

27/06/1999

Pencapaian KLIA selepas setahun berkhidmat

Ebi Azly Abdullah

GENAP setahun, Lapangan Terbang Antarabangsa Kuala Lumpur (KLIA) memulakan perkhidmatan dengan agak gawat disebabkan dua peralatan utama Sistem Pengurusan Lapangan Terbang Menyeluruh (TAMS) gagal berjalan sepenuhnya, menyebabkan pendaftaran masuk penumpang serta pengendalian bagasi terjejas.

Selepas siasatan lanjut, kerajaan akhirnya mengenal pasti punca yang menyebabkan berlaku kerosakan sistem dan kelemahan perkhidmatan. Ia termasuk kegagalan kakitangan menyesuaikan diri dengan sistem canggih dan berkomputer, serta masalah perhubungan berkesan di antara satu pihak dengan pihak lain. Selain itu, masalah talian komunikasi dan kestabilan sistem turut menjejaskan kelicinan pada hari pembukaan KLIA.

Walaupun masalah itu sebenarnya perkara biasa bagi mana-mana pembukaan lapangan terbang baru, tekanan daripada permulaan mengecewakan itu memberi iktibar kepada pengendali KLIA, Malaysia Airports Berhad (MAB), untuk meningkatkan pencapaian memberikan perkhidmatan terbaik kepada pengguna.

Dalam tempoh dua bulan selepas perasmian, perkhidmatan lapangan terbang semakin pulih malah masalah kehilangan bagasi serta masalah sistem daftar masuk, jarang didengar lagi. Malahan, MAB meningkatkan perkhidmatan dengan memperkenalkan beberapa premis perniagaan baru di Bangunan Terminal Utama (MTB) untuk keselesaan pengguna, seperti kedai coklat terbesar di dunia dan pusat makanan kelas sederhana.

Peningkatan pencapaian KLIA turut diakui oleh Persatuan Pengangkutan Udara Antarabangsa (IATA), yang menamakan lapangan terbang itu yang terbaik di dunia bagi penumpang kelas perniagaan, bagi kategori kapasiti 15 hingga 25 juta penumpang, sepanjang tahun lalu. KLIA turut dinamakan antara 10 lapangan terbaik dalam lima kategori berasingan oleh badan dunia itu.

Lima kategori itu yang menyaksikan terserlahnya kelebihan KLIA ialah kemesraan kakitangan lapangan terbang (kelapan), restoran/kemudahan terbaik (keempat), kemudahan beli-belah (keenam), balai menunggu penumpang terbaik (keempat) dan kemudahan penerbangan sambungan terbaik (keenam).

Pengiktirafan IATA itu sesungguhnya adalah yang tertinggi boleh diberikan oleh sebuah badan dunia, dan apa yang lebih menarik lagi, ia diberi selepas hanya setahun KLIA beroperasi. Apatah lagi, ia menerima pengiktirafan tertinggi dunia daripada majalah mingguan penerbangan, Flight International, apabila pemajunya KLIA Berhad, dipilih sebagai satu daripada tiga syarikat dunia, yang dicalonkan untuk Anugerah Industri Aeroangkasa 1999 oleh majalah itu.

KLIA dirasmikan pada 27 Jun tahun lalu dan memulakan perkhidmatan komersil tiga hari selepas itu. Dibina pada kos RM10.5 bilion, ia adalah lapangan terbang kedua terbesar di dunia dari segi saiz selepas Lapangan Terbang Antarabangsa Denver di Amerika Syarikat, serta memperkenalkan konsep pengangkutan udara terkini.

Memiliki dua landasan sepanjang 4,000 meter dengan bantuan pendaratan Kategori III untuk pelbagai cuaca serta pendaratan automatik, KLIA membabitkan pembinaan sebuah Bangunan Terminal Utama (MTB) bagi pendaftaran masuk penerbangan domestik dan antarabangsa, Jeti Penghubung (kemudahan penerbangan bercampur) dan sebuah Terminal Satelit A.

Masalah mencari kaunter pendaftaran masuk penumpang yang sering berlaku di Subang juga menjadi sejarah kerana KLIA menyediakan 216 kaunter yang ditempatkan di enam 'pulau' gergasi, berbanding 118 kaunter di lapangan

terbang lama.

Selain itu, KLIA turut menerapkan konsep 'lapangan terbang dalam hutan' atau 'hutan dalam lapangan terbang' bagi mewujudkan suasana hijau dalam terminal serta sekeliling lapangan terbang itu.

Maka tidak hairanlah jika laporan IATA itu, memberikan markah tertinggi kepada KLIA dalam kepuasan penumpang serta keselesaan reka bentuk lapangan terbang. Laporan itu yang dikeluarkan setiap tahun, menerima pandangan 77,000 penumpang mengenai 65 lapangan terbang di seluruh dunia mengikut 33 kategori utama.

Bagaimanapun, perangkaan dalam kategori pengangkutan ke/dari lapangan terbang ke bandar raya KLIA mencatatkan kemerosotan, berikutan jarak lapangan terbang yang lebih jauh berbanding Subang serta tambang mahal ke bandar raya. Bagaimanapun, tahap perkhidmatan pengangkutan dijangka pulih apabila sistem Hubungan Rel Ekspres (ERL) ke Kuala Lumpur siap menjelang 2002.

ERL yang akan menjadi perkhidmatan kereta api terpanjang di Asia Tenggara, dijadual bermula dari stesen KL Sentral ke KLIA mulai suku pertama 2002. Ia akan mengenakan kadar tambang RM35 sehalu, bagi perjalanan sejauh 57 kilometer yang akan mengambil masa hanya 30 minit berbanding kira-kira sejam menggunakan sistem pengangkutan yang sedia ada. Kadar tambang itu sederhana dan jauh lebih murah berbanding tambang pengangkutan lain dari pusat bandar ke KLIA ketika ini.

Apa yang pasti, KLIA lebih daripada hanya sebuah lapangan terbang. Dalam tempoh kurang setahun, pelbagai kemudahan menarik disediakan di lapangan terbang itu, dengan yang paling utama sudah tentunya litar Formula 1 di kawasan Jalan Pekeliling 1 yang menghubungkan Kawasan Sokongan Selatan. Perasmianya diadakan pada Mac lalu, oleh Perdana Menteri Datuk Seri Dr Mahathir Mohamad, serta disifatkan yang terbaik di dunia oleh juara Formula 1, Mika Hakkinen dan juara Grand Prix Australia, Eddie Irvine.

Selain itu, kompleks VVIP Bunga Raya juga disediakan sebelum bermulanya temasya Sukan Komanwel XVI dan mesyuarat Kerjasama Ekonomi Asia-Pasifik (Apec) pada tahun lalu. Kompleks berharga lebih RM80 juta itu, menyaksikan kehadiran pemimpin dunia seperti Naib Presiden Amerika, Al Gore; Presiden China, Jiang Zemin; dan Ratu England, Queen Elizabeth II.

Bagaimanapun, tidak semuanya berjalan lancar di KLIA. Kejadian memalukan berlaku awal bulan ini, apabila pengendali perkhidmatan limosin KLIA, Airport Limo (M) Sdn Bhd (ALM) diancam dengan pemberhentian segelintir pemandunya kerana masalah gaji. Bagaimanapun, ia diatasi segera dengan campur tangan kerajaan.

Amalan menuding jari apabila berlaku masalah belum berakhir. Pada April lalu, Kementerian Pengangkutan mengarahkan MAB dan pihak terbabit mengkaji semula sistem generator bantuan yang digunakan di lapangan terbang itu untuk mengelakkan berulangnya kejadian terputus bekalan elektrik. Pada awalnya, kejadian terputus bekalan selama dua jam itu, dikenal pasti oleh MAB kerana gangguan bekalan daripada Tenaga Nasional Berhad (TNB).

Bagaimanapun, TNB kemudian menjelaskan ia hanya pembekal elektrik gantian ke KLIA. Bekalan elektrik diuruskan sendiri oleh KLIA melalui penjanaan dan sistem pengagihan dalaman. Jadi siapakah yang harus dipersalahkan?

Selain itu, satu lagi aspek yang perlu diberi perhatian oleh MAB sudah tentunya kepakaran kakitangan yang mengendalikan lapangan terbang itu. Dalam satu temu bual, Jawatankuasa Pengendali Syarikat Penerbangan (AOC) KLIA menyifatkan kemudahan di lapangan terbang sebagai yang terbaik di rantau ini, tetapi memerlukan peningkatan mutu sumber manusia.

Pengerusi AOC, Kimio Bessho, berkata kecanggihan sistem pentadbiran serta prasarana terkini yang diperkenalkan di lapangan terbang itu, menjadikan KLIA sangat istimewa. AOC yang mewakili 35 syarikat penerbangan

tempatan dan asing yang berpangkalan di KLIA, sudah tentunya memahami keadaan yang sebenarnya berlaku di lapangan terbang itu.

Kimio yang juga pegawai kanan Japan Airlines (JAL), mengakui ketika KLIA mula beroperasi tahun lalu, pelbagai masalah dihadapi kerana semua pihak mengambil masa untuk menyesuaikan diri dengan operasi canggih lapangan terbang. Bagaimanapun, selepas lebih setahun sudah tentunya satu rentak kerja berjaya dicapai di kalangan kakitangan terbabit.

Masalah di KLIA bukan saja diwujudkan oleh manusia, tetapi juga oleh haiwan. Februari lalu, akhbar tempatan melaporkan sebuah pesawat Penerbangan Malaysia (MAS) ke Perth, Australia terpaksa berpatah balik selepas seekor tikus ditemui di bahagian kelas pertama pesawat itu.

Sebelum ini, jumlah tikus ketika kerja pembinaan lapangan terbang itu dianggarkan di antara 700 hingga 800 ekor. Bagaimanapun, bilangan itu sudah berkurangan sejak pihak terbabit menggunakan gam untuk memusnahkan antara di 50 hingga 60 tikus sehari.

Isu harga barangan runcit dan makanan di KLIA turut dipersoalkan kerana dianggap terlalu mahal. Berikutan itu, MAB sedang menjalankan kajian terperinci mengenai masalah yang dihadapi penyewa ruang kedai di KLIA. Kajian itu mengambil kira semua faktor yang mempengaruhi perniagaan penyewa termasuk kegawatan ekonomi, penurunan kadar trafik dan kedudukan kedai.

Dalam meningkatkan penggunaan KLIA, satu cadangan yang diutarakan ialah menjadikan lapangan terbang itu sebagai pusat serantau utama di Asia Tenggara. Ia bukan satu perkara mudah kerana saingan utamanya sudah tentu Lapangan Terbang Changi di Singapura, yang dianggap antara lapangan terbang terbaik di dunia serta antara paling cekap.

Yang mengecewakan, tidak banyak kempen promosi dijalankan di luar negara kerana pasaran utama sudah tentunya rakyat asing. Jika MAB gagal menarik pasaran itu, sudah tentu syarikat penerbangan asing enggan mendarat di KLIA, dan memilih destinasi yang lebih menarik seperti Singapura dan Jakarta.

Sehingga 31 Disember lalu, 45 syarikat penerbangan asing menggunakan KLIA dengan kekerapan penerbangan sekali seminggu sehinggalah kepada 70 kali seminggu. Namun pasaran utama, iaitu Amerika Syarikat dan Eropah tidak banyak menampakkan perubahan berbanding perkhidmatan di Subang. Hanya awal tahun ini, sebuah syarikat penerbangan terbesar dunia, Northwest Airlines yang berpangkalan di Chicago, melancarkan penerbangan ke KLIA.

Jelas, masih banyak ruang untuk pembaharuan dan peningkatan yang boleh dilakukan oleh MAB. Sebagai pengendali lapangan terbang utama di negara ini, MAB harus peka dengan kehendak serta pandangan yang diutarakan oleh rakyat.

(END)