

**BUKU LAPORAN SANGKUTAN KE INDUSTRI
PENSYARAH POLITEKNIK DAN KOLEJ KOMUNITI**



**OLEH
FAIZAH BINTI OMAR
780523-02-5670**

Buku laporan ini dikemukakan kepada Bahagian Latihan dan Kerjaya, Jabatan Pengajian Politeknik dan Kolej Komuniti, Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia sebagai memenuhi sebahagian dari syarat penganugerahan Sijil Penyertaan Program Latihan Sangkutan Ke Industri Pensyarah-Pensyarah Politeknik dan Kolej Komuniti, Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia.

PENGHARGAAN

Bismillahirrahmannirahim

Alhamdulillah syukur ke hadrat illahi kerana dengan limpah kurnia dariNya dapat jua saya menghabiskan Program Sangkutan Ke Industri Pensyarah-Pensyarah Politeknik dan Kolej Komuniti bermula dari tarikh 27 Julai 2009 sehingga 23 Oktober 2009, selama 12 minggu di *Malaysia Airlines Cargo Sdn Bhd*, Pulau Pinang.

Ucapan setinggi penghargaan kepada Pengarah Politeknik Seberang Perai, Tuan Haji Noor Azahan Othman kerana memberi peluang kepada saya untuk terlibat menjayakan program ini.

Tidak dilupakan juga penghargaan ini di berikan kepada Encik Ahmad Fahmi bin Awang Pengurus Besar MAS Cargo Pulau Pinang, pihak pengurusan serta seluruh kakitangan serta warga yang terlibat secara langsung atau tidak dalam memberikan tunjuk ajar serta ilmu pengetahuan dalam bidang industri Logistik yang diperolehi.

Ucapan terima kasih juga buat Puan Hj Hasnah binti Ahmad (Ketua Jabatan Perdagangan) dan rakan-rakan pensyarah Politeknik Seberang Perai, Pulau Pinang yang turut memberikan pandangan dan galakan.

Kejayaan ini tidak akan lengkap tanpa ucapan kasih dan sayang kepada kedua-dua buah hatiku yang banyak membantu menyempurnakan Laporan Latihan Sangkutan Industri Pensyarah ini iaitu suamiku Fahrizal Mohd Abdoh dan puteraku Muhammad Faris Fahrizal.

Terima Kasih

Wallahualam

ISI KANDUNGAN

BAB	JUDUL BAB	MUKA SURAT
	Halaman Judul	
	Dedikasi	ii
	Penghargaan	iii
	Isi Kandungan	iv
	Senarai Jadual	vii
	Senarai Rajah	viii
	Senarai Lampiran	x
	Abstrak	xi
1	Pengenalan	
1.0	Pendahuluan	1
1.1	Tujuan Program Sangkut Pensyarah (Sip)	4
1.2	Latarbelakang Tempat Latihan Sangkut Industri	
1.2.1	Sejarah MAS	5
1.2.2	Penubuhan Maskargo Pulau Pinang	9
1.2.3	Misi Dan Visi Maskargo Pulau Pinang	12
1.2.4	Carta Organisasi Maskargo Pulau Pinang	12
1.3	Ringkasan Aktiviti SIP	13
1.4	Kesimpulan	22
2	Unit Jualan Dan Tempahan	
2.0	Pendahuluan	23
2.1	Unit Jualan	25
2.1.1	Masalah Yang Wujud Berkaitan Dengan Agen/Pelanggan	26
2.1.2	Laporan Prestasi Dari Agen/Pelanggan	28
2.2	Unit Tempahan	32
2.2.1	Masalah Tempahan Dari Agen Berkaitan Masa Dan Tarikh	34
2.2.2	Masalah Kelewatan Penerbangan	37
2.3	Unit Arked Dan Kadaran	39
2.3.1	Jenis-Jenis Laporan Di Unit Arked Dan Kadaran	40
2.4	Unit Khidmat Pelanggan	47

2.5	Unit Kewangan	
2.5.1	Bahagian Akaun	50
2.5.2	Cargo Accounting Settlement System (CASS)	53
2.6	Kesimpulan	55

3 UNIT IMPORT

3.0	Pengenalan	56
3.1	Proses Penerimaan Kargo	58
3.1.1	Jenis-Jenis Penerimaan Kargo	62
3.1.1.1	<i>Loose Cargo</i>	62
3.1.1.2	ULD Dan <i>Prepack Cargo</i>	63
3.1.1.3	Kargo Berharga	65
3.1.1.4	Kargo Merbahaya (DGR)	67
3.1.1.4.1	Kurikulum Asas Latihan Kargo Merbahaya	72
3.1.1.4.2	Klasifikasi Kargo Merbahaya	73
3.1.1.4.3	Peraturan Kargo Merbahaya	74
3.1.1.5	Kargo Binatang Hidup	75
3.1.2	Pengurusan Kargo Ekspres	77
3.1.3	Penerimaan Kargo Yang Rosak	78
3.2	Pemunggahan Kargo	81
3.3	Tempat Penyimpanan	83
3.4	Penyerahan Kargo	87
3.5	Pelupusan Kargo	88
3.6	Bilik ULD	89
3.7	Kesimpulan	92

4 UNIT EKSPORT

4.0	Pengenalan	
4.1	Proses penghantaran barang	99
4.1.1	Bahagian Penerimaan	105
4.1.2	Kaunter Penerimaan	108
4.1.3	<i>Load Control</i>	
4.1.3.1	Kerani di Bahagian <i>Load Control</i>	109
4.1.3.2	Pegawai di Bahagian <i>Load Control</i>	110
4.1.3.3	Masalah di Bahagian <i>Load Control</i>	112
4.1.4	Bahagian Audit	115
4.1.4.1	Jenis-Jenis Caj	117

4.1.5	Unit Ramp	121
4.2	Pengurusan Kargo <i>Offloading</i>	123
4.3	Pengurusan Kargo Ekspres	125
4.4	Kesimpulan	126
5	Unit Sokongan	
5.0	Pengenalan	127
5.1	Unit Pentadbiran	128
5.2	Unit Penyelenggaraan	131
5.2.1	Aliran Proses Di Bahagian Penyelenggaraan Peralatan Dan Kenderaan	136
5.2.2	Langkah-Langkah Untuk Menilai Peralatan Dan Kelengkapan	137
5.3	Unit Teknologi Maklumat	139
5.4	Kesimpulan	141
6	KESIMPULAN DAN CADANGAN	
6.0	Pendahuluan	143
6.1	Faedah Yang Diperolehi	144
6.2	Cadangan	147
6.3	Kesimpulan	150

BIBLIOGRAFI / RUJUKAN

LAMPIRAN

Nombor	Jadual	Muka Surat
2.1.2.1	Pembahagian Kakitangan Terhadap Pelanggan-Pelanggan MasKargo	31
2.2.1	Proses Tempahan Yang Dibuat Oleh Agen	32
2.2.1.1	Jadual Penerbangan Pertama Yang Dicapangkan Kepada Agen	35
2.2.1.2	Jadual Penerbangan Kedua Pertama Yang Dicapangkan Kepada Agen	36
3.1.1	Proses di Unit Import	59
3.1.1.3.1	Kadar Bayaran <i>Special Handling Cargo</i>	67
3.1.1.4.1.1	Kurikulum Latihan Kargo Merbahaya	72
3.6.1	Bilangan <i>Pallet</i> Yang Ada di MasKargo Pulau Pinang	89
4.01	Kakitangan Di Unit Eksport	94
4.11	Proses Pengurusan Kargo	99
4.1.4.1.1	Kadar Bayaran Terminal	118
4.1.4.1.2	Kadar Bayaran Terminal (<i>Ekspress</i>)	119
4.3.1	Kadar Bayaran Bagi Kargo Ekspres	125
5.2.1	Tugas Utama Unit Penyelenggaraan Bagi Peralatan dan Kenderaan Yang Terdapat di MasKargo	131
5.2.2	Senarai Peralatan DI Bawah Seliaan Unit Penyelenggaraan	135

Nombor	Rajah	Muka Surat
1.2.1.1	Malayan Airways DC-4	6
1.2.1.2	Malayan Airways DC-3	6
1.2.4.1	Carta Organisasi MasKargo Pulau Pinang	12
2.01	Carta Organisasi Bahagian Jualan dan Tempahan	24
2.3.1.1	Proses Penyediaan Laporan Harian	41
2.5.2.1	Situasi Sebelum CASS Dilaksanakan	53
2.5.2.2	Situasi Selepas CASS Dilaksanakan	54
3.01	Carta Organisasi Unit Import	57
3.1.1	Carta Alir Proses di Unit Import	58
3.1.1.1.1	<i>Loose Cargo</i> Diangkat dan Disimpan Di Dalam Rak	62
3.1.1.1.2	Rak Tempat Penyimpanan Kargo	63
3.1.1.2.1	ULD Yang Diterima Di Unit Import	64
3.1.1.2.2	<i>Prepack Cargo</i> Dalam Bentuk <i>Pallet</i> yang Diterima Di Unit Import	65
3.1.1.4.1	Label Yang Perlu Ada Pada Kotak Kargo Merbahaya	68
3.1.1.4.2	Contoh Pembungkusan Kargo Merbahaya Cecair	69
3.1.1.4.3	Contoh Label Bahan Mudah Terbakar Bagi Kargo Merbahaya	69
3.1.1.4.4	Label Ditampal Menandakan Kargo dalam Keadaan Baik	70
3.1.1.5.1	Udang Kara Hidup	76
3.1.1.5.2	Tupai Hidup	76
3.1.3.1	Kerosakan Terhadap Pembungkus Kargo	80
3.1.3.2	Kerosakan Melibatkan Bahagian Dalam Kargo	80

Nombor	Rajah	Muka Surat
3.2.1	Proses <i>Breakdown</i>	82
3.4.1	Kargo Sedia Untuk Diserahkan kepada Penerima	88
4.1.1.1	Pengukuran Dimensi Dilakukan Oleh Kakitangan Di Bahagian Penerimaan	106
4.1.1.2	Label Petunjuk di Bahagian Kotak Kargo	107
4.1.3.1.1	Bahagian <i>Load Control</i>	110
4.1.5.1	Proses Memasukkan <i>Loose Cargo</i> Ke Dalam Pesawat	122
4.1.5.2	Proses Memasukkan <i>Pallet Cargo</i> Ke Dalam Pesawat	123
5.1.1	Carta Organisasi Unit Pentadbiran dan Unit Penyelenggaraan	130
5.2.1.1	Menunjukkan Carta Alir Penyelenggaraan Peralatan dan Kenderaan	136
5.2.2.1	Bacaan Suhu Bilik Sejuk Pada Bulan Oktober 2009	139
6.2.1	Kitaran Asas Proses Rangkaian Bekalan	148

Nombor	Lampiran	Muka Surat
Lampiran 1	Sukatan Kursus Teknologi Maklumat <i>Basic Operation System</i>	L1
Lampiran 2	<i>Load Sheet (Unit Ramp)</i>	L16
Lampiran 3	Sijil Perakuan Mengelola Kargo Merbahaya	L18
Lampiran 4	Jadual Penerbangan Pesawat	L19
Lampiran 5	Jenis-Jenis Pesawat Penerbangan Kargo	L20
Lampiran 6	Resit Penerimaan	L21
Lampiran 7	Contoh Laporan Harian Unit Arked dan Kadaran	L22
Lampiran 8	Projek Penambahbaikan	L24

Abstrak

Program Sangkutan Industri Pensyarah (SIP) bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kemahiran dan pengalaman di kalangan pensyarah Politeknik dan Kolej Komuniti. Segala ilmu yang diperolehi sepanjang Program SIP ini akan dijadikan asas dan panduan dalam memantapkan proses pembelajaran dan pengajaran terutamanya di Bidang Logistik. MasKargo Pulau Pinang merupakan antara industri yang mempunyai kepakaran di dalam Bidang Logistik, justeru itu, pengalaman berada selama 3 bulan diaplikasikan sepenuhnya bagi mendalami bidang yang baru diperkenalkan di Politeknik Seberang Perai. MasKargo Pulau Pinang terbahagi kepada 4 unit utama iaitu Unit Import, Unit Eksport, Unit Jualan dan Tempahan serta Unit-Unit Sokongan banyak pendedahan diberikan berkaitan dengan ilmu Logistik yang sebenar. Pengurusan kargo yang selamat merupakan agenda utama syarikat di samping memberikan perkhidmatan yang terbaik di kalangan syarikat penerbangan yang lain. Matlamat dan halatuju syarikat yang tegas menjamin keunggulan MasKargo Pulau Pinang.

BAB 1

PENGENALAN KEPADA SANGKUTAN INDUSTRI PENSYARAH

1.0 Pendahuluan

Program Sangkutan ke Industri oleh pensyarah-pensyarah Politeknik dan Kolej Komuniti (SIP) di bawah Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (KPTM) telah dilaksanakan semenjak tahun 1999 lagi. Ianya rentetan dari Laporan '*Polytechnics Development Project-Employer Study*' oleh IDP Education Australia dan NCVET tahun 1999 yang menyatakan kekurangan pengalaman industri di kalangan pensyarah-pensyarah Politeknik telah memberi

kesan terhadap kualiti lulusan Politeknik. Justeru itu, latihan dalam perkhidmatan yang merangkumi penempatan pensyarah di industri yang bersesuaian telah diperkenalkan. Berdasarkan kepada laporan tersebut, pensyarah-pensyarah Politeknik diberi peluang untuk mengikuti program sangkutan di industri-industri yang bersesuaian dengan keperluan kursus di Politeknik.

Program Sangkutan ke Industri bagi pensyarah-pensyarah Politeknik Kementerian Pendidikan Malaysia telah bermula pada 1 September 1999 atas inisiatif Bahagian Latihan & Kemajuan Staf, Jabatan Pendidikan Teknikal, KPM. Program ini bertujuan memberi pendedahan industri kepada para pensyarah menimba kemahiran dan pengalaman serta mengikuti perkembangan teknologi terkini. Program ini akan menyumbang kepada keberkesanan kaedah pengajaran dan pembelajaran dan secara langsung meningkatkan kualiti bakal lulusan.

Kebanyakan pensyarah Politeknik dan Kolej Komuniti merupakan graduan segar atau dengan kata lain graduan yang masih mentah dan belum pernah bekerja di syarikat swasta sebelum menjadi pensyarah. Melalui SIP ini pensyarah diberikan masa selama 3 bulan untuk menimba ilmu pengetahuan diindustri pilihan mengikut pengkhususan pensyarah tersebut. Terdapat dua sesi iaitu April hingga Jun dan Julai hingga September. Sepanjang jangkamasa SIP ini, pensyarah perlu memaksimakan pengetahuan dan pengalaman dalam usaha untuk meningkatkan kualiti dan integriti para graduan Politeknik dan Kolej Komuniti.

Pendedahan ini merupakan satu nilai tambahan kepada pensyarah dalam melihat kepada keperluan pekerjaan kini yang dengan kurikulum yang diajar di Politeknik dan Kolej Komuniti. Kesesuaian kurikulum ini perlu diselaraskan dengan keperluan dunia kerjaya sebenar agar pelajar tidak ketinggalan dan mampu memberikan perkhidmatan yang baik dan berkualiti tinggi.

Kelayakan yang diperlukan apabila memohon SIP ini ialah pensyarah telah disahkan dalam jawatan, tiada masalah kesihatan yang kritikal dan keutamaan diberikan kepada pensyarah yang belum pernah lagi menjalani SIP. Namun sekiranya pensyarah yang pernah menjalani SIP masih lagi berminat, tempoh masa yang dibenarkan untuk membuat permohonan baru adalah setahun selepas SIP pertama dilaksanakan. Pensyarah yang sedang menyambung pengajian di peringkat ijazah lanjutan samada sarjana atau PhD tidak layak untuk memohon kursus ini.

Manakala pemilihan tempat pula syarikat yang dipilih mestilah telah berdaftar dengan Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM) dan keutamaan kepada syarikat yang bertaraf multinasional serta syarikat yang berpotensi memberikan nilai tambah kepada perkembangan pengajaran dan pembelajaran serta kurikulum Politeknik dan Kolej Komuniti. Syarikat yang dipilih juga perlu memberi peluang kepada pensyarah untuk turut serta dalam projek atau aktiviti yang dilaksanakan. Program latihan berstruktur (*structured training programme*) diwajibkan bagi memastikan objektif SIP terlaksana dengan jayanya.

Antara syarat lain ialah pensyarah perlu mematuhi peraturan syarikat seperti Akta Kerahsian Syarikat, sentiasa menjaga imej Politeknik dan Kolej Komuniti dan syarikat, menepati masa kerja dan memberikan sepenuh perhatian kepada latihan. Pensyarah juga dibekalkan dengan buku Laporan Harian Latihan Sangkutan Industri untuk mencatatkan segala aktiviti yang dilibatkan sepanjang tempoh tiga bulan tersebut. Selain itu, pemantauan oleh pegawai dari Bahagian Latihan dan Kerjaya (BLK) turut dijalankan dalam usaha memastikan pensyarah mengikuti segala aktiviti yang dijalankan atau dirancang oleh syarikat.

1.1 Tujuan Program Sangkutan Industri Pensyarah (SIP)

Antara tujuan atau objektif Program SIP ialah:

- i. Memastikan pengalaman latihan untuk pensyarah di industri dapat membantu ke arah perkembangan pengajaran dan pembelajaran serta memurnikan lagi kurikulum Politeknik dan Kolej Komuniti.
- ii. Memastikan program latihan serta ilmu yang diperolehi dapat diterapkan kepada pelajar melalui proses pengajaran dan pembelajaran.
- iii. Memastikan pengalaman di industri melayakkan pensyarah sebagai ahli professional dalam bidang masing-masing.
- iv. Memastikan pensyarah membuat program perkongsian ilmu menerusi seminar atau kursus kepada rakan pensyarah yang lain.
- v. Memastikan pensyarah menyumbang penulisan ilmiah berbentuk artikel kepada Jurnal Jabatan Pengajian Politeknik dan Kolej Komuniti berkaitan dengan

perkembangan teknologi baru, idea-idea baru dan penyelidikan yang dibuat supaya dapat berkongsi dengan warga pendidikan yang lain.

- vi. Membantu pensyarah-pensyarah untuk melayakkan diri untuk mendapatkan pengiktirafan profesional serta menjadikan Politeknik dan Kolej Komuniti Malaysia sebagai institusi pengajian yang cemerlang dengan pensyarah yang berkaliber dan berdaya saing.
- vii. Meningkatkan pengetahuan dan kemahiran serta mengeratkan lagi kerjasama di antara Politeknik dan Kolej Komuniti dengan industri-industri yang terlibat dengan Program SIP ini.
- viii. Menghasilkan tenaga pengajar yang berkaliber, berilmu dan berpengetahuan tinggi dalam usaha melahirkan graduan yang lebih profesional dan berdaya saing dalam semua aspek.

1.2 Latar Belakang Tempat Latihan Sangkut Industri.

1.2.1 Sejarah *Malaysia Airlines System* (MAS)

Penubuhan sayarikat penerbangan di Malaysia merupakan satu inisiatif untuk memulakan servis udara menghubungkan Pulau Pinang dan Singapura oleh *Ocean Steamship Company, Liverpool, The Straits Steamship Company, Singapore* dan *Imperial Airways* membawa kepada penubuhan *Malayan Airways Limited* atau MAL pada 12 Oktober 1937. Pada 2 April 1947, perkhidmatan pertama bermula dengan

pesawat *Airspeed Consul* terbang dari Singapura ke Kuala Lumpur. Dalam masa 3 bulan sahaja, seterusnya perkhidmatan udara MAL berkembang meliputi Jakarta, Medan, Palembang dan Saigon.

British Overseas Airways Corporation (BOAC - sekarang British Airways) merupakan pelopor kepada teknologi udara dan pemegang saham utama dalam MAL yang kemudiannya membekalkan perkhidmatan teknikal seperti membaiki pesawat dan latihan. Kewujudan BOAC juga membolehkan MAL menjadi ahli IATA. Bagi memenuhi keperluan serantau MAL membeli satu DC-3 yang mampu menampung 21 penumpang. Manakala, pada tahun 1958, MAL menambah pesawat mereka dengan memperoleh lima pesawat *Beavear* dan satu DC-4 *Skymaster*, di mana pesawat ini digunakan untuk penerbangan ke Hong Kong, destinasi pertama MAL di luar Asia Tenggara. Rajah 1.31 dan 1.3.2 di bawah menunjukkan Malayan Airways DC-4 dan Malayan Airways DC-3.



Rajah 1.2.1.1: Malayan Airways DC-4



Rajah 1.2.1.2: Malayan Airways DC-3

Proses pertambahan bilangan pesawat diteruskan pada tahun 1959 apabila MAL memasuki era jet dengan pembelian pesawat *Vickers Viscount*. Manakala pada tahun 1960, sebuah *Lokheed Super Constellation* memasuki perkhidmatan MAL dan digunakan untuk sektor Asia. Melalui pembelian sebuah *Briston Britania*, yang mampu menerbangkan 82 penumpang, ia membolehkan pengangkutan udara maju setapak di mana MAL memulakan penerbangan tanpa henti pertama di antara Kuala Lumpur dan Hong kong.

Era 60-an menyaksikan perubahan dalam bidang pengangkutan udara. Penubuhan Malaysia pada tahun 1963 membawa kepada penukaran nama *Malayan Airways* kepada *Malaysian Airlines Limited (MAL)*. Dan sebagai penerbangan kebangsaan, MAL bertanggungjawab menghubungkan Malaysia Timur iaitu Sabah dan Sarawak dengan Malaysia barat iaitu Semenanjung Malaysia dan Singapura. Melihatkan kepentingan integrasi di antara Borneo dan Semenanjung Malaysia, maka *Borneo Airways* bergabung dengan MAL pada tahun 1963 dan membeli 5 F27

Berikutan dengan kemerdekaan Singapura pada tahun 1966, kerajaan Malaysia dan Singapura menjadi pemegang saham utama di dalam MAL, menyebabkan penukaran MAL kepada *Malaysia-Singapore Airlines* atau MSA. MSA memperkembangkan sayapnya dengan memulakan servis ke Manila, Perth, Sydney dan Taipei. MSA juga turut menambah pesawatnya dengan pembelian 3 Boeing 707

dan dua F27 dan mendirikan ibu pejabatnya di Robinson Road, Singapura. Manakala pada tahun 1968, MSA memulakan penerbangan ke Tokyo dan Bali pada tahun 1969. Dalam masa setahun saja, MSA mengembangkan sayapnya ke Madras dan Colombo.

Visi dan misi MSA pada ketika itu ialah:-

VISI - *Keeps business moving*

MISI- *To deliver the right goods and services to the right place at the right time and in a desired condition with the lowest possible cost.*

Tahun 1971 merupakan tahun yang cukup penting bagi MSA di mana pada tahun ini kerjasama di antara Malaysia dan Singapura berakhir. Perpecahan ini berikutan perbezaan pendapat di antara dua kerajaan. Singapura mahu menumpukan destinasi antarabangsa manakala Malaysia mahu menumpukan kepada perhubungan domestik. Ini menyaksikan lahirnya dua penerbangan, Sistem Penerbangan Malaysia bagi pihak Malaysia pada April tahun yang sama dan *Singapore Airlines* di pihak Singapura.

1.2.2 Penubuhan MasKargo Pulau Pinang

Di awal penubuhannya *Malaysia Airlines Cargo Sdn Bhd* (MASkargo), merupakan satu jabatan Kargo Udara MAS dia bawah *Malaysian Airlines System* (MAS). Operasi kargo bermula pada tahun 1972 dengan keluasan gudang 2,500 kaki persegi bertempat di Lapangan Terbang Pulau Pinang. Pada tahun 1992, MASkargo telah menjadi anak syarikat kepada MAS dan berpindah ke Zon Perdagangan Bebas (Free Commercial Zone, FCZ). Pusat operasi yang baru dibina di atas tanah milik pihak Lapangan Terbang Pulau Pinang seluas 14.28 ekar dan daripada jumlah tersebut, 80,000 kaki persegi diperuntukkan untuk pembinaan gudang. Dengan kepesatan ekonomi di Pulau Pinang pada tahun 90-an, gudang di MasKargo diperluaskan sehingga 100,000 kaki persegi pada tahun 2002 bagi membolehkan operasi kargo ditingkatkan kepada 200,000 tan setahun berbanding 160,000 tan sebelum ini.

Pada 27 Oktober 2003, MASkargo menjenamakan semula kompleks kargo kepada nama baru iaitu Pusat Kargo Pulau Pinang (Penang Cargo Centre, PCC). Dengan penjenamaan semula, diharapkan servis pengendalian kargo kepada para pelanggan di sebelah kawasan Utara Semenanjung Malaysia dapat dipertingkatkan ke arah mutu yang cemerlang. Perasmian penjenamaan semula disempurnakan oleh Menteri Pengangkutan pada masa itu, Dato' Seri Chan Kong Choy. Pada masa yang sama *Priority Business Centre* (PBC), juga dibuka di MasKargo cawangan Pulau Pinang. PBC ini adalah yang kedua selepas PBC di Lapangan Terbang Kuala Lumpur

(KLIA). PBC ditubuhkan bagi memberikan keistimewaan perkhidmatan kepada pelanggan yang mempunyai komitmen penghantaran kargo yang ditetapkan dengan MAS. Komitmen penghantaran kargo tersebut mestilah secara berkala dari masa ke semasa.

MasKargo merupakan sebuah syarikat yang menjalankan perniagaan menghantar barangan/kargo ke seluruh dunia menggunakan *Malaysia Airlines's Global Network*. Pengurusan di MasKargo Pulau Pinang terbahagi kepada empat (4) unit iaitu Unit Jualan dan Tempahan yang mana ianya meliputi Unit Jualan, Unit Tempahan, Unit Arked dan Kadaran, Unit Khidmat Pelanggan dan Unit Akaun. Unit Jualan dan Tempahan menguruskan proses permulaan penghantaran kargo iaitu dari aspek menyediakan dan memperuntukkan ruang bagi kargo yang perlu dihantar dan ianya melibatkan sistem komputer. Unit Jualan dan Tempahan akan dibincangkan dengan lebih lanjut di dalam BAB 2.

Manakala Unit Operasi pula terbahagi kepada Unit Import dan Unit Eksport yang merupakan nadi kepada pengurusan barang/kargo ke destinasi terakhir. Kedua-dua unit ini perlu menguruskan kargo bermula dari penerimaan kargo dari aspek keselamatan kargo dan juga peraturan pembungkusan dan dokumen-dokumen yang diperlukan sehinggalah pelepasan kargo kepada penerima. Proses-proses yang berlaku di Unit Import dan Eksport akan diterangkan secara terperinci di dalam BAB 3 dan BAB 4.

Unit Sokongan pula terdiri daripada Unit Pentadbiran, Unit Penyelenggaraan dan Unit Teknologi Maklumat. Unit Pentadbiran yang menguruskan perkara-perkara seperti pengurusan sumber manusia, OSHAS dan penjagaan dokumen-dokumen kualiti, manakala Unit Penyelenggaraan menguruskan semua peralatan dan kenderaan yang digunakan di MasKargo. Unit Teknologi Maklumat pula menguruskan hal-hal yang berkaitan dengan komputer dan sistem-sistem yang digunakan di MasKargo. Unit Sokongan akan dibincangkan di dalam BAB 5.

Produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh MASKARGO ialah:

- i. *Freight forwarding*
- ii. *Warehousing*
- iii. *Road freight*
- iv. *Management of Logistics Resources*

Kemudiannya produk dan perkhidmatan yang disediakan oleh MasKargo telah diperluaskan dan di antara produk tambahan ialah:-

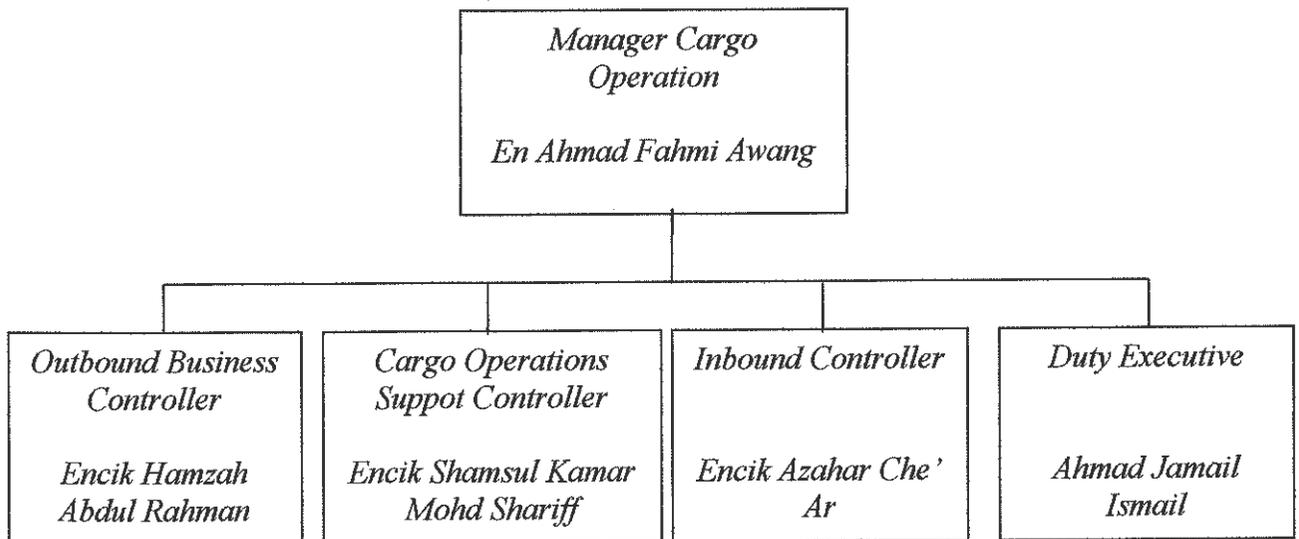
- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| i. <i>Express handling</i> | vii. <i>Transshipment Cargo</i> |
| ii. <i>Priority Business Centre</i> | viii. <i>I-port</i> |
| iii. <i>Perishable Centre</i> | ix. <i>Dangerous Goods</i> |
| iv. <i>Animal hotel</i> | x. <i>MASKARGO Logistics</i> |
| v. <i>Charter Services</i> | xi. <i>I-Secure</i> |
| vi. <i>Ground handling services</i> | |

1.2.3 Misi dan Visi MasKargo

VISI - *Your preferred Air Cargo partner*

MISI - *To ensure timely and cost effective transport of cargo from point of acceptance to the point of delivery.*

1.2.4 Carta Organisasi MasKargo Pulau Pinang



Rajah 1.2.4.1 : Carta Organisasi MasKargo Pulau Pinang