the key personnel in handling the situation.

Dua latihan telah dianjurkan untuk KLIA pada tahun ini, melibatkan tidak kurang dari 11 agensi dan jabatan kerajaan yang berkenaan. Latihan pertama dijalankan pada 7 Ogos, melibatkan 'Latihan Kecemasan Kebakaran dan Pengosongan Bangunan' di Zon Perdagangan Bebas di KLIA. Latihan yang melibatkan pengurusan dan kakitangan bersama-sama dengan agensi-agensi berkenaan ini, memastikan para peserta memperolehi pengalaman sebenar dalam memastikan pengosongan dapat dilakukan dengan teratur dan pantas. Latihan kedua yang dijalankan pada 30 September menampilkan 'Dry Run Aircraft Crash'. Latihan selama sehari ini menguji kemampuan, kecekapan dan keupayaan Pelan Kecemasan Aerodrom; memastikan keselarasan antara Penerbangan Malaysia dan MA (Sepang) Sdn. Bhd.; Kemudahan dan logistik serta sokongan tenaga manusia di pusat terminal masing-masing dan bilik perhubungan media; komunikasi dan aliran maklumat antara pihak-pihak berkenaan dan akhir sekali personel utama yang mengendalikan situasi tersebut.



The primary functions of airport security are the prevention of hijacking and acts of sabotage and measures to prevent such incidences are in place throughout the MAHB system of airports. In the wake of the 9/11 incidents and the Bali bombing, MAHB has enhanced security measures in line with the recommendations of the ICAO and DCA of Malaysia. MAHB is also working closely with the Royal Malaysian Police and other relevant authorities. As a recognition for its security measures that met international standard, the Group's aviation security division has been accredited to MS ISO 9001:2000.

Fungsi utama keselamatan lapangan terbang adalah untuk mencegah rampasan dan tindakan sabotaj dan mengambil pelbagai langkah untuk mencegah kejadian seumpama itu daripada berlaku di seluruh sistem lapangan terbang MAHB. Selepas digegarkan oleh kejadian 9/11 dan pengeboman di Bali, MAHB telah mempertingkatkan langkah-langkah keselamatan sejajar dengan syor ICAO dan DCA Malaysia. MAHB juga bekerjasama erat dengan Polis DiRaja Malaysia dan pelbagai pihak berkenaan yang lain. Sebagai pengiktirafan terhadap langkah keselamatan yang menepati piawaian antarabangsa, bahagian keselamatan penerbangan Kumpulan telah diberi akreditasi MS ISO 9001:2000.





SUSTAINING THE ENVIRONMENT

As manifestation of this commitment, KLIA became the first international airport in the Asia Pacific region to be certified by Green Globe 21 (GG21). GG21 is the global benchmarking, certification and improvement system for sustainable travel and tourism. It is based on Agenda 21 and principles for sustainable development endorsed by 182 Heads of State at the United Nations Rio de Janeiro Earth Summit. The certification by GG21 is an endorsement of KLIA's efforts to identify, control and improve the environmental and social impacts of its operations.

In line with MAHB's commitment to uphold the principles of GG21, KLIA would strive towards achieving the following goals and objectives:

- Progressively establishing, maintaining and constantly improving the company-wide management system as outlined in the GG21 standards.
- Integrating all aspects of environmental and social factors into the planning and operational decisions and processes.
- Looking out continually for opportunities to improve its environmental performance, including measures to reduce the negative effects of emissions and developing opportunities for recycling and the more efficient use of energy, water and other natural resources.
- Rehabilitating the environment affected by KLIA's activities.
- Conserving significant populations of flora and fauna.
- Promoting environmental awareness among company personnel, contractors and other airport users.
- Promoting the use of locally produced products and local services.
- Actively supporting employment for the local population within the catchment area of the airport.



MEMELIHARA ALAM SEKITAR

Bagi menggambarkan komitmen ini, KLIA menjadi lapangan terbang pertama di rantau Asia Pasifik yang diberi pensijilan oleh Green Globe 21 (GG21). GG21 adalah ukurujuk yang diterima di peringkat global, pensijilan dan peningkatan sistem untuk memastikan kesinambungan industri kembara dan pelancongan. Ia berasaskan kepada Agenda 21 dan prinsip-prinsip untuk pembangunan berterusan yang disahkan oleh 182 Ketua Negara di Sidang Kemuncak Dunia Bangsa-Bangsa Bersatu di Rio de Janeiro. Pensijilan oleh GG21 ini merupakan pengesahan terhadap usaha KLIA untuk mengenalpasti, mengawal dan memperbaiki kesan alam sekitar dan sosial disebabkan oleh operasinya.

Selaras dengan komitmen MAHB untuk sentiasa mengamalkan prinsip-prinsip GG21, KLIA akan gigih berusaha untuk mencapai matlamat dan objektif berikut:-

- Mewujud, mengekal dan sentiasa memperbaiki sistem pengurusan di seluruh syarikat secara berperingkat seperti yang digariskan di dalam piawaian GG21.
- Menyatukan semua aspek alam sekitar dan faktor sosial ke dalam proses perancangan dan keputusan operasi.
- Sentiasa mengenalpasti peluang untuk mempertingkatkan prestasi alam sekitarnya, termasuk langkah-langkah untuk mengurangkan kesan negatif pelepasan dan membuka peluang untuk kitar semula dan penggunaan tenaga, air dan sumber semulajadi dengan lebih cekap.
- Memulihkan alam sekitar yang terjejas disebabkan oleh aktiviti di KLIA.
- Memulihara populasi flora dan fauna.
- Memupuk kesedaran alam sekitar di kalangan kakitangan syarikat, kontraktor dan para pengguna lapangan terbang.
- Menggalakkan penggunaan produk dan perkhidmatan tempatan.
- Menyokong secara aktif peluang pekerjaan untuk penduduk tempatan di sekitar kawasan lapangan terbang.

THE JOURNEY TO EXCELLENCE

MAHB's quest for quality is encapsulated in its Policy Statement, "To manage, operate and maintain all its airports in a safe, secure and efficient manner, providing uninterrupted services that exceeds customer expectations and satisfaction". Living up to the expectations of the statement presents an ongoing operational challenge. It takes concerted effort to ensure all facilities and equipment needed for the smooth operations of the airports are fully functioning all the time. In the aftermath of 9/11, airport security and safety have taken on critical importance. From dealing with customer complaints to coping with any emergency situations, the airport is always in a state of preparedness.

MAHB will stop at nothing short of excellence in the attainment of its operational goals. In the quest for excellence, the management and all employees throughout the Group are committed to implement and maintain the internationally recognised ISO quality management system. To date, six divisions and subsidiaries within the KLIA have been accredited to the ISO 9001:2000 system certified by Standard Industrial Research Institute Malaysia (SIRIM) and other certification bodies. The latest addition to the elite circle is the Engineering Division of Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd., which received the MS ISO 9001:2000 certification from SIRIM QAS International Sdn. Bhd. in August 2003. The scope of registration is for the operation, maintenance and management of KLIA infrastructure and facilities. In September, the Aviation Security Services (AVSEC) Division and Airport Fire and Rescue Services (AFRS) Division successfully upgraded their ISO registration to comply with the more stringent requirements of the new ISO 9001:2000 certification.

As for the other airports, four international airports at Penang, Kuching, Langkawi and Kota Kinabalu, are at various stages of implementing the standard operating procedures (SOPs) setting out the rules and regulations for more effective airport operations. All relevant training of personnel to carry out the internal quality audits were conducted during 2003, paving the way for targeted certification by SIRIM from mid-2004. MAHB plans to implement the SOPs at the domestic airports and at the same time, introduce ISO practices and principles to reinforce the Group's quality culture.

Apart from ISO certification, MAHB's airports also have to conform with mandatory standards of international aviation bodies such as the ICAO, International Air Transport Association (IATA) and Airport Council International (ACI). The Aerodrome Certification is a regulatory requirement to ensure safety, efficiency and regularity of airports in compliance with ICAO Standards and Practices. The Aerodrome Certification process for KLIA has been successfully completed and certified by DCA. Other international airports have completed the documentation process while the certification programme for domestic airports is expected to get underway by April 2004.



KE ARAH KECEMERLANGAN

Usaha MAHB mencapai kecemerlangan kualiti digariskan dengan jelas di dalam Penyata Dasarnya "Untuk mengurus, mengendali dan menyenggara semua lapangan terbangnya dengan selamat, terjamin dan cekap, dengan menyediakan perkhidmatan berterusan yang melebihi jangkaan dan kepuasan pelanggan." Penyata tersebut merupakan cabaran operasi berterusan bagi MAHB untuk memastikannya ditepati. Ia memerlukan usaha bersepadu untuk menentukan semua kemudahan dan peralatan berfungsi pada setiap masa bagi menghasilkan operasi lapangan terbang yang lancar. Selepas peristiwa 9/11, langkah kawalan di lapangan terbang menjadi lebih penting. Dari menguruskan aduan pelanggan hinggalah kepada menangani keadaan kecemasan, lapangan terbang sentiasa bersedia menghadapi sebarang kemungkinan.

MAHB tidak akan bertolak-ansur demi mencapai kecemerlangan dalam matlamat operasinya. Justeru, pihak pengurusan dan semua kakitangan di seluruh Kumpulan komited untuk melaksana dan mengekalkan sistem pengurusan kualiti ISO yang diiktiraf di peringkat antarabangsa. Sehingga kini, enam bahagian dan syarikat subsidiari di dalam KLIA telah menerima akreditasi sistem ISO 9001:2000 yang disahkan oleh Institut Standard Penyelidikan Perindustrian Malaysia (SIRIM) dan badan-badan pensijilan yang lain. Pensijilan terbaru telah diterima oleh Bahagian Kejuruteraan Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd., yang memperolehi pensijilan MS ISO 9001:2000 daripada SIRIM QAS International Sdn. Bhd. pada bulan Ogos 2003. Skop pendaftaran adalah untuk operasi, penyenggaraan dan pengurusan infrastruktur dan kemudahan KLIA. Pada bulan September, Bahagian Keselamatan (AVSEC) dan Bahagian Bomba dan Penyelamat Lapangan Terbang (AFRS) berjaya menaik taraf pendaftaran ISO mereka, mematuhi keperluan pensijilan ISO 9001:2000 baru yang lebih ketat.

Empat lapangan terbang antarabangsa di Pulau Pinang, Kuching, Langkawi dan Kota Kinabalu juga sedang dalam pelbagai peringkat pelaksanaan prosedur operasi standard (SOP) yang menggariskan peraturan dan keperluan untuk operasi lapangan terbang yang lebih berkesan. Semua latihan berkaitan kakitangan untuk menjalankan audit kualiti dalaman telah dilaksanakan pada tahun 2003, yang merintis laluan ke arah pensijilan oleh SIRIM menjelang pertengahan tahun 2004. MAHB merancang untuk melaksanakan SOP di lapangan terbang domestik dan pada masa yang sama, memperkenalkan amalan dan prinsip ISO bagi mengukuhkan budaya mengutamakan kualiti Kumpulan.

Selain daripada pensijilan ISO, lapangan terbang MAHB juga perlu mematuhi piawaian badan penerbangan, antaranya seperti ICAO, *International Air Transport Association* (IATA) dan *Airport Council International* (ACI). Pensijilan Aerodrom merupakan keperluan yang wajib dipatuhi bagi memastikan keselamatan, kecekapan dan peraturan lapangan terbang adalah menepati Standard dan Amalan ICAO. Proses Pensijilan Aerodrom bagi KLIA telah berjaya diselesaikan dan disahkan oleh DCA. Lapangan terbang antarabangsa yang lain telah menyiapkan proses dokumentasi, sementara program pensijilan bagi lapangan terbang domestik dijangka akan bermula pada April 2004.





THE TECHNOLOGICAL EDGE

MAHB operates in a very dynamic environment. As in so many other industries, technology in all its various facets, has permeated almost every aspect of the airport management business. The rise and convergence of information communications technology (ICT), in particular, has made airport management a hi-tech business. From smoother and faster aeronautical operations, improved operational efficiencies, tightening safety precautions, right down to increasing customer satisfaction, technology is playing a vital role in MAHB's airport operations.

Malaysia Airports Technologies Sdn. Bhd. (MA Technologies) is the wholly-owned subsidiary of MAHB that is principally involved in the operation and maintenance (O&M) services for KLIA's Total Airport Management Systems (TAMS), which is the technological core of the entire airport operations. TAMS links up more than 40 systems, including air traffic management, runway/taxiway lighting control, baggage handling, passenger check-in and flight information display.

MA Technologies has a total of 260 ICT personnel helping to manage TAMS at KLIA, ensuring system availability and optimal performance round the clock. The company's business has been expanded to include the provision of O&M services for Express Rail Link (ERL) and KLIA Meteorological Department.

In its endeavours to provide world-class services, MA Technologies has been accredited to the ISO 9001:2000 quality system since August 2001. It also gained the distinction of being the first ICT company in Malaysia to earn ISO certification in the field of aviation. The company has also taken major strides in the increasingly important area of occupational health and safety, with certification to OHSAS 18001:1999 in October 2003.

KELEBIHAN DARI SEGI TEKNOLOGI

MAHB beroperasi dalam persekitaran yang sangat dinamik. Seperti pelbagai industri lain, teknologi merupakan teras dalam hampir kesemua aspek perniagaan pengurusan lapangan terbang. Kemajuan dan kecanggihan teknologi maklumat komunikasi (ICT), secara khusus telah menjadikan perniagaan pengurusan lapangan terbang suatu perniagaan berteknologi tinggi. Daripada operasi aeronautikal yang lancar dan pantas, kecekapan operasi yang dipertingkatkan, langkah pengawasan keselamatan yang diperketatkan, sehinggalah kepada peningkatan kepuasan pelanggan, teknologi memainkan peranan yang amat penting dalam operasi lapangan terbang MAHB.

Malaysia Airports Technologies Sdn. Bhd. (MA Technologies) adalah syarikat subsidiari milik penuh MAHB yang terlibat terutamanya dalam perkhidmatan operasi dan penyelenggaraan (O&M) untuk *Total Airport Management Systems* (TAMS), yang merupakan tulang punggung dari segi teknologi untuk keseluruhan operasi lapangan terbang. TAMS menghubungkan lebih daripada 40 sistem, termasuk pengurusan trafik udara, kawalan pencahayaan landasan/laluan taksi pesawat, pengendalian bagasi, pemeriksaan masuk penumpang dan paparan maklumat penerbangan.

MA Technologies mempunyai seramai 260 kakitangan ICT yang membantu menguruskan TAMS di KLIA bagi memastikan ketersediaan dan prestasi optimum sepanjang masa. Perniagaan teras syarikat telah diperluaskan untuk meliputi Express Rail Link (ERL) dan Jabatan Kajiucua KLIA.

Dalam usahanya menyediakan perkhidmatan bertaraf dunia, MA Technologies telah diberi akreditasi sistem kualiti ISO 9001:2000 sejak Ogos 2001. Ia turut mempunyai kelebihan sebagai syarikat ICT pertama di Malaysia yang memperolehi pensijilan ISO. Syarikat ini juga telah melaksanakan usaha penting dalam bidang kesihatan dan keselamatan pekerjaan yang semakin penting dengan memperolehi pensijilan OHSAS 18001:1999 pada bulan Oktober 2003.

As part of MA Technologies' continual improvement initiatives, several efforts to enhance systems availability at KLIA were undertaken in 2003, which included:

- Upgrading and redevelopment of Information Broker sub-system, the main TAMS integration module for KLIA.
- Upgrading of SCADA outside plant copper cable to network solution using unpowered fibre optics. This is to prevent disruption of connectivity to all the power sub-stations due to lightning strikes.
- Upgrading of BHS server to improve performance of the servers during peak hours.
- Implementation of a Drawing Management System for easy storage, retrieval and updating of technical drawings.
- Implementation of a Passenger Service Charge (PSC) Billing System to automate the processing of data for billing purposes and reduce the monthly billing cycle to a weekly cycle.
- Upgrading of SAP system to cater for the enhancement of the financial system and incorporation of other subsidiaries within the Group.
- Flight Information Display System for Langkawi International Airport and VVIP Building in KLIA.



Sebagai sebahagian daripada usaha peningkatan berterusan MA Technologies, beberapa usaha untuk mempertingkatkan ketersediaan sistem di KLIA telah dilaksanakan pada tahun 2003, yang antara lain meliputi:

- Usaha menaik taraf dan membangunkan semula sub-sistem Broker Maklumat, modul penyepaduan utama TAMS untuk KLIA.
- Usaha menaik taraf SCADA kabel tembaga di luar loji kepada penyelesaian rangkaian menggunakan optik fiber yang tidak menggunakan tenaga. Ini bertujuan untuk mencegah gangguan perhubungan kepada semua sub-stesen tenaga akibat dipanah petir.
- Usaha menaiktaraf server BHS untuk mempertingkatkan prestasi server semasa waktu puncak.
- Pelaksanaan Sistem Pengurusan Lukisan untuk penyimpanan, pengeluaran dan mengemaskini lukisan teknikal dengan lebih mudah.
- Pelaksanaan Sistem Pengebilan Caj Perkhidmatan Pelanggan (PSC) untuk pemrosesan data secara automatik bagi tujuan pengebilan dan mengurangkan pusingan pengebilan setiap bulan kepada pusingan setiap minggu.
- Usaha menaiktaraf sistem SAP bagi meningkatkan sistem kewangan subsidiari Kumpulan.
- Sistem Paparan Maklumat Penerbangan untuk Lapangan Terbang Antarabangsa Langkawi dan Bangunan VVIP di KLIA.

MA Technologies has its own team of research and development (R&D) personnel who have developed a myriad of new applications for replacing old and outdated systems. Some of the systems developed are the Information Broker System, PSC Billing System, Flight Information Display System, and the ViC@Community portal to facilitate information exchange among agencies operating in KLIA. In recognition of MA Technologies' R&D expertise, it has successfully implemented a number of projects for government agencies, thereby broadening its horizons.

MA Technologies mempunyai pasukan penyelidikan dan pembangunan (R&D) sendiri yang memajukan pelbagai aplikasi baru untuk menggantikan sistem lama. Antara sistem yang dimajukan termasuk Sistem Broker Maklumat, Sistem Pengebilan PSC, Sistem Paparan Maklumat Penerbangan, portal ViC@Community yang memudahkan pertukaran maklumat di kalangan agensi yang beroperasi di KLIA. Sebagai bukti kepakarannya, MA Technologies telah berjaya melaksanakan beberapa projek untuk agensi-agensi kerajaan dan seterusnya memperluaskan lagi rangkaian bidang perniagaannya.



CORPORATE CITIZENSHIP

As a corporate citizen, MAHB has a long tradition of sharing its success with the less fortunate members of the community. We support many worthy causes and charitable organisations. Sometimes, we reach out to the community not merely in the form of money. We do whatever we can to make the difference to the lives of the under-privileged and the often forgotten members of society. Last year, during the Hari Raya festive season, the Chairman of MAHB and his wife took time off to celebrate Hari Raya with 40 orphans at the Pan Pacific Hotel Kuala Lumpur International Airport. MAHB's special guests were also presented with a traditional festive gift of money. ERAMAN and a local radio station joined efforts to bring Hari Raya cheer to 80 under-privileged children from two orphanages in Subang Jaya and Port Dickson. The occasion complemented the KLIA Ramadhan Fest being held at the airport for the first time. As part of the fest, a collection box was placed at the bazaar, with the proceeds channeled to various charitable organisations.

We have also not forgotten those who have sacrificed so much to defend the country. As a token of our appreciation for their sacrifice, MAHB donated towards the Armed Forces Malaysia fund in conjunction with the celebration of Hari Raya Aidilfitri. The Group has also organised a Charity Dinner where the proceeds from the dinner were donated to four charity organisations such as MAKNA and Malaysian Liver Foundation. During the year, Pan Pacific Hotel Kuala Lumpur International Airport also donated to the Persatuan Kanak-Kanak Istimewa Kajang Selangor. Part of the collection came from the street soccer tournament organised by the hotel's community care and sports club committee. As part of a collaborative effort, Pan Pacific Hotel Kuala Lumpur International Airport also organised a 'reaching-out' programme that focused on skill-building and education for disadvantaged youngsters in the Klang Valley.

TANGGUNGJAWAB KORPORAT

Sebagai sebuah warga korporat yang bertanggungjawab, MAHB mempunyai tradisi berkongsi kejayaannya dengan anggota masyarakat yang kurang bernasib baik. Kami menyokong pelbagai usaha yang memerlukan bantuan dan pertubuhan amal. Adakalanya, kami membantu bukan setakat dalam bentuk wang ringgit. Kami melakukan apa yang kami mampu untuk membawa perbezaan kepada kehidupan golongan kurang bernasib baik dan anggota masyarakat yang sering dilupakan. Pada tahun lepas, semasa sambutan Hari Raya, Pengerusi MAHB dan isteri beliau meluangkan masa untuk menyambut Hari Raya dengan 40 kanak-kanak di Pan Pacific Hotel Kuala Lumpur International Airport. Para jemputan istimewa MAHB itu juga diberikan duit raya. Di samping itu, ERAMAN dan sebuah stesen radio tempatan turut sama menghidupkan keceriaan Hari Raya kepada 80 kanak-kanak kurang bernasib baik dari dua buah rumah anak yatim di Subang Jaya dan Port Dickson. Acara tersebut adalah turutan kepada Sambutan Ramadhan di KLIA yang diadakan di lapangan terbang tersebut untuk pertama kali. Sebagai sebahagian daripada sambutan, sebuah kotak derma telah ditempatkan di bazaar, dengan sumbangan yang diterima disalurkan kepada pelbagai pertubuhan amal yang memerlukan.

Kami juga tidak melupakan jasa mereka yang telah mempertaruhkan nyawa demi mempertahankan negara. Sebagai tanda penghargaan terhadap pengorbanan mereka, MAHB telah menghulur sumbangan kepada Tabung Angkatan Tentera Malaysia sempena sambutan Hari Raya Aidilfitri. Kumpulan juga telah menganjurkan Makan Malam Amal di mana kutipan daripada majlis tersebut telah didermakan kepada empat pertubuhan amal seperti MAKNA dan Yayasan Hati Malaysia. Pada tahun ini, Pan Pacific Hotel Kuala Lumpur International Airport juga menyumbang kepada Persatuan Kanak-Kanak Istimewa Kajang Selangor. Sebahagian daripada kutipan tersebut dihasilkan daripada pertandingan *street soccer* yang dianjurkan oleh jawatankuasa masyarakat prihatin dan kelab sukan hotel. Sebagai sebahagian daripada usaha bersama, Pan Pacific Hotel Kuala Lumpur International Airport turut menganjurkan program khidmat masyarakat yang memfokus kepada pembinaan kemahiran dan pendidikan bagi remaja kurang bernasib baik di Lembah Klang.

The hotel also took the opportunity to brief its young visitors on the hotel's operations and the career opportunities available in the hotel management and service industry. The children also had an opportunity to observe a fire drill put on by Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd., where they had first hand experience seeing fire-fighters in action. In ways like these, we are planting roots in the various communities we serve.

MOVING ON

As we begin the current financial year, the prospects look promising. Barring unforeseen circumstances, passenger traffic in the MAHB system of airports is set to grow stronger. Riding on the growth momentum established towards the end of 2003 and with sustained improvements in the economic environment, we are likely to achieve higher growth rates, especially for passenger and aircraft movements. When these targets are achieved, the rest as they say, will follow.

MAHB will continue with efforts to unlock the hidden potential of its commercial operations. We are currently working on an innovative arrangement with retail outlets that would boost productivity as well as provide an element of risk sharing between MAHB and the retailers. For the coming year, the Commercial Division will continue with efforts to improve retailing standards and presentation. This is to enhance the image of KLIA's commercial activities to be on par, if not better, than other major airports in the region. A facelift and enhancement of the retail façade at KLIA is in the pipeline, while more aggressive marketing and promotional activities are being planned. The Division will also be consolidating the tenant mix and will introduce an anchor tenant concept, which is more practical and efficient operationally.

DATO' BASHIR AHMAD ABDUL MAJID

Managing Director / Pengarah Urusan

Hotel tersebut turut mengambil kesempatan untuk memberi taklimat kepada para pelawat muda ini mengenai operasinya serta peluang kerjaya yang tersedia dalam industri pengurusan dan perkhidmatan perhotelan. Para remaja ini juga berpeluang melihat latihan kecemasan kebakaran yang dilakukan oleh Malaysia Airports (Sepang) Sdn. Bhd. di mana mereka mendapat gambaran yang lebih dekat bagaimana pasukan bomba bertindak memadam kebakaran. Dengan berbuat demikian, kami berusaha gigih untuk memupuk hubungan baik dengan pelbagai lapisan masyarakat di mana kami berkhidmat.

MENUJU KE HADAPAN

Awal tahun kewangan semasa menampilkan prospek yang cerah. Jika tidak berlaku sebarang keadaan di luar jangkaan, trafik penumpang di lapangan terbang MAHB diramal akan berkembang dengan lebih pesat. Berdasarkan momentum pertumbuhan yang dicapai menjelang akhir tahun 2003 dan dengan persekitaran ekonomi yang terus meningkat kami berkemungkinan akan mencapai kadar pertumbuhan yang lebih tinggi, terutamanya bagi pergerakan penumpang dan pesawat. Apabila semua sasaran ini berjaya dicapai, prestasi yang lain juga akan bertambah baik.

MAHB akan meneruskan usaha untuk menyerlahkan potensinya di dalam operasi komersil. Kini kami sedang mengusahakan terma inovatif dengan gedung runcit yang akan mempertingkatkan tahap produktiviti serta menyediakan elemen pembahagian risiko antara MAHB dan para peruncit. Pada tahun hadapan, Bahagian Komersil akan terus mempertingkatkan taraf dan penampilan gedung runcit. Ia bertujuan untuk mempertingkatkan imej aktiviti komersil KLIA supaya dapat mengatasi atau setanding dengan lapangan terbang utama lain di rantau ini. Rancangan telah diatur untuk melaksanakan kerja pengubahsuaian dan menaik taraf fasad gedung runcit di KLIA dan pada masa yang sama aktiviti pemasaran dan promosi juga sedang dirangka. Bahagian ini juga akan mengukuhkan lagi campuran penyewanya dan akan memperkenalkan konsep penyewa utama yang mana dari segi operasi adalah lebih praktikal dan cekap.