



## JAWATANKUASA AUDIT AUDIT COMMITTEE



**Datuk Nuraizah bt. Abdul Hamid**

Pengerusi/Pengarah Bebas Bukan Eksekutif  
Chairperson/Independent Non-Executive Director



**Dr. Syed Muhamad bin  
Syed Abdul Kadir**

Ahli/Pengarah Bebas  
Bukan Eksekutif  
Member/Independent  
Non-Executive Director



**Haji Ahmad Kamal bin  
Abdullah Al-Yafii**

Ahli/Pengarah Bebas  
Bukan Eksekutif  
Member/Independent  
Non-Executive Director



**K.P. Ramanathan Menon**

Ahli/Pengarah Bebas  
Bukan Eksekutif  
Member/Independent  
Non-Executive Director



**Kunaseelan a/I J.Govindasamy**

Ahli/Pengarah Bebas  
Bukan Eksekutif  
Member/Independent  
Non-Executive Director



**YB. Joseph Salang Gandum**

Ahli/Pengarah Bebas  
Bukan Eksekutif  
Member/Independent  
Non-Executive Director



**Ng Chiang Chin**

Ahli/Pengarah Bebas  
Bukan Eksekutif  
Member/Independent  
Non-Executive Director



**Haji Romli bin Hussin**

Setiausaha/Ketua  
Juruaudit Dalaman  
Secretary/Chief  
Internal Auditor



## TERMA-TERMA RUJUKAN AHLI JAWATANKUASA AUDIT TERMS OF REFERENCE OF AUDIT COMMITTEE MEMBERS

### KOMPOSISI

Jawatankuasa dan Pengerusi adalah dilantik oleh Lembaga Pengarah dan hendaklah mengandungi tidak kurang daripada 3 ahli, yang mana kesemuanya hendaklah terdiri daripada Ahli-Ahli Bukan Eksekutif Lembaga Pengarah. Setiausaha Jawatankuasa adalah Naib Presiden Bahagian Pengurusan Kualiti dan Kawalan.

### MESYUARAT

Jawatankuasa hendaklah mengadakan mesyuarat tidak kurang dari empat kali setahun dan melapor kepada Lembaga Pengarah. Setiap mesyuarat hendaklah dihadiri oleh korum yang tidak kurang daripada 3 ahli.

### BIDANG KUASA

Jawatankuasa mempunyai kuasa untuk meminta maklumat yang didapati berkaitan dengan aktiviti-aktiviti mereka daripada mana-mana kakitangan Syarikat atau Kumpulan dan kesemua kakitangan adalah diarah memberi kerjasama memenuhi setiap permintaan daripada Jawatankuasa.

Jawatankuasa mempunyai hubungan terus kepada Juruaudit-juruaudit Syarikat dan menjadi pengantara di antara Juruaudit dan Lembaga Pengarah. Ia juga berkuasa untuk menerima mana-mana nasihat profesional bebas yang difikirkan perlu dan berkuasa untuk menyiasat mana-mana aktiviti tertakluk kepada terma-terma rujukan Jawatankuasa.

### TANGGUNGJAWAB

Bertanggungjawab kepada Lembaga Pengarah keatas perkara-perkara berikut dan berperanan untuk memastikan pengurusan yang sempurna terhadap operasi perniagaan dalam memenuhi statutori, polisi, prosidur, peraturan dan amalan perniagaan yang bermaham-

- Untuk mengkaji dan menilai polisi-polisi kewangan dan perakaunan dan prosidur operasi dalam mengwujudkan kawalan-kawalan pengurusan.
- Untuk menilai Juruaudit Luar dan memberi cadangan ke atas perlantikan dan ganjaran juruaudit seperti yang diperlukan.
- Untuk mengkaji skop-skop kerja dan penemuan-penemuan dari pemeriksaan Juruaudit Dalam dan menangani pemerhatian yang penting berkaitan dengan pengurusan operasi merangkumi penyimpanan rekod, memenuhi keperluan polisi dan prosidur dan kawalan-kawalan operasi untuk tindakan yang sesuai oleh pihak Pengurusan.
- Mengkaji bersama dengan Juruaudit Luar mengenai perancangan, laporan dan penemuan-penemuan audit mereka ke atas sistem kawalan dalaman Syarikat dan melaksanakan susulan ke atas pengurusan untuk mengambil tindakan yang sewajarnya.
- Mengkaji Penyata Kewangan Syarikat dan Penyata Kewangan Kumpulan (consolidated) untuk mencadangkan kepada Lembaga Pengarah untuk kelulusan.
- Untuk mempertimbang dan memeriksa lain-lain hal yang didapati perlu oleh Jawatankuasa.

### COMPOSITION

The committee and the Chairman shall be appointed by the Board of Directors and shall consist of not less than three members, all of whom shall be Non-Executive Directors. The Secretary of the committee shall be the Vice President of the Quality Management and Control Division

### MEETINGS

The committee shall meet not less than four times a year and report to the Board of Directors. Any Audit Committee meeting shall be attended by at least a quorum of three members.

### AUTHORITY

The committee shall have the authority to request any information it seeks as relevant to its activities from any employees of the Company or the Group and all employees are directed to cooperate with any request made by the committee.

The committee shall have direct access to the Company's auditors and provide a link between the Auditors and the Board. It is also authorised to take such independent professional advice it considers necessary and to investigate any activity within its term of reference.

### RESPONSIBILITIES

Responsible to the Board of Directors for the following in its role to ensure proper management of the business operations in compliance with statutory obligations, policies, procedures, regulations and prudent business practices:-

- To review and evaluate the Company's financial and accounting policies and operational procedures to establish management controls.
- To evaluate the external auditors and make recommendation on their appointment and remuneration as required.
- To review the scope of work and findings of the internal audit examination and to deal with material observations regarding the operational management including record keeping, compliance to policies and procedures and operational controls for appropriate management actions.
- Review with external auditors, their audit plan, audit reports and their findings of the Company's system of Internal control and to follow-up with management for necessary actions.
- Review the financial statements of the Company and the consolidated financial statements of the group for recommendations to the Board of Directors for approval.
- To consider and examine any other matter as the committee considers appropriate.



## JAWATANKUASA PENGURUSAN MANAGEMENT COMMITTEE



**Datuk Wira Mohamed Said bin Mohamed Ali**  
Ketua Eksekutif/Chief Executive



**Dato' Dr. Abdul Rahim bin Haji Daud**  
Pengarah Eksekutif/Ketua Pegawai Operasi, TelCo  
Executive Director/Chief Operating Officer, TelCo



**Nor Hizam bin Hashim**  
Ketua Pegawai Operasi, ServiceCo  
Chief Operating Officer, ServiceCo

Nor Hizam bin Hashim ialah Ketua Pegawai Operasi, ServiceCo. Beliau dipertanggungjawabkan mengurus operasi khidmat sokongan Telekom Malaysia. Beliau adalah seorang Akauntan bertauliah dan memperolehi ijazah di dalam bidang perdagangan dari University of Western Australia. Beliau menyertai Telekom Malaysia pada bulan April 1988 sebagai Ketua Akauntan dan seterusnya dinaikkan pangkat ke Pengurus Besar Kanan Kewangan Korporat sebelum dilantik sebagai Ketua Pegawai Operasi.

Pada tahun 1997, beliau telah ditugaskan ke Telekom SA Ltd. di Afrika Selatan (TSA) di mana beliau memegang jawatan sebagai Pengarah Eksekutif (Ketua Pegawai Kewangan). Di TSA, beliau terlibat di dalam proses perubahan syarikat tersebut ke arah syarikat telekomunikasi antarabangsa bertaraf dunia. Beliau juga merupakan pengarah bagi beberapa anak-anak syarikat Telekom Malaysia. Sebelum menyertai Telekom Malaysia, beliau telah mempunyai pengalaman pengurusan kanan di dalam bidang kewangan, pemasaran dan pengurusan am di dalam tiga syarikat antarabangsa seperti ESSO, Unilever dan Raleigh di mana beliau memainkan peranan penting dalam menghidupkan kembali syarikat-syarikat yang hampir lumpuh.

Nor Hizam bin Hashim is currently the Chief Operating Officer of ServiceCo. He is primarily responsible for the management of non-core businesses in the Company. An Accountant by profession, he holds a Bachelors Degree in Commerce from the University of Western Australia. He joined Telekom Malaysia in April 1988 as Chief Accountant and was subsequently promoted to the position of Senior General Manager of Corporate Finance prior to his appointment as the Chief Operating Officer.

In 1997, he was assigned to Telekom SA Ltd. in South Africa (TSA) where he assumed the duties of the Executive Director (Chief Financial Officer). At TSA he was involved in transforming the Company into a world class international telco. He is also a director of several subsidiary companies of Telekom Malaysia. Prior to joining Telekom Malaysia, he has acquired senior management experiences in finance, marketing and general management in three multinational companies namely ESSO, Unilever and Raleigh where he was actively involved in turning around an ailing public listed company.



#### **Dato' Syed Mustaffa bin Syed Ali**

Naib Presiden Kanan, Perkhidmatan Rangkaian, TelCo  
Senior Vice President, Network Services, TelCo

Dato' Syed Mustaffa bin Syed Ali memiliki Ijazah Sarjana Muda Kejuruteraan Elektronik dan menyertai Jabatan Telekom Malaysia (JTM) pada tahun 1969 sebagai Penolong Pengawal Telekom. Beliau memegang jawatan Pengurus Besar Kawasan Utara pada tahun 1988 dan dilantik menjadi Pengurus Besar Kanan, Khidmat Sokongan pada tahun 1993 sebelum memegang jawatan sekarang mulai Julai 1996.

Dato' Syed Mustaffa bin Syed Ali holds a Bachelors degree in Electronic Engineering and joined Jabatan Telekom Malaysia (JTM) in 1969 as Assistant Controller of Telecoms. He was appointed as General Manager Northern Region in 1988 and held the post as Senior General Manager, Support Services in 1993 before assuming his current position in July 1996.



#### **Dato' Dr. Ir. Haji Mohd. Khir bin Harun**

Naib Presiden Kanan, Perniagaan Utama dan Kerajaan, TelCo  
Senior Vice President, Major Business and Government, TelCo

Dato' Dr. Ir. Haji Mohd. Khir bin Harun memiliki Ijazah Sarjana Muda Sains Kejuruteraan Elektrikal dan Elektronik, Sarjana Sains Kejuruteraan Komunikasi dan Doktor Falsafah dalam bidang Kejuruteraan Elektronik. Beliau telah memulakan kerja dengan Jabatan Telekom Malaysia (JTM) pada tahun 1973 sebagai Jurutera Telekom. Beliau telah dipinjamkan ke Kementerian Tenaga, Telekom dan Pos Malaysia pada tahun 1983 selama dua tahun sebagai Penasihat Teknikal. Beliau dilantik sebagai Pengurus Besar,

Bahagian Perkhidmatan Bergerak pada tahun 1989 dan kemudian pada tahun 1993 menyandang jawatan Pengurus Besar Kanan, Perkhidmatan Bergerak. Beliau dilantik ke jawatan Pengurus Besar Kanan, Strategi TelCo pada tahun 1995 dan menyandang jawatan sekarang pada Jun 1996.

Dato' Dr. Ir. Haji Mohd. Khir bin Harun holds a B.Sc.(Hons) degree in Electrical Engineering and Electronics, M.Sc. in Communications Engineering and a Doctorate in Electronic Engineering. He started his career with Jabatan Telekom Malaysia (JTM) in 1973 as a Telecommunications Engineer. He was seconded to the Ministry of Energy, Telecommunications and Posts in 1983 for a period of two years as Technical Adviser. In 1989 he was appointed as the General Manager Mobile Services Division and in 1993 took up the post of Senior General Manager Mobile Services. He was appointed as Senior General Manager, TelCo Strategy in 1995 and assumed his current position in June 1996.



#### **Dato' Abdul Halim bin Hussain**

Naib Presiden Kanan, Pengguna dan Perniagaan, TelCo  
Senior Vice President, Consumer and Business, TelCo

Dato' Abdul Halim bin Hussain memiliki Ijazah Sarjana Muda Kejuruteraan Elektrikal dari Brighton College of Technology, United Kingdom. Beliau berkhidmat di Bahagian Operasi Radio dan Rangkaian Tempatan, JTM pada tahun 1969 dan pada tahun 1972, bertukar ke Bahagian Transmisi, Kolej Latihan Telekom di mana beliau menguruskan pelbagai program latihan. Pada tahun 1976 beliau memegang Jawatan Pengawal Telekom Kawasan Sabah dan pada tahun 1992 dilantik sebagai

Pengurus Besar Kawasan Selatan. Beliau kemudiannya dilantik sebagai Pengurus Besar Pemasaran di Bahagian Pengguna dan Perniagaan, TelCo pada tahun 1995 sebelum memegang jawatan sekarang pada bulan Oktober 1996.

Dato' Abdul Halim bin Hussain holds a B.Sc.(Hons) degree in Electrical Engineering from Brighton College of Technology, United Kingdom. He joined the Radio Operations and Local Network Division of JTM in 1969 and in 1972 moved to the Transmission Division at Telecom Training College where he managed a number of training programmes. In 1976 he took up the post of Controller of Telecoms Sabah Region and in 1992 he was appointed as the General Manager Southern Region. He was later appointed as the General Manager for Marketing in the Consumer and Business Division, TelCo in 1995 before assuming his current position in October 1996.



#### **Ibrahim bin Md. Nassir**

Naib Presiden Kanan, Sumber Manusia Korporat  
Senior Vice President, Corporate Human Resource

Ibrahim bin Md. Nassir menyertai Telekom Malaysia pada Januari 1995 sebagai Pengurus Besar Kanan, Pentadbiran dan Sumber Manusia dan telah dinaikkan pangkat sebagai Naib Presiden Kanan, Sumber Manusia Korporat pada bulan Julai 1995. Beliau pernah berkhidmat sebagai Pengarah Sumber Manusia dan Pengurus Latihan di sektor swasta lebih dari 20 tahun sebelum berkhidmat di Telekom Malaysia.

Ibrahim bin Md. Nassir joined Telekom Malaysia in January 1995 as Senior General Manager, Human Resource and Administration and is promoted to Senior Vice President, Corporate Human Resource in July 1995. He served in the capacity of Human Resource Director and Training Manager in the private sector for more than 20 years prior to joining Telekom Malaysia.



#### **Haji Romli bin Hussin**

Naib Presiden, Pengurusan Kualiti dan Kawalan  
Vice President, Quality Management and Control

Haji Romli bin Hussin, seorang Akauntan bertauliah yang mempunyai pengalaman selama 22 tahun sebagai Juruaudit menyandang jawatan sekarang mulai Julai 1995. Memiliki Ijazah Kepujian Ekonomi dan Diploma Perakaunan dari Universiti Malaya dan juga Ijazah Sarjana Sains (Perakaunan) dari Universiti New Hampshire, United States. Beliau mula berkhidmat dengan Telekom Malaysia pada tahun 1987 sebagai Pengurus Besar Audit Dalam dan kemudian memegang jawatan sebagai Pengurus Besar Kanan, Audit Dalam / Pengurusan Kualiti dan Kawalan pada tahun 1993.

Haji Romli bin Hussin, a qualified Accountant with 22 years experience as Auditor assumed his current position in July 1995. He holds a Bachelor of Economics (Hons) Degree and Diploma in Accountancy from University of Malaya, as well as a Masters Degree in Science (Accounting) from University of New Hampshire, United States. He joined Telekom Malaysia in 1987 as the General Manager, Internal Audit and later held the post of Senior General Manager, Internal Audit/ Quality Management and Control in 1993.



#### **Dr. Idris bin Ibrahim**

Naib Presiden, Pembangunan Rangkaian  
Vice President, Network Development

Dr. Idris bin Ibrahim memiliki Ijazah B.E.(Hons) dalam bidang Kejuruteraan Elektrikal dan Elektronik, M.E. dalam bidang Kejuruteraan Komunikasi Gelombang Mikro dan Doktor Falsafah dalam bidang Kejuruteraan Gelombang Mikro dari University of Sheffield, United Kingdom. Beliau menyertai Jabatan Telekom Malaysia (JTM) pada tahun 1974 dan telah memegang pelbagai jawatan dalam bidang kejuruteraan, pemasaran dan pengurusan sumber manusia. Pada tahun 1993, beliau dilantik sebagai Pengurus Besar Kawasan Utara dan kemudian memegang jawatan Pengurus Besar, Perniagaan Utama (Jualan) pada tahun 1995 dan sebagai Naib Presiden, Perancangan Pembangunan Rangkaian Bersepadu pada tahun 1996 sebelum menyandang jawatan sekarang mulai Ogos 1997.

Dr. Idris bin Ibrahim holds a B.E. (Hons) degree in Electrical and Electronic Engineering, an M.E. in Microwave Communication Engineering and a Doctorate in Microwave Engineering from the University of Sheffield, United Kingdom. He started his career with Jabatan Telekom Malaysia (JTM) in 1974 and has held various positions in the areas of engineering, marketing and human resource management. In 1993 he was appointed General Manager Northern Region and later held the post as General Manager, Major Business (Sales) in 1995 and as the Vice President, Integrated Network Planning in 1996 before assuming his current position in August 1997.



### **Haji Hamis bin Hasan**

Naib Presiden, Kawalan Kewangan  
Vice President, Financial Controller

Hamis bin Hasan adalah Naib Presiden, Kawalan Kewangan. Beliau memiliki Ijazah Sarjana Muda Perakaunan Ekonomi dan Diploma Perakaunan dari Universiti Malaya pada tahun 1976. Beliau menyertai Jabatan Telekom Malaysia pada tahun 1980 sebagai seorang akauntan. Beliau telah memegang beberapa jawatan di Bahagian Akaun, Kewangan, Pengurusan Kredit dan Audit. Beliau juga pernah menyandang jawatan Ketua Pegawai Eksekutif bagi dua anak syarikat Telekom Malaysia sebelum menyandang jawatan sekarang pada bulan Julai 1999.

Hamis bin Hasan is the Vice President, Financial Controller for Finance. He has a Bachelors degree in Economics Accounting and a Diploma in Accountancy obtained from the University of Malaya in 1976. An Accountant by profession, he joined Jabatan Telekom Malaysia in 1980. Over the years, he has held a number of positions in the Accounts, Finance, Credit Management and Audit Divisions. He has also served as the Chief Executive Officer of two Telekom Malaysia subsidiaries prior to assuming his current position in July 1999.



### **Baharum bin Salleh**

Pengurus Besar, Strategi Korporat  
General Manager, Corporate Strategy

Baharum bin Salleh merupakan Pengurus Besar, Strategi Korporat. Beliau memiliki ijazah Kejuruteraan Elektronik dari University of Bath dan MBA dari University of Leicester, England. Beliau merupakan seorang jurutera dan kini bertanggungjawab penuh ke atas hala tuju bagi perniagaan korporat dan pembangunan Telekom Malaysia. Beliau telah melibatkan diri di dalam industri telekomunikasi hampir 22 tahun.

Beliau memulakan kariernya di dalam pengurusan operasi di Melaka. Pada pertengahan tahun 1980an, beliau terlibat sepenuhnya di dalam pengurusan projek dan kemudian di dalam pemasaran apabila Telekom Malaysia dikorporatkan. Pada awal tahun 1990an, beliau merupakan Pengurus Tempatan Telekom Malaysia di Negeri Sembilan.

Baharum bin Salleh is currently the General Manager of Corporate Strategy. He holds a degree in Electronics Engineering from the University of Bath, England and MBA from the University of Leicester, England. An Engineer by profession, he is mainly responsible for the corporate business direction and development of Telekom Malaysia. He has been involved in the telecommunication industry for almost 22 years.

He started his career in operations management in Malacca. In the middle of 1980s he was mainly in project management and later in marketing when Telekom Malaysia was corporatized. In the early 1990's he was the Telekom Malaysia Area Manager in Negeri Sembilan.



# Pendukung Kemajuan Negara Contribution to

Sumbangan utama kami ke arah pembangunan negara ialah dalam bidang telekomunikasi dan pendidikan. Dengan penyediaan teknologi dan infrastruktur terkini, kami yakin akan mampu membantu negara mencapai Wawasan 2020.

# Nation Building

Our major contribution to building a successful nation is in the area of telecommunications and educations. In providing state-of-the-art technology and infrastructure, we help the country achieve Vision 2020.





## LAPORAN PENGERUSI CHAIRMAN'S STATEMENT



**Dato' Ir. Md. Radzi bin Mansor**  
Pengerusi/Chairman

Kurang daripada setahun sejak saya diberi penghormatan menerima pelawaan untuk berkhidmat di Telekom Malaysia sebagai Pengerusi Syarikat ini. Sejak 35 tahun penglibatan saya di Syarikat ini, saya dapati industri Telekomunikasi merupakan satu industri yang menarik sekali. Tahun lalu sahaja kita telah dapat menyaksikan pelbagai perkembangan, cabaran dan kadar perubahan yang mendadak yang kita hadapi menjelang penghujung abad ke 20 ini.

Sehingga kini, Malaysia berada di ambang pemulihan daripada kejatuhan ekonomi yang paling teruk. Berbanding industri-industri lain yang terjejas teruk dengan kejatuhan ekonomi, kita masih mampu melalui waktu kritikal ini dalam keadaan yang agak baik juga. Menjelang suku kedua tahun lalu ekonomi Malaysia telah kembali pulih dan menjelang akhir tahun, ekonomi Malaysia telah pulih sepenuhnya. Pemulihan ekonomi lebih baik daripada yang dijangkakan dan menunjukkan tanda-tanda pemulihan akan berkekalan agar kita dapat menempuh permulaan alaf baru ini dengan penuh keyakinan.

Dalam pada itu, saya berbangga dengan pencapaian Telekom Malaysia. Syabas, saya ucapkan kepada semua anggota dan pihak pengurusan yang telah berusaha menghadapi kegawatan sehingga berjaya. Syarikat ini merupakan satu organisasi yang lebih teguh. Kini Telekom Malaysia telah dapat mengekalkan kedudukannya sebagai pembekal utama Perkhidmatan Internet disamping mempunyai reputasi yang baik dalam menghasilkan produk serta

It is less than one year since I was honoured to receive the invitation to return to Telekom Malaysia as your Chairman. In my 35 years involvement with your company I always found Telecommunications a fascinating industry and never more so than last year in view of all the developments, challenges and the accelerated rate of change with which we were confronted towards the end of the 20th Century.

Malaysia was in the last throes of its most severe recession to date. Whilst we were not spared we nevertheless came through relatively unscathed compared with many other industries. By the second quarter last year Malaysia had begun its bounce back to be officially declared out of recession by the year-end. Recovery had been faster than expected and there is every reason to believe it is sustainable so that we can look forward to this first year of the new Millenium with confidence.

In the meantime I feel Telekom Malaysia had demonstrated its resilience. I congratulate the management and the staff on the determined way they responded to the added burdens of the downturn and were able to mitigate its worst effects. Your company is now a leaner organisation. Taking stock, Telekom Malaysia has been able to maintain its clear lead as an Internet Service Provider and its reputation for product supremacy, technical and service excellence – aspects of

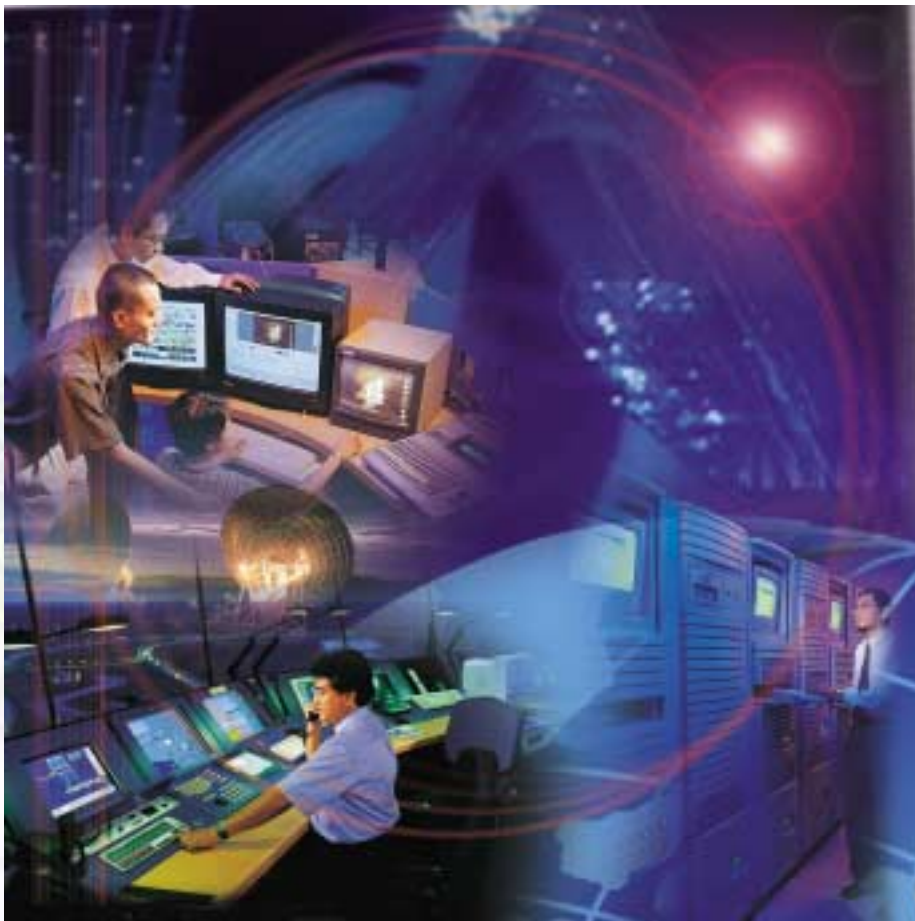


kecemerlangan teknikal dan perkhidmatan - aspek-aspek perniagaan yang cukup penting di dalam usaha kita untuk maju di dalam persekitaran telekomunikasi masa depan yang kian berubah.

Setiap tahun di dalam industri ini, kita perlu melaporkan perkembangan dan kesan teknologi baru di masa-masa akan datang. Pada tahun ini kami menjangkakan penyatuan perkhidmatan telekomunikasi, Internet dan penyiaran sememangnya wujud hasil daripada kepesatan teknologi digital. Ini akan mengubah struktur yang sedia ada daripada pergantungan suara kepada perkhidmatan multimedia dan selular. Dengan pengalaman dan pendedahan kepada persekitaran berteknologi, Telekom Malaysia adalah lebih teguh dan mampu menghadapi setiap rintangan perubahan teknologi dan bersedia untuk memberi respon penyatuan ini.

the business most relevant to survival in the changing telecommunications environment of the future. We are already ahead with our existing overseas operations and in relatively good shape for a more globalised world.

Every year in an industry like ours, we have to report on the continuous roll out and the impact of new technologies. This year we anticipate the convergence of telecommunications, Internet and broadcasting services made possible by the vast potential of digital technologies. This will change the existing structure from voice dependent to more multimedia and cellular services. With longer experience and exposure to a technological environment, Telekom Malaysia is toughened, and conditioned to the unrelenting pressure of technological change, and ready to respond.



*Telekom Malaysia akan terus mengikuti perkembangan teknologi baru dalam menyediakan perkhidmatan yang lebih sofistikated  
Telekom Malaysia continues to adapt to new technologies to provide more sophisticated services*

Pada masa yang sama, dunia baru penyatuan ini memerlukan polisi, rangka kerja undang-undang dan peraturan yang baru. Sebagai respons kepada Akta Komunikasi dan Multimedia 1998, kita telah menyatakan keinginan kita untuk beralih kepada regim komunikasi dan multimedia baru di atas asas yang bersyarat supaya dapat mengambil peluang-peluang yang wujud daripada penyatuan pelbagai teknologi dan sektor.

Kita juga berdepan dengan beberapa isu utama yang belum jelas, antaranya ialah akses samarata, pembentukan semula struktur tarif dan caj-caj sambungtara. Akses Samarata merupakan salah satu elemen penting di dalam polisi untuk menjadikan industri telekomunikasi lebih liberal. Setahun selepas pengenalan penyatuan tersebut, industri ini telah mengalami situasi yang tidak menentu. Persaingan tidak dapat dielakkan tetapi persaingan sihat itu adalah lebih penting supaya pembentukan infrastruktur mendapat galakan yang sewajarnya. Telekom Malaysia telah membuat pelaburan yang tinggi di dalam infrastruktur secara relatif dan mutlak bagi menghubungkan seluruh negara, memenuhi usaha Kerajaan untuk menyediakan telekomunikasi kepada setiap rakyat terutamanya di kawasan luar bandar. Usaha kita membangunkan infrastruktur tidak mendapat ganti rugi sepenuhnya malah saiz pasaran kita pula kian terhakis. Kita dapat menjangkakan saingan hanya di dalam kawasan operasi kita yang paling menguntungkan, meninggalkan kita dengan tanggungjawab berat dan berkos tinggi untuk mengekalkan rangkaian tempatan. Sehingga kini kita terpaksa menanggung sepenuhnya kos penyediaan telekomunikasi di kawasan luar bandar dan kepada pelanggan yang kurang menguntungkan.

Ini membawa saya kepada isu perlunya pembentukan semula struktur tarif. Kemajuan teknologi yang pesat telah menjana perubahan struktur kos yang sepatutnya dapat dilihat pada harga runcit. Teknologi pemancaran khususnya mengurangkan banyak kos panggilan jauh dan antarabangsa. Sebaliknya margin yang sama tidak terdapat pada panggilan tempatan dan sewa. Sama dengan pendekatan lain-lain negara membangun dan paling terkini di negara-negara maju, kita selama ini bergantung kepada panggilan jauh dan antarabangsa bagi mensubsidikan kos rangkaian tempatan yang menyeluruh. Kini subsidi sedemikian menjadi kurang perlu terutamanya dengan kedatangan persaingan, sebaliknya kita perlu meminda struktur tarif yang lebih berketepatan bagi mencerminkan kos penyediaan perkhidmatan. Pada masa yang sama, liberalisasi selanjutnya akan melemahkan "rollout" nasional jika kita tidak dapat mengemaskan kos kita dengan mencajkan yuran sambungtara secara adil. Kita amat berharap semoga pihak Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia akan mengkaji semula situasi ini.

Malah kita tidak berdiam diri. Kita kini memasarkan perkhidmatan tambah nilai secara agresif. TMnet dipercayai menjadi ISP terbesar di Asia Tenggara. Akses Samarata merupakan satu perubahan penting yang mana baginya pemasaran proaktif dan kempen promosi telahpun dilaksanakan. Kekuatan pasaran moden meletakkan premium untuk memberi respons serta merta. Kita sentiasa menilai semula strategi kita. Kawasan pertumbuhan tinggi dikenalpasti bagi perkembangan dinamik, bagi memasukkan pembangunan produk dan perkhidmatan baru secara pantas, di samping meningkatkan rangkaian dan sistem sokongan perniagaan kita sebagai satu proses yang berpanjangan.

The new world of convergence will require new policies, regulatory and legislative frameworks. In response to the Communications and MultiMedia Act, 1998 we have indicated our intention to migrate to the new communications and multimedia regime in order to take advantage of the opportunities which present itself from the technology and sector convergence.

Some of the major issues confronting us today have yet to be properly addressed including equal access, tariff restructuring and interconnection charges. Equal Access is one of the key elements in the policy to liberalise the telecommunications industry and is intended to create a more competitive environment. A year after its introduction the industry is plagued with uncertainties and there seems to be a general lack of awareness. Competition is unavoidable but it is necessary to get a fair and just balance so that infrastructure formation is also strongly encouraged. Telekom Malaysia has made huge investments in infrastructure in relative and absolute terms to wire the entire nation, fulfilling the Government's undertaking to provide telecommunications to the entire community especially the rural areas. It is now not likely to be fully compensated for this and yet may see its market share eroded. We can expect competitive raids to be carried out only on the most lucrative areas of our operations leaving us with the difficult and costly obligation to maintain the local network. So far we are disproportionately bearing the cost of providing telecommunications to the rural areas and other uneconomic customers.

This brings me to the issue of the need for tariff restructuring. Rapid technology advances are driving changes in cost structures that should be reflected in the retail price. In particular, transmission technology is significantly reducing the cost of long distance and international calls. In contrast there is no corresponding margin on local calls and rentals. Similar to the approach in other developing countries and until recently in developed nations, we have depended on long distance and international calls to subsidise the cost of providing a ubiquitous local network. Now that cross subsidies become less viable especially with the advent of competition, we need to modify the tariff structure accurately to reflect the costs of service provisioning. Similarly further liberalisation will undermine national rollout if we are unable to recoup our costs by charging fair interconnection fees. We sincerely hope that the Malaysian Communications and Multimedia Commission will review this situation.

We have not stood still. We are aggressively marketing our value-added services. TMnet is believed to be the largest ISP in South East Asia. Equal Access is a major change for which proactive marketing and promotional campaigns have already been put in place. Modern market forces put a premium on fast response. We are constantly reevaluating our strategy. High growth areas are identified for dynamic expansion, to include fast track development of new products and services, whilst upgrading our networks and enhancing our business support systems as a continuous process.

Peningkatan kualiti di bawah program Kepuasan Pelanggan Sepenuhnya adalah satu lagi komitmen yang berterusan. Pada masa yang sama kita sedang meletakkan arah yang jelas untuk masa depan.

Kita boleh menjangkakan sebagai contoh satu peralihan yang mendadak daripada talian tetap kepada perkhidmatan selular. Secara komparatif, industri selular adalah di peringkat awal, namun pai selular adalah luas tetapi mempunyai persaingan yang hebat. Kita sendiri harus memikirkan tentang ketiga-tiga bahagian selular ini dengan rasional. Satu perkara yang mana kita boleh merasa selesa ialah mengenai pelancaran e-dagang, yang mana kejayaan awal TMnet menjadikan kita berperanan utama dalam menyediakan perkhidmatan Internet kepada dunia elektronik baru. Modal intelektual akan menjadi aset yang lebih penting kepada syarikat dan sekali lagi dengan kewujudan Universiti Multimedia dan Kolej Latihan, kita telah melangkah jauh ke depan dalam meningkatkan keupayaan anggota syarikat. Asas pelanggan kita juga adalah lebih sofistikated dan tersendiri dengan keinginan yang lebih tinggi.

Dengan dukacita saya terpaksa membuat komen mengenai wujudnya sikap sebilangan kita yang sanggup mengamalkan cara persaingan yang kurang sihat dengan memutar belitkan keterangan mengenai operasi Telekom Malaysia. Mengenai khabar angin dan lain-lain taktik yang mengelirukan, kita ingin merayu kepada pemegang saham dan orang ramai supaya mendapatkan fakta yang betul. Telekom Malaysia mempunyai pendirian yang tetap bersabit semua perkara mengenai prestasi dan pencapaian seperti yang tercatat di dalam laporan ini.

Quality improvement under the Total Customer Satisfaction programme is another ongoing commitment. At the same time we are setting clear directions for the future.

We can anticipate for instance an increasing switch from fixed line to cellular services. The cellular industry is in its comparative infancy, the cellular pie is huge but the competition is intense. We ourselves need to rationalise our three cellular divisions. One thing, in which we may take comfort is that as e-commerce takes off, the early success of TMnet places us in a key role for providing Internet services to the new electronic world. Intellectual capital will become a much more important asset to companies and again with Multimedia University and our Training College we are well in the lead when it comes to empowering staff. Our consumer base will also be more sophisticated and discerning with much higher expectations.

It is also with some regret that I have to comment on an incipient tendency in an unfriendly world to adopt unfair competitive practices including deliberate misrepresentation of Telekom Malaysia's operations which we can only deplore. With regard to scare mongering and other misleading tactics we would implore shareholders and the public to check out the facts. Telekom Malaysia takes its stand on the tangibles of performance as recorded faithfully in this Report.



Universiti Multimedia terletak di lokasi strategik di Cyberjaya, bandar pintar pertama negara dan merupakan nadi Koridor Raya Multimedia  
The Multimedia University is strategically located in Cyberjaya, the country's first intelligent city and heart of the Multimedia Super Corridor (MSC)

Detik tahun 2000 bermula dengan mesej penting iaitu perubahan akan memenuhi setiap ruang kehidupan kita - perubahan strategik yang pada dasarnya akan memberi kesan mendalam kepada masyarakat secara keseluruhan. Telekom Malaysia kini merancang perniagaan secara serantau dan global. Walau apapun bentuk perubahan nasib - ekonomi, teknologi, atau saingan perniagaan, Telekom Malaysia akan tetap setia dengan misi jangka panjang untuk menjadi pembekal telekomunikasi bertaraf dunia menjelang tahun 2005, atau lebih awal daripada itu. Selain daripada itu, ia akan kekal sebagai satu industri strategik yang mampu membentuk Malaysia baru pada tahun 2020.

Sekali lagi saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada Lembaga Pengarah, Ketua Eksekutif dan pihak Pengurusan di atas usaha mereka dalam menangani perubahan di samping mengakhiri tahun tersebut dengan cara yang sihat dan optimis.

Saya ucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Dato' Ali bin Hassan, bekas Pengerusi kerana menyampaikan warisan yang gemilang kepada saya. Pada tahun yang sama juga, Dato' Danial bin Syed Ahmad dan Encik Ibrahim Mahaluddin bin Puteh telah bersara dan telah diganti oleh Dr. Syed Muhamad bin Syed Abdul Kadir dan Encik Mohamad Zanudin bin Ahmad Rasidi. Saya juga ingin mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada Dato' Syed Danial bin Syed Ahmad dan Encik Ibrahim Mahaluddin bin Puteh di atas sumbangan mereka disamping mengucapkan selamat datang kepada pengganti mereka yang telah dilantik ke dalam Lembaga Pengarah pada tahun itu.

The message as we enter the Millenium is more than ever one of change - strategic change that will fundamentally and profoundly affect society as a whole. Telekom Malaysia is gearing itself for regionalisation and globalisation. Whatever the vicissitudes of fortune - economic, technological, or competitive, it will remain faithful to its long-term mission to become a World-Class Telecommunication provider by the year 2005, or even earlier. Beyond that it remains one of the strategic enabling industries that will create the new Malaysia of 2020.

May I once again thank the Board, the Chief Executive and the Management for all their sterling efforts to manage change and for ending the year on a healthy and optimistic note.

In particular my gratitude goes to my predecessor Dato' Ali bin Hassan for the excellent legacy he handed on to me. During the year, Dato' Syed Danial bin Syed Ahmad and Encik Ibrahim Mahaluddin bin Puteh retired and were succeeded by Dr. Syed Muhamad bin Syed Abdul Kadir and Encik Mohamad Zanudin bin Ahmad Rasidi respectively. I would like to extend my appreciation to Dato' Syed Danial bin Syed Ahmad and Encik Ibrahim Mahaluddin bin Puteh for their invaluable contribution and welcome their successors who were appointed to the Board of Directors during the year.



**Dato' Ir. Md. Radzi bin Mansor**  
Pengerusi/Chairman

# Pemimpin Pasaran Yang Utama

Telekom Malaysia telah berjaya mengekalkan kedudukannya sebagai pemimpin pasaran selama lebih dua dekad. Di alaf baru ini, pelbagai kejayaan baru bakal dicapai. Sesungguhnya, kami berhasrat untuk terus maju ke hadapan

## Maintaining a Leadership Position

Telekom Malaysia's position as a market leader has remained unparalleled for well over two decades. This millennium, new levels of achievement will be forged. We intend to keep one step ahead.



## LAPORAN KETUA EKSEKUTIF CHIEF EXECUTIVE'S STATEMENT



**Datuk Wira Mohamed Said bin Mohamed Ali**  
*Ketua Eksekutif / Chief Executive*

Tahun 1999 merupakan ujian penting bagi menggambarkan cabaran yang bakal dihadapi oleh Telekom Malaysia dalam menempuh alaf baru. Ini dimulai dengan kesan-kesan fasa terakhir kemelesetan ekonomi Asia akibat daripada spekulasi mata wang pada tahun 1997. Kita juga telah menghadapi persaingan baru akibat pengenalan akses samarata. Tahun 1999 telah menyaksikan permulaan saingan perkhidmatan telefon selular dalam pasaran untuk telefoni bersuara - perniagaan talian tetap yang menjadi penguasaan tradisional kita. Selain itu, 1999 juga merupakan tahun penggabungan, di mana kita telah membuat langkah-langkah persediaan bagi merebut peluang dalam perubahan pesat teknologi, supaya kita sentiasa bersedia untuk memperkembangkan perniagaan kita, mulai dari membekal perkhidmatan suara dan data - iaitu perniagaan tradisional TelCo sebelum ini, hingga kepada membekal perkhidmatan Internet dan multimedia baru yang berasaskan rangkaian 'Internet Protocol'.

Saya dengan sukacitanya melaporkan kepada para pemegang saham bahawa Telekom Malaysia sentiasa bersedia untuk bersaing dalam perniagaan era alaf baru.

Kadar pertumbuhan pasaran telekomunikasi di Malaysia telah menurun dalam setengah tahun pertama 1999. Ini telah jelas menggambarkan kesan yang berterusan akibat daripada kejatuhan ekonomi. Walau bagaimanapun, permintaan untuk produk dan perkhidmatan telekomunikasi telah meningkat dalam setengah tahun kedua dengan menunjukkan kadar pertumbuhan yang positif.

It is significant that 1999 proved to be a year of major tests, indicative of the challenges that Telekom Malaysia will face as it enters the new millennium. Initially we faced the lag effects of the last phase of the Asian economic recession, which was brought about by currency speculation in 1997. We also encountered the onset of new competition, as manifested by the introduction of equal access. In 1999, cellular competition began to make a stronger inroad into the market for voice telephony, the traditional domain of our fixed line business. This was also a year of consolidation, as we prepare ourselves to take advantage of the rapidly changing technologies, in order to be ready for the evolution of our business, from the traditional provider of voice and data services of the old telco, to the emerging new Internet and multimedia provider, based on Internet Protocol networks.

I am happy to report to shareholders that Telekom Malaysia will be ready to compete successfully in the revolutionary new businesses of the new millennium.

The rate of growth of the telecommunications market in Malaysia declined in the first half of 1999, clearly reflecting the continuing effects of the economic downturn. However, demand for telecommunications products and services picked up in the second half of the year, showing a positive growth rate.



Prestasi Telekom Malaysia untuk tahun 1999 agak terjejas dan ini terbukti dengan pertumbuhan yang lembab untuk talian suara. Permintaan talian baru selepas mengambil kira pemotongan talian terus menurun kepada 46,651 berbanding 161,106 pada tahun 1998. Namun, kita mampu membendung penurunan tahap hasil kasar Kumpulan kepada hanya 1.8% iaitu berjumlah RM7.8 bilion.

Tahun 1999 juga telah menampakkan permintaan lebih tinggi dalam segmen pertumbuhan baru, perkhidmatan telefon selular, Internet dan data, yang telah mengatasi perkhidmatan telefoni asas. Malah, kita juga memasuki tahun pertama Akses Samarata, pesaing kita telah menguasai lebih pasaran, walaupun pada kadar yang agak perlahan. Kita telah mementingkan usaha untuk mengekalkan pelanggan, membersihkan rekod dan isu-isu yang berkaitan dengan kutipan. Kadar penamatan talian telefon juga telah meningkat, terutamanya dalam setengah tahun pertama disamping hutang lapuk yang terus meningkat. EBITDA telah menurun sebanyak 13% kepada RM3.8 bilion, kesan daripada penggabungan kos operasi perkhidmatan telefon selular di Malaysia. Setelah menggabungkan keuntungan berjumlah RM200.5 juta daripada syarikat-syarikat sekutu, keuntungan Kumpulan sebelum cukai adalah lebih kurang RM884 juta - satu penurunan sebanyak 47%. Keuntungan selepas cukai kepentingan minoriti adalah RM819 juta iaitu kejatuhan sebanyak 17.4%. EPS Kumpulan pada tahun 1999 adalah 27.2 sen. Ini memang telah diramalkan dan kita juga telah mampu untuk mengurangkan kesannya melalui pelbagai cara. Dengan terlaksananya usaha pemulihan ekonomi dan pengukuhan oleh pindaan yang meningkat dalam anggaran Kerajaan terhadap pertumbuhan KDNK untuk tahun 1999 dan 2000, kita yakin bahawa keadaan ini akan beralih menjadi positif.

Dalam tahun ini, Telekom Malaysia telah banyak memberi tumpuan kepada pelaksanaan rasionalisasi dan pembinaan semula yang dapat mempercepatkan proses transisi.

Telekom Malaysia's performance for 1999 was affected, and this was evidenced in the slower growth for voice traffic. The increase in new lines net of disconnection declined to 46,651, compared to 161,106 in 1998. Despite this, we have managed to contain the group level gross revenue decline to just 1.8% at RM7.8 billion.

1999 was also a year which saw higher demand in the new growth segments, cellular telephones, Internet and data services, which outpaced basic telephony. We also entered the first year of Equal Access whereby our competitors gained further market share, albeit at a slower rate. Greater importance was placed on retaining our customers, cleaning up our records and on collection issues. The rate of termination of phone lines was higher, especially in the first half of the year and the provision for bad debts inevitably rose. EBITDA declined by 13% to RM3.8 billion largely due to the consolidation of costs from our Malaysian cellular operations. After incorporating RM200.5 million of profits from associated companies, group profit before tax was about RM884 million, a decline of 47%. Profit after tax and minority interest was RM819 million, a drop of 17.4%. The 1999 group EPS is 27.2 sen. These were all largely anticipated and we were able therefore to mitigate the effects in a number of ways. With the economic recovery well underway, and reinforced by the upward revision in the government estimates of GDP growth for both 1999 and 2000, we believe that this adverse trend will take a positive turn.

Telekom Malaysia has devoted much of the year to an ongoing rationalisation and reengineering exercise to accelerate the process of transition. This



Hasil daripada perkhidmatan telefon asas menjadi penyumbang utama pendapatan bagi tahun 1999  
Revenue from basic telephone services continued to be a major source of income in 1999



Pelaburan yang akan menambahkan kemampuan kita di masa akan datang ini, memerlukan kos serta-merta, tetapi diyakini akan membawa pulangan yang baik di masa akan datang. Contohnya, walaupun Program Persaraan Sukarela telah melibatkan perbelanjaan tetapi ia telah menjadikan kita sebagai sebuah organisasi mantap. Adalah begitu penting, sebagai organisasi yang bertanggungjawab dan pragmatik, kita faham bahawa telekomunikasi, menerusi perkhidmatan Internet membolehkan industri-industri di Malaysia maju ke hadapan, akan dapat menyediakan infrastruktur dan memberi faedah kepada aspirasi negara untuk melahirkan Masyarakat Kaya Dengan Pengetahuan.

### Persekitaran Global

Di mana jua, kita dapat melihat kesan revolusi telekomunikasi dan Internet. Ekonomi dunia terus menyerlah dengan konsep perhubungan masyarakat global dan tertumpu kepada industri telekomunikasi, perkhidmatan, media, perisian dan perkakasan. Kesemua ini telah dijadikan 'alat' di dalam cetusan penggabungan dan perolehan, perkongsian, perikatan dan usahasama di antara syarikat-syarikat yang mahu merebut peluang daripada kemunculan perkhidmatan-perkhidmatan baru ini. Pasaran saham turut menggalakkan dengan populariti saham-saham yang berkaitan dengan Internet dan teknologi. Ia turut memberi tumpuan kepada pencapaian, pergerakan asas pelanggan dan kandungan yang bergerak dengan jalur lebar yang lebih pantas dan lebih besar, dengan rangkaian dan peralatan maju yang membawa kejatuhan kos dan harga dalam persaingan yang sengit. Pesaing baru dapat memberi lebih tumpuan terhadap pelanggan, mengambil kesempatan daripada kos penyertaan yang rendah dan dalam keadaan lebih selesa berbanding pembekal yang menanggung beban rangkaian legasi.

Kerajaan dan pengawal peraturan di serata dunia terlalu melengkapkan momentum ini dengan menggalakkan peningkatan liberalisasi secara domestik, serantau dan di seluruh benua dan juga menerusi World Trade Organisation.

### Persekitaran di Malaysia

Kami dengan sukacitanya menyatakan bahawa ekonomi telah mencatat pertumbuhan KDNK yang lebih tinggi daripada yang dijangkakan iaitu sebanyak 5.4% dalam tahun 1999. Unjuran pertumbuhan KDNK sebanyak 5.8% untuk tahun 2000 telah membina asas untuk strategi alaf baru kita. Disemarakkan oleh permintaan global yang sihat dan berterusan untuk eksport kita, aktiviti perniagaan dan pembelanjaan penggunaan telah dipulihkan dan mempunyai agenda untuk Wawasan 2020.

Turut mengikuti trend global, industri telekomunikasi di Malaysia telah mengambil kedudukan kukuh yang sama ke arah pembatalan kawal selia. Dengan Suruhanjaya Komunikasi dan Multimedia Malaysia yang menyelia pembangunan industri ini, kita melangkah maju ke era baru dan mendapat pengiktirafan status Koridor Raya Multimedia serta Akta Komunikasi dan Multimedia 1998. Kita juga dapat melihat penyertaan syarikat-syarikat baru terutamanya operator berasaskan Internet dan kandungan yang akan menjadikan kehadiran mereka dirasai di samping pesaing tradisi. Seseengah syarikat telekomunikasi negara asing telah merangsang Malaysia untuk memberi tumpuan terhadap pasaran di negara mereka tetapi terdapat juga sesetengahnya yang datang untuk melibatkan diri dalam pasaran negara ini.

investment in our future enhanced capability had an immediate cost - but with the confident expectation of greater returns in the future. For instance, the Voluntary Redundancy Program took a financial toll on the results but has left us a much leaner organisation. Most importantly, as a responsible and pragmatic organisation we recognise that telecommunications, via the Internet, focus is at the forefront of Malaysia's enabling industries that will provide the infrastructure and means to drive the nation's aspiration to become a Knowledge Economy.

### The Global Environment

Everywhere, we see the impact of a telecommunications and Internet revolution. The developed economies of the world are abuzz with the concept of a globally connected society and the convergence of telecommunications, service, media, software and hardware industries. All of which have materialised in an explosion of mergers and acquisitions, partnerships, alliances and joint ventures between such companies to pursue opportunities in emerging new services. Share markets thrive on these technological and Internet-related stocks, emphasising reach, mobility, customer base and content riding on faster and bigger bandwidths, with network and equipment advances driving costs and prices down in the face of fierce competition. New lean customer-focussed entrants emerge, benefiting from low entry costs and taking advantage of the position of incumbents saddled with legacy networks.

Governments and regulators the world over feed the momentum by encouraging increasing liberalisation domestically, regionally, across continents and indeed via the World Trade Organisation.

### The Malaysian Environment

We are pleased to note that the economy registered a much higher than expected GDP growth of 5.4% in 1999 and the projection of a 5.8% GDP growth for 2000 sets the stage for our millennium strategy. Fuelled by a continuing healthy global demand for our exports, business activity and consumption expenditure has been revived and so has the agenda for Vision 2020.

Following global trends, the Malaysian telecommunications industry has similarly taken a strong stand towards deregulation. With the Malaysian Communications and Multimedia Commission overseeing industry developments, we move into an era of new and enhanced licenses driven by the Multimedia Super Corridor and the Communications and Multimedia Act, 1998. We are seeing the entry of new players, especially Internet and content based operators, who will make their presence felt alongside our traditional competitors. Some foreign telcos have exited Malaysia to concentrate in their home markets but others have come in to take their places.





Malah kedatangan alaf baru jadi lebih merangsangkan dan Telekom Malaysia sentiasa bersedia untuk menghadapi tempoh yang membawa perubahan luar biasa.

### Prestasi 1999

Sama seperti ekonomi yang sedang pulih, Telekom Malaysia berusaha mengekalkan kedudukannya dalam tahun 1999 dengan usaha mencari jalan keluar dari belenggu kemelesatan ekonomi. Kami berpendapat bahawa ini adalah masa yang sesuai untuk menyusun semula kedudukan bagi mendapatkan platform yang lebih realistik ke arah pertumbuhan masa depan. Sepanjang tahun ini, kami telah menyediakan beberapa kajian semula, yang meliputi segala aspek operasi – produk dan perkhidmatan, hala teknologi, asas infrastruktur, sumber sedia ada, proses utama dan kaedah yang perlu untuk memperkemas perniagaan. Pada dasarnya ia tetap berunsur perkhidmatan pelanggan serta kualiti.

### Telco

Telekom Malaysia merekodkan hasil operasi yang menurun sebanyak 4.6% iaitu RM7.05 bilion. Secara keseluruhannya ini adalah akibat daripada pertumbuhan tahunan untuk pelanggan baru yang berkurangan iaitu hanya 1.1% atau 46,651 untuk tahun 1999. Langganan perniagaan meningkat sebanyak 1.4% iaitu 1.173 juta pelanggan dan pelanggan kediaan merekodkan peningkatan 1% iaitu 3.260 juta. Ini menjadikan jumlah keseluruhan sebanyak 4.433 juta pelanggan pada akhir tahun 1999. Pada setengah tahun pertama, jumlah pelanggan menurun sebanyak 65,000 disebabkan oleh polisi pengawalan kredit ketat yang dilaksanakan sejak tahun 1998. Peningkatan pelanggan secara aktif hanya berlaku pada setengah tahun dengan pelaksanaan pelbagai program pengekalan pelanggan termasuk pengenalan beberapa pelan diskaun. Ini menyebabkan kemerosotan yang lebih ketara bagi hasil telefoni. Perkhidmatan telefon dan produk menyumbang sebanyak 82.2% daripada keseluruhan hasil syarikat jelas menampakkan penghijrahan ke segmen perkhidmatan Internet dan data yang dijangka menyumbang secara ketara terhadap hasil operasi Telco.

Contohnya talian suwa merekodkan pertumbuhan hasil sebanyak 19.4% manakala perkhidmatan Internet dan multimedia meningkat sebanyak 100%. Walaupun hasil yang berkurangan, margin EBITDA tetap dapat dikekalkan.

Jumlah keseluruhan talian telah meningkat dari 4.38 juta pada akhir tahun 1998 ke 4.43 juta pada akhir tahun 1999. Untuk tahun 1999, kami telah memasang sebanyak 629,162 talian, tetapi disebabkan oleh pengawalan kredit yang ketat, kami terpaksa memotong sebanyak 587,069 talian dan ini mengakibatkan kadar peningkatan bersih sebanyak 1% sahaja. Dengan keadaan ekonomi yang bertambah baik serta permintaan akses Internet yang semakin kukuh, kami menjangkakan pertumbuhan talian tetap akan kembali menyelerah dalam tahun 2000.

### Perkhidmatan Internet dan Data

Peranannya ketara dalam pertumbuhan dua bidang yang baru akibat perkhidmatan telefoni yang menurun. TMnet menunjukkan perkembangan yang menggalakkan di mana terdapat 405,330 pelanggan pada akhir tahun 1999 berbanding 272,000 pada tahun 1998 dengan peningkatan sebanyak 47%. Kini, kami mempunyai 60% daripada pelanggan Internet di seluruh Malaysia.

It is indeed a very exciting advent to the millennium and Telekom Malaysia is ready for a period of what will be a phenomenal transformation.

### 1999 Performance

Just as the economy had to re-base itself emerging from the recession, so did Telekom Malaysia in 1999. We felt it is the right time to reorganise ourselves to provide a more realistic platform for future growth. Throughout the year, we put into motion a number of reviews, covering all aspects of our operations - products and services, the technology paths, the infrastructure base, the resources available and the key processes and measurement needed to streamline the business. At the heart of it all remains customer service and quality.

### Telco

Telekom Malaysia registered a drop in operating revenue of 4.6% to RM7.05 billion. This was mainly attributed to the low new subscriber growth at only 1.1% or 46,651 for the year. The business subscribers grew by 1.4% to 1.173 million customers and residential customers registered 1% growth to 3.260 million giving a total of 4.433 million customers at the end of 1999. In the first half of the year subscriber base shrunk by 65,000 due to a strict credit control policy adopted since 1998. It was only in the second half that we saw active subscriber growth with the implementation of various customer retention programs including the introduction of discount plans. This caused the further decline in telephony revenue. Telephone products and services fell to about 82.2% of the total company turnover reflecting the migration to the new growth segments of data and Internet services which will contribute significantly to Telco operating revenue.

Leased lines for example recorded a revenue growth of 19.4% whereas Internet and multimedia services grew by 100%. Despite the lower revenue we managed to maintain EBITDA margins.

Total lines grew from 4.38 million as at year-end 1998 to 4.43 million by year-end 1999. For 1999, we installed 629,162 lines, however due to our stringent credit control we disconnected 587,069 lines therefore resulting in a net growth of around 1%. With the improved economic conditions and a strong demand for Internet access, we expect fixed line growth to bounce back in the year 2000.

### Internet and Data Services

There are two new growth areas predominantly increasing their roles as telephony services decline. TMnet showed encouraging growth where 405,330 customers were achieved in 1999 with from the 272,000 in 1998, giving a growth rate of 47%. We now have about 60% of the Internet customers in Malaysia.



Pertumbuhan dalam rangkaian data melalui ISDN, talian suwa dan COINS diramalkan meningkat berdasarkan perniagaan di Malaysia semakin bergantung pada teknologi maklumat. COINS, rangkaian data berkelajuan tinggi, terus menarik pelanggan utama di seluruh negara. Perkhidmatan Internet dan data akan menjadi penyumbang utama terhadap hasil di masa depan dan akan mengimbangi hasil telefoni asas yang dijangka akan menurun. Kami merekodkan pertumbuhan 32% dalam litar data iaitu 79,000 berbanding 60,000 pada tahun 1998.

### Perkhidmatan Telefon Selular

Operasi telefon selular, TMTouch yang berasaskan GSM 1800, telah kehilangan 3,000 pelanggan selepas mengambil kira pemotongan talian biasa tapi memperolehi 98,000 pelanggan prabayar dalam jangkamasa 12 bulan. Dalam bulan Disember 1999, bilangan keseluruhan pelanggan rangkaian ini berjumlah lebih kurang 233,000 - iaitu pertambahan sebanyak 95,000 pelanggan. Operasi telefon selular AMPS/D-AMPS Mobikom yang melancarkan jenama prabayar MobiAccess berjaya memperolehi 16,000 pelanggan pada hujung bulan Oktober. Pada akhir tahun 1999, Mobikom mempunyai 142,000 pelanggan. ATUR terus menyediakan perkhidmatannya di dalam pasaran khusus dengan jumlah 54,000 pelanggan.

### Kos Operasi

Pada tahun 1999 jumlah keseluruhan perbelanjaan operasi meningkat sebanyak 7.2% iaitu RM6.73 bilion. Komponen utama ialah tenaga kerja sebanyak 14%, bekalan sebanyak 3%, peruntukan hutang lapuk sebanyak 8%, tukaran matawang asing sebanyak 3% dan susut nilai sebanyak 37%.

Kos tenaga kerja pula meningkat disebabkan penggabungan akaun tahunan Mobikom (tahun 1998 hanya menggabungkan 3 bulan akaun Mobikom) dan Program Persaraan Sukarela (VRP) Telekom Malaysia. Satu caj yang dilakukan secara sekali berjumlah RM45 juta telah diperuntukkan untuk program ini dan lebih dari 700 orang anggota telah menerima tawaran ini.

Growth in data networking via ISDN, leased lines and COINS is expected to surge, as Malaysian businesses become more reliant on information technology. COINS, our high-speed data network, continues to attract major customers nation-wide. Internet and data services will become major contributors to revenue in future and will compensate for the expected slow growth in basic telephony revenue. We registered 32% growth in data circuits to 79,000 from 60,000 in 1998.

### Cellular

As for the cellular operations, the GSM 1800 based TMTouch lost about 3,000 net of disconnection post-paid customers but gained 98,000 pre-paid customers in 12 months. As at December 1999, total customers on its network stood at about 233,000 representing an increase of 95,000 customers. The AMPS/D-AMPS cellular operations Mobikom launched its prepaid branded MobiAccess in late October and managed to secure 16,000 customers. Mobikom ended the year with 142,000 customers. ATUR continues to serve a niche market serving 54,000 customers.

### Operating Costs

In 1999 the total operating expenditure grew by 7.2% to RM6.73 billion, of which the main components were labour, representing 14%, supplies at 3%, bad debt provision at 8%, forex at 3% and depreciation at 37%.

Labour costs increased due to the consolidation of Mobikom's full year accounts (1998 consolidated only 3 months Mobikom's accounts) and Telekom Malaysia's Voluntary Redundancy Program (VRP). A one-off charge of RM45 million was incurred for the program where more than 700 employees accepted the offer.



Telefon selular telah menjadi sebahagian dari gaya hidup masa kini.  
Cellular communication has evolved into an integral part of today's lifestyle



Kos bekalan telah menurun sebanyak 14.5% disebabkan oleh pertumbuhan DEL yang lebih rendah serta peningkatan kapasiti yang lebih menurun. Telekom Malaysia membuat peruntukan lebih kecil untuk hutang lapuk di mana sebahagian besar daripada hutang lapuk adalah daripada peruntukan oleh Kumpulan telefon selular. Hasil hutang lapuk untuk syarikat adalah 4.7% manakala hutang lapuk Kumpulan adalah 6.9% daripada hasil Kumpulan. Keadaan hutang lapuk dijangka akan bertambah baik dengan peningkatan ekonomi, pertambahan jumlah pelanggan telefon selular prabayar serta pengurusan kredit yang lebih sempurna.

Jumlah keseluruhan kerugian tukaran asing telah meningkat sebanyak 49.3%, akibat daripada perolehan lebih rendah yang tidak diduga terhadap penilaian semula Ringgit oleh pemberi pinjaman antarabangsa.

### Pinjaman dan Peminjaman

Pada bulan Disember 1999, pinjaman Kumpulan adalah berjumlah RM8.1 bilion, di mana lebih kurang 58% daripadanya adalah dalam matawang USD. Sejumlah USD100 juta telah dikeluarkan sebagai 'Floating Rate Note' pada bulan September, di mana USD70 juta telah digunakan untuk bayaran pinjaman penyambung. Pinjaman asing kita adalah bersifat jangka masa panjang dengan pembayaran semula yang paling awal hanya akan dilakukan dalam tahun 2003.

Perbelanjaan faedah pula adalah berjumlah RM546 juta. Dengan kedudukan Ringgit Malaysia yang bertambah baik, kita akan membiayai semula peminjaman kadar terapung yang berjumlah USD400 juta – persediaan ke arah 64% dan 56%, masing-masing di atas dasar kasar dan bersih. Dana pemegang saham kekal pada RM12.6 bilion.

### Perbelanjaan Modal

Kira-kira 60% daripada keseluruhan perbelanjaan modal oleh Telekom Malaysia iaitu RM2.1 bilion, telah dibelanjakan untuk perkembangan dan kenaikan taraf telefoni dan rangkaian data dengan tujuan untuk meningkatkan kualiti rangkaian. Kami akan terus memberi penekanan kepada usaha untuk menaikkan taraf rangkaian agar teknologi dan perkembangannya sejajar dengan permintaan pelanggan. Perbelanjaan modal oleh TMTouch adalah berjumlah RM236 juta, di mana kebanyakannya dibelanjakan untuk perkembangan rangkaian. Mobikom pula telah membelanjakan RM47 juta.

### Pelaburan Seberang Laut

Tahun 1999 diteruskan dengan tempoh penggabungan pelaburan asing dan memberi tumpuan untuk mengoptimalkan pulangan dari pelaburan tersebut. Sumbangan keuntungan dari syarikat seberang laut Telekom Malaysia meningkat kepada RM231.5 juta dan ini merupakan pertumbuhan 4.5% berbanding dengan tahun lalu. Kesemua pelaburan di Afrika merupakan penyumbang keuntungan yang positif. Afrika Selatan telah menyumbang keuntungan yang tertinggi dengan jumlah RM227 juta dan diikuti oleh Ghana dengan keuntungan berjumlah RM42 juta.

Pelaburan di Thailand telah terjejas akibat krisis ekonomi rantau ini. DPC, operator telefon selular GSM 1800, buat masa ini mempunyai 131,000 pelanggan dan dijangka akan menunjukkan keuntungan pada tahun 2002. Ia akan melengkapkan rangkaiannya sendiri di Bangkok tidak lama

The cost of supplies declined by 14.5% due to lower DEL growth and lower capacity increase. Telekom Malaysia made smaller bad debt provisions; the bulk of bad debt came from the provisions made by the cellular group. The company's bad debt is 4.7% turnover whereas the Group's bad debt represented 6.9% of Group turnover. We expect our bad debt position to improve with the economic upturn, the increase in prepaid cellular subscribers and better credit management.

Total forex loss increased by 49.3%, due to the lower unrealised gain on revaluation of the Ringgit on the net international settlement creditors.

### Loans and Borrowings

As of December 1999, group loans totalled RM8.1 billion, of which about 58% of the loans are USD denominated. We issued a USD100 million Floating Rate Note in September where USD70 million was used to repay our bridging loan. Our foreign loans are long term in nature with the earliest repayment due in 2003.

Interest expense amounted to RM564 million. With the improving spreads of Malaysian papers, we will be refinancing USD400 million of our floating rate borrowings. Gearing was 64% and 56% on a gross and net basis respectively. Shareholders funds stood at RM12.6 billion.

### Capital Expenditure

About 60% of Telekom Malaysia's total capex of RM2.1 billion was spent on expanding and upgrading its telephony and data network aimed at improving the network quality. We will continue to emphasise network upgrading to keep up with technology, and expansion will be in line with customer demand. TMTouch's capex of RM236 million was mainly spent on network expansion and Mobikom spent RM47 million.

### Overseas Investments

We continued with a period of consolidation for our overseas investments and focused on optimising returns from the investments. The profit contribution of Telekom Malaysia's overseas companies rose to RM231.5 million representing a growth of 4.5% over last year. All our African investments are positive profit contributors. South Africa brought the highest contribution of RM227 million followed by Ghana at RM42 million.

Our Thailand investments were affected by the regional economic crisis. DPC, the GSM 1800 cellular operator currently has 131,000 subscribers and is expected to show a profit in year 2002. It will soon complete its own network in Bangkok. Samart



*DPC, operator telefon selular GSM 1800 di Thailand menjanjikan perkhidmatan yang lebih baik dengan adanya pusat panggilan yang baru  
DPC, the GSM 1800 cellular operator in Thailand pledges to provide better services with a new call centre*

lagi. Samart sudah pun menyiapkan kegiatan penyusunan semula hutang dan buat masa ini sedang bergiat semula dalam perniagaan Internet dan e-dagang.

Selain daripada di Afrika, pelaburan di Sri Lanka dan Bangladesh juga telah menunjukkan keuntungan yang menggalakkan. Bangladesh telah menyumbang keuntungan berjumlah RM5.3 juta setelah dua tahun beroperasi.

### Infrastruktur Global

Infrastruktur global terus diperhebatkan untuk menampung perkhidmatan baru dengan pelaburan sebanyak USD60 juta di dalam sistem kabel fiber optik dasar laut SEA-ME-WE 3. Sistem sub-optik 4 jarak gelombang ini mula digunakan dalam bulan Ogos 1999 dengan kapasiti transmisi jalur lebar 20 gigabit sesaat. Ia merupakan satu sistem kabel yang ekstensif - dari Eropah ke Jepun melalui Timur Tengah dengan 39 pengkalan mendarat, termasuk Pulau Pinang dan Mersing di Malaysia.

Dalam usaha untuk mengadakan hubungan dengan syarikat-syarikat subsidiari lain di luar negara, Telekom Malaysia telah menandatangani satu Perjanjian Pembinaan dan Penyelenggaraan untuk sistem kabel fiber optik dasar laut, SAFE/SAT3 dengan 20 operator antarabangsa yang lain dalam bulan Jun 1999. SAFE akan membekalkan hubungan fiber dari Pulau Pinang ke Cape Town di Afrika Selatan serta dihubungkan dengan sistem kabel dasar laut SAT3 ke Pantai Barat Afrika. Ini akan menyediakan perhubungan seterusnya ke Portugal di Eropah melalui 12 pengkalan mendarat di negara-negara Afrika Barat. Sistem ini dijangka siap pada suku tahun ketiga 2001.

has completed its debt restructuring exercise and is now repositioning itself as an the Internet and e-commerce business.

Apart from the African investments, Sri Lanka and Bangladesh have also shown encouraging profits. Bangladesh has contributed profits of RM5.3 million after two years of operations.

### Global Infrastructure

We continued to beef-up our global infrastructure to cater for new services with an investment of USD60 million in SEA-ME-WE 3 fibre optic submarine cable system. The 4 wavelength sub-optic system was commissioned in August 1999 with broadband transmission capacity of 20 gigabit per second. This is an extensive cable system spanning from Europe to Japan via Middle East with 39 cable landing points including Penang and Mersing in Malaysia.

As we plan to provide end-to-end global connectivity with other overseas subsidiaries, Telekom Malaysia has signed a Construction and Maintenance Agreement of SAFE/SAT3 submarine cable systems together with 20 other international operators in June 1999. SAFE will provide fibre connectivity from Penang to Cape Town in South Africa and patches with SAT3 submarine cable system in the West Coast of Africa. This will provide onward connectivity to Portugal in Europe via 12 other landing points in West African countries. The system is expected to be completed by the third quarter 2001.



**Y2K**

Telekom Malaysia dengan bangganya mengumumkan bahawa ia memenuhi keperluan Y2K, hasil ketekunan kumpulan projek Y2K selama tiga tahun. Bahagian Teknologi Maklumat serta kumpulan Penyelidikan dan Pembangunan kami juga giat mempertingkatkan dan meneliti kaedah penyelesaian baru untuk sistem sokongan operasi dan juga cara untuk menjadikan perniagaan-perniagaan yang sedia ada lebih inovatif.

**UNIVERSITI MULTIMEDIA (MMU)**

Pada tahun 1999, nama Universiti Telekom Sdn. Bhd. telah bertukar kepada Universiti Multimedia (MMU) dan membuka kampusnya di Cyberjaya. Setelah beroperasi selama tiga

**Y2K**

Telekom Malaysia is proud to announce that we were fully Y2K ready, thanks to the diligent work of the Y2K project team over the past three years. The Information Technology Division and our Research and Development team have also been hard at work finding improved ways and exploring new solutions for our operating support systems as well as ways of innovating our current businesses.

**MULTIMEDIA UNIVERSITY (MMU)**

In 1999, Universiti Telekom Sdn. Bhd. has been renamed "Multimedia University" with the opening of its Cyberjaya campus. Marking the



*Universiti Multimedia - kini mempunyai 5,700 orang pelajar dan menawarkan program-program akademik yang berkualiti  
Multimedia University - Currently has 5,700 students and offers quality academic programmes*



tahun, MMU kini mempunyai seramai 5,700 orang pelajar sepenuh masa yang mengikuti kursus-kursus peringkat Pra-Universiti, Ijazah, Ijazah Sarjana Muda dan Ijazah Kedoktoran. Ini merupakan pertumbuhan sebanyak 75% berbanding bilangan penuntut dalam tahun 1998. Anggota yang berkerja di sini berjumlah 817 orang (akademik dan bukan akademik). Dengan bilangan pelajar yang semakin meningkat (sasaran pertumbuhan tahun 2000 ialah 44%), MMU dijangka lebih menguntungkan dan akan berupaya menampung keperluan sendiri dalam tahun 2003, apabila ia mencapai keupayaan penuh, sambil meneruskan misi sebenarnya untuk melahirkan siswazah yang dapat menyokong aspirasi negara bagi melahirkan masyarakat IT dan kaya dengan pengetahuan.

### **KOLEJ LATIHAN TELEKOM (KLT)**

#### **Program Latihan**

Secara usaha dalaman, KLT meneruskan usaha untuk memajukan dan meningkatkan kualiti suasana pembelajaran. Kebanyakan daripada program yang ditawarkan, terutamanya dalam bidang telekomunikasi, multimedia dan teknologi maklumat telah dirancang khas untuk memenuhi keperluan pelanggan dalaman Telekom Malaysia – contohnya; pengubahsuaian untuk menepati keperluan sesuatu bahagian. Matlamatnya adalah untuk mempertingkatkan produktiviti dan tahap prestasi bahagian-bahagian tersebut. Tambahan pula, KLT akan terus memenuhi keperluan untuk melahirkan pemimpin masa depan di dalam syarikat dengan program seperti Pengurusan Atasan (TMP), program Pembangunan Pengurusan Kanan (SMDP), Program Pembangunan Kepimpinan Pengurusan (MLDP) dan Eksekutif 'Fast Track'.

#### **Rancangan Pemasaran**

Adalah menjadi strategi KLT untuk memasarkan produk yang menjadi permintaan pembeli, bersesuaian dengan tempat dan harganya. Buat masa ini, 85% daripada aktiviti KLT adalah membekalkan perkhidmatan kepada pelanggan dalaman. Walau bagaimanapun, KLT tetap agresif dalam menerokai bidang dan peluang baru untuk perniagaan agar ia tidak bergantung sepenuhnya kepada Telekom Malaysia untuk memperolehi hasil. Sambil itu, dalam masa yang sama ia juga membantu strategi dan rancangan pembangunan Sumber Manusia Telekom Malaysia.

### **SUMBER MANUSIA KORPORAT**

Dalam tahun 1999, aktiviti Sumber Manusia Korporat Telekom Malaysia merangkumi penyerapan tenaga kerja baru, memberi tumpuan kepada pembaharuan pengetahuan dan peningkatan kecekapan untuk memastikan tenaga kerja yang berkualiti. Program seperti Skim Persaraan Sukarela dan penugasan semula anggota yang berlebihan telah membantu mengurangkan tenaga kerja kepada saiz yang bertepatan mengikut taraf dunia. Program gaji dan ganjaran yang kompetitif telah membantu untuk memastikan kos tenaga kerja yang kos efektif. Rancangan Kemajuan dan Kejayaan Kerjaya pula telah membantu untuk memastikan kesinambungan usaha melahirkan pemimpin untuk jawatan pengurusan atasan dan utama serta menggalakkan kemajuan individu menerusi aktiviti pembangunan pemimpin yang terancang.

Jumlah anggota pada akhir bulan Disember ialah 25,442 dan ini adalah pengurangan keseluruhan sebanyak 6%. Selain daripada pengurangan dalam bilangan anggota Skim Persaraan Sukarela, hampir 600 orang anggota telah memilih untuk meletakkan jawatan dari Telekom Malaysia

third year of its operation, MMU has full-time students totalling 5,700, currently pursuing their Pre-U, Undergraduate, Masters and Doctorate courses. This represents a 75% growth from 1998 enrolments. This community is currently being served by 817 staff (academic and non-academic). With the student population continuing to increase (2000 target of 44% growth), MMU is expected to be profitable and self-sufficient by 2003 as it achieves full capacity, whilst keeping true to its mission of generating graduates to support the national aspiration of an IT society and the Knowledge economy.

### **TELEKOM TRAINING COLLEGE (TTC)**

#### **Training Program**

Internally, TTC continues to improve and enhance the quality of learning environment. Most of the programs, especially in telecommunications, multimedia and information technology are specially designed to cater for the needs of Telekom Malaysia's internal customers i.e. customization to suit requirements of specific divisions. The aim is to improve the productivity and performance level of these divisions. In addition to this, TTC also continues cater to the needs of future leaders in the company with programs such as Top Management Program (TMP), Senior Management Development Program (SMDP), Management Leadership Development Program (MLDP) and Fast Track Executives.

#### **Marketing Plan**

TTC's strategy is to market the desired product to the right people at the right place for the right price. Currently, 85% of TTC's activities serve internal customers. However, TTC is aggressively exploring new areas and opportunities for business so as not to be entirely dependent on Telekom Malaysia for revenue while at the same time, addressing Telekom Malaysia's own Human Resource development plans and strategies.

### **CORPORATE HUMAN RESOURCE**

In 1999, Human Resource activities included the injection of new workforce, emphasizing knowledge renewal and competency building thus ensuring quality workforce. Separation programs like Voluntary Separation Scheme and redeployment of surplus employees help to reduce workforce to the right size according to world standard. Competitive remuneration and reward programs help to ensure cost effective labor cost. Career Advancement and Succession plan help ensure the continuity of prepared leaders for top and key management positions and encourage individual advancement through planned leadership development activities.

The staff strength at the end of December is 25,442 representing an overall reduction of 6%. Besides the reduction in numbers from the Voluntary Separation Scheme, close to 600 have opted to resign from Telekom Malaysia to join our



untuk menyertai syarikat subsidiari 100% milik kami iaitu Telekom Sales and Service Sdn Bhd (TSSSB) untuk mengukuhkan tenaga pemasaran. Pengurangan adalah lebih kurang 400 orang anggota. Ukuran produktiviti dari segi setiap anggota telah meningkat kepada 174.

Sasaran Rancangan Perniagaan kami ialah untuk mengurangkan anggota dan untuk meningkatkan produktiviti hingga 250 DEL bagi setiap anggota menjelang tahun 2004. Kami akan terus memberi kemahiran baru kepada anggota untuk memenuhi permintaan segmen yang berkembang pesat seperti rangkaian data dan Internet. Pusat latihan kami sedang berada dalam peringkat utama usahanya dan bertanggungjawab untuk merancang sukatan kursus masa depan yang sejajar dengan visi Kumpulan.

### **PENYELIDIKAN DAN PEMBANGUNAN**

Dalam tahun 1999, Bahagian Penyelidikan dan Pembangunan disokong oleh 168 orang anggota (eksekutif dan bukan eksekutif). Peranan dan tanggungjawab utama bahagian ini termasuklah menyelesaikan masalah operasi dengan cara memberi sokongan kepada kumpulan Operasi/Rangkaian di Telekom Malaysia, memulakan peluang pemindahan teknologi menerusi penggabungan usaha sama, mewujudkan aktiviti penyelidikan gunaan atau tulen untuk jangkamasa panjang dan mencari peluang perniagaan menerusi usaha memperdagangkan produk-produk baru.

### **MSC DAN PROJEK-PROJEK MEGA**

Pelancaran bangunan B1 Ibusawat Putrajaya, pelancaran rasmi Telekom Malaysia Cyberjaya Central dalam bulan Julai 1999 serta permulaan projek suis dan transmisi Putrajaya merupakan pencapaian Koridor Raya Multimedia dalam tahun 1999.

Pelanggan Koridor Raya Multimedia akan terus mendapat sokongan menerusi jaminan prestasi Koridor Raya Multimedia dan usaha menyahut seruan kerajaan bagi memberi jaminan kualiti dan perkhidmatan pelanggan. Kajian Tarif ketiga Koridor Raya Multimedia adalah satu usaha untuk memastikan produk dan perkhidmatan yang ditawarkan oleh Telekom Malaysia adalah kompetitif untuk Syarikat Status Koridor Raya Multimedia - sebagai sebahagian daripada insentif untuk syarikat-syarikat di Cybercity.

Telekom Malaysia secara rasminya telah diiktiraf sebagai "Syarikat Status Koridor Raya Multimedia" oleh Perbadanan Pembangunan Multimedia (MDC) dalam bulan Disember 1999 - yang mana ini adalah penting untuk kemajuan dan insentif bagi pembangunan di masa depan. Ini juga akan terus menambahkan nilai untuk pemegang saham dan ia dijangka akan turut menggambarkan hubungan baik dengan kerajaan.

### **Strategi Alaf Baru Kumpulan**

Kami telah menetapkan satu misi untuk menjadi sebuah syarikat telekomunikasi bertaraf dunia menjelang tahun 2005 dan kami juga yakin akan berjaya membekalkan perkhidmatan yang berkualiti kepada para pelanggan yang dihargai. Sejalan dengan usaha untuk membekalkan pakej harga yang kompetitif kepada pelanggan, kami juga ingin menjadi pembekal rangkaian dengan kos yang paling rendah. Untuk menerajui perniagaan Internet dan perdagangan elektronik atau e-dagang

100% subsidiary Telekom Sales and Service Sdn Bhd (TSSSB) to strengthen our marketing force. Natural attrition was about 400 employees. The productivity measure in terms of Direct Exchange Lines (DEL) per staff has increased to 174.

Our Business Plan target is to continue reducing staff numbers and to improve productivity ratio to 250 DELs per employee by 2004. We continue to re-skill our staff to meet the demands of the fast growing segments such as data networks and Internet. Our training centre is at the core of this effort and is responsible for the design of future course syllabus in line with the Group's vision.

### **RESEARCH AND DEVELOPMENT**

In 1999, the Research and Development Division is supported by 168 staff (executive and non-executive). The main roles and responsibilities of the division includes solving operational problems by supporting the Operation/Network groups in Telekom Malaysia; initiate technology transfer opportunities via joint collaboration works; embarking on long term applied or pure research activities; and seeking business opportunities via commercialisation of new products.

### **MSC AND MEGA PROJECTS**

The 1999 Multimedia Super Corridor achievements are the launching of Putrajaya Exchange building B1, the official launching of Telekom Malaysia Cyberjaya Central Exchange in July 1999 and the commissioning of Putrajaya switching project and the transmission projects.

Multimedia Super Corridor customers continue to be supported through the Multimedia Super Corridor performance guarantee in support to the Government's call for customer care and quality assurance. The Multimedia Super Corridor third tariff review is an effort to ensure products and services offered by Telekom Malaysia are competitive to the Multimedia Super Corridor Status Company as part of the incentive for these companies in the Cybercities.

Telekom Malaysia had officially received "Multimedia Super Corridor Status Company" from Multimedia Development Corporation (MDC) in Dec 1999, which is vital to its progress and is incentive for future development. This will enhance further shareholder value and is expected to portray good rapport with the Government.

### **Group Millennium Strategy**

We have set ourselves a mission to become a world class telco before 2005 and we believe that to succeed, the provisioning of quality services to our customers is of utmost importance. In line with providing a competitive pricing package to subscribers, we want to be the least cost network provider. To spearhead the Internet and e-commerce business we



Telekom Malaysia - Pembekal utama infrastruktur telekomunikasi Koridor Raya Multimedia  
Telekom Malaysia - Sole provider of the Multimedia Super Corridor telecommunications infrastructure

pula, kami akan membangunkan terminal-terminal multimedia yang termampu oleh pelanggan dan juga bersifat mesra-pelanggan.

Sambil itu, Telekom Malaysia terus berusaha untuk mengekalkan kekuatannya dalam perkhidmatan talian tetap dan juga menguasai perniagaan rangkaian data, Internet dan perkhidmatan telefon selular yang sedang berkembang pesat.

Dengan memberi tumpuan kepada teknologi dan lain-lain perubahan dalam pasaran, kami menjangka struktur hasil kami akan berubah dari syarikat yang bergantung kepada perniagaan PSTN bersuara kepada syarikat yang berasaskan multimedia dan telefon selular.

Untuk mencapai objektif yang strategik ini, kami akan terus meningkatkan kualiti, membangunkan strategi pemasaran yang lebih kreatif dan memperolehi kemahiran yang bersesuaian dengan penumpuan multimedia serta IT. Proses-proses utama akan dirancang semula untuk menyokong perniagaan Internet dan e-dagang. Kami juga akan menyelaraskan semula bahagian-bahagian perniagaan utama supaya menjadi lebih proaktif dan dinamik dalam memenuhi keperluan yang berubah di kalangan pelanggan.

#### Telekom Multimedia

Telekom Multimedia telah menjadi model bagi Telekom Malaysia - sebagai sebuah syarikat komunikasi generasi baru dengan memberi tumpuan terhadap perniagaan multimedia yang

will develop affordable and customer friendly multimedia terminals.

Telekom Malaysia strives to maintain its strength in the fixed lines of the future as well as the fast growing business of data networks, Internet and cellular services.

With the convergence of technologies and other changes in the market place, we expect our revenue structure to change from a PSTN voice dependent company to a multimedia and cellular based company.

To achieve these strategic objectives, we will continue to improve on quality, develop more creative marketing strategies and procure the right skills with multimedia and IT focus. Key processes will be reengineered to support Internet and e-commerce business. We will be re-aligning our core business divisions to be more proactive and dynamic to meet the changing needs of our customers.

#### Telekom Multimedia

Telekom Multimedia sets the model for Telekom Malaysia as a new generation communications company by focusing on an integrated multimedia business.





bersepadu. Ia akan menjadi sebuah organisasi yang cekap dan berkesan serta mempunyai peraturan dan cara baru untuk menjalankan perniagaannya. Perkhidmatan dan produk baru ini akan turut menggerakkan masa depan perniagaan syarikat komunikasi. TMnet adalah pembekal perkhidmatan Internet yang terbesar, bukan hanya di Malaysia malah di Asia Tenggara dari segi saiz, kapasiti rangkaian dan asas pelanggan.

### **Kumpulan Perkhidmatan Telefon Selular**

Peranan komunikasi selular menjadi semakin penting dengan tumpuan terhadap kemajuan komunikasi peribadi melalui penambahan data dan kemampuan web secara khususnya serta mengubah peranti wayarles yang lazim kepada alat yang membawa produktiviti peribadi.

Tumpuan masa depan Telekom Malaysia adalah ke atas perkembangan kapasiti dan liputan, pembangunan saluran pemasaran dan pengedaran yang efisien, di samping peningkatan kualiti perkhidmatan.

Adalah menjadi sasaran kumpulan untuk meningkatkan bahagian pasaran menerusi inisiatif pemasaran yang agresif dan mengurangkan masalah yang sering dihadapi setiap tahun. Kami juga telah merancang untuk berkongsi rangkaian asas menerusi dua sistem telefon selular, meningkatkan kualiti rangkaian dan memperkenalkan lebih banyak produk-produk baru yang inovatif.

### **Rangkaian dan Perbelanjaan Modal**

Infrastruktur rangkaian adalah kekuatan yang muktamad bagi kami dan akan menjadi pembuka peluang perniagaan yang baru. Kini Telekom Malaysia mempunyai lebih 15,000 kilometer fiber optik rangkaian jarak jauh negara, sebagai tambahan kepada rangkaian gelombang mikro digital negara. Rangkaian ini telah dipermajukan untuk membekalkan perkhidmatan jalur lebar dalam satu rangkaian bersepadu yang lancar bagi segala perkhidmatan kumpulan.

Selain itu, Telekom Multimedia dan pelbagai subsidiari sedang membangunkan kandungan dan aplikasi untuk rangkaian jalur lebar yang baru. Telekom Malaysia akan turut mengurangkan tumpuan terhadap pembangunan tetapi akan lebih cenderung ke arah peningkatan kualiti dan taraf rangkaian.

### **Lain-lain Kemajuan**

#### **Projek-projek Khas**

Koridor Raya Multimedia, termasuk Putrajaya, Cyberjaya dan Universiti Multimedia akan terus mempamerkan kemampuan dan komitmen Telekom Malaysia terhadap pencapaian matlamat Wawasan 2020. Kami juga dengan sukacitanya menyatakan bahawa kawasan-kawasan utama yang baru telah beroperasi sepenuhnya dengan Jabatan Perdana Menteri, dan beberapa bahagian-bahagian dengan fungsi utama juga telah ditempatkan di sana.

It will become an agile organisation with a new set of rules and a new way of doing business. These new products and services will in turn drive the future communications company business. TMnet is the largest Internet Service Provider, not only in Malaysia, but also in South East Asia in terms of network size, capacity and customer base.

### **The Cellular Group**

The role of cellular communications become increasingly important with the focus on personal communications enhanced by data and particularly web capabilities, transforming the ubiquitous wireless device into a personal productivity tool.

Telekom Malaysia's future focus is on expansion of capacity and coverage, building efficient marketing and distribution channels as well as improving quality of service.

The group aims to increase its market share through aggressive marketing initiatives and reduce annual churn. We plan to share basic networks across the two cellular systems, enhance network quality and add new innovative products.

### **The Network and Capital Expenditure**

The network infrastructure is ultimately our greatest strength and will be the enabler for new businesses. Telekom Malaysia now has more than 15,000-route kilometre of fibre optic in the national long distance network, in addition to a national digital microwave network. Our network is being enhanced to deliver broadband services in a seamless integrated network for all group services.

Telekom Multimedia and various subsidiaries are developing content and applications for the new broadband networks. Telekom Malaysia will concentrate on expansion of its network for internet services and also upgrading existing network to improve quality of service.

### **Other Developments**

#### **Special Projects**

The Multimedia Super Corridor, including Putrajaya, Cyberjaya and the Multimedia University continues to showcase Telekom Malaysia's capabilities and commitment to Vision 2020 and we are pleased to note that the fledgling principal districts are fully operational with the Prime Minister's Department and several other key functions now residing there.



**UCAPAN TERIMA KASIH**

Atas sebab-sebab kekeluargaan, saya dengan dua orang anak saya tinggal di Highlands di alamat seperti di atas. Suami saya masih berkerja

2. Perhubungan di antara saya dan keluarga saya dengan Telekom Malaysia sahaja. Saya difahamkan daripada jiran-jiran saya yang lain bagaimana untuk mendapatkan talian talipon.

3. Walau bagaimanapun, saya telah dilayani oleh seorang kakitangan yang sangat santun sekali. Saya amat bersyukur kerana dia telah mendedikasi dan

4. Di samping itu, saya juga telah menerima banyak telefon daripada Telekom Malaysia. Terima kasih kepada pihak Telekom Malaysia kerana telah membantu saya dalam menyelesaikan masalah saya.



**TCS**  
TOTAL CUSTOMER SATISFACTION

MAJLIS MAKAN MALAM DAN PENYAMPAIAN ANUGERAH KONVENSYEN TCS KEBANGSAAN KE IV

13 NOVEMBER 1999

*Kepuasan Pelanggan Menyeluruh (TCS) - akan tetap menjadi keutamaan kami dalam memberi perkhidmatan berkualiti  
Total Customer Satisfaction (TCS) - remains our top priority in delivering quality services*



### Kualiti dan Prestasi Inisiatif Pengurusan

Kami dengan sukacitanya menyatakan di sini bahawa penggunaan "Telekom Malaysia Business Excellence Assessment" (TMBEA) yang baru dibangunkan akan meningkatkan Kajian Sistem Kualiti (QSR) yang sedia ada. Ini dilakukan dengan cara pertambahan aspek kepimpinan, strategi dan yang lebih penting lagi adalah keperluan untuk meraih hasil perniagaan. Ini akan memastikan penilaian yang menghasilkan petunjuk tepat bagi kita diiktiraf sebagai sebuah organisasi bertaraf dunia. Seajar dengan inisiatif syarikat untuk memenangi Anugerah Kualiti Perdana Menteri (PMQA) dalam tahun 2001, TMBEA yang baru ini akan terus menyokong sistem yang sedia ada untuk memenuhi segala kriteria PMQA.

Langkah permulaan aktiviti ke arah Kepuasan Pelanggan Secara Total (TCS) dan Kualiti untuk kumpulan Selular Telekom Malaysia iaitu Telekom Cellular Sdn. Bhd. dan Mobikom Sdn. Bhd. bermula pada suku tahun ketiga 1999 dengan pelancaran Perjalanan Kualiti TCS secara formal untuk kedua-dua syarikat selular tersebut. Di masa akan datang, kami akan turut memperluaskan hak yang sama di keseluruhan Kumpulan Telekom Malaysia.

COMPASS (Communicating and Managing Performance, Accountability and Strategy System) yang mana berdasar kepada konsep "Balanced Scorecard" yang kini diamalkan secara meluas di serata dunia adalah satu usaha kami yang berkait rapat dengan inisiatif kualiti. Sehingga kini, kami telah membangunkan lebih 180 "balanced scorecard" di seluruh syarikat dengan kajian tetap ke atas petunjuk prestasi utama untuk memberi sokongan penuh kepada Rancangan Perniagaan. Dalam tahun 1999, sistem ini telah dibangunkan untuk persekitaran Web yang terjamin. Ini adalah satu contoh bagaimana Internet memainkan peranan yang penting, bukan hanya untuk perniagaan semata-mata tetapi juga untuk operasi dalaman.

### Kesimpulan

Dalam usaha kita untuk bersaing menjadi syarikat komunikasi generasi baru, tanpa mengira apa jua bentuk kumpulan Telekom Malaysia, perniagaan masa depan yang akan mencatat prestasi dari segi teknologi, asas dan infrastruktur yang akan memajukan kita – kita tetap bergantung kepada sumbangan setiap individu di kalangan pelanggan dan anggota.

Perubahan yang berlaku secara dalaman akan mengubah landskap perniagaan kita dan menambah nilai pemegang saham secara progresif. Kami yakin kami mempunyai rancangan asas untuk melakukannya dengan jaya dan bersungguh-sungguh untuk melihat hasilnya menjadi satu kenyataan. Justeru itu, tahun 2000 menandakan satu titik perubahan dalam segala aspek, dari segi ekonomi, negara, industri dan kedudukan kita.

### Quality and Performance Management Initiatives

We are pleased to note the adoption of the newly developed Telekom Malaysia Business Excellence Assessment (TMBEA) which will enhance the current Quality System Review (QSR) by adding leadership aspects, strategy and more importantly the business results requirements. This will ensure that the assessment produces the right indicators for us to be recognised as a world class organisation. In line with the company's initiative to win the Prime Minister Quality Award (PMQA) in 2001, this new TMBEA will further support the current system in meeting all PMQA criteria.

The initiation of Total Customer Satisfaction (TCS) and Quality activities for the Telekom Malaysia Cellular group, namely Telekom Cellular Sdn. Bhd. and Mobikom Sdn. Bhd. commenced in the 3rd quarter of 1999 with the formal launching of TCS Quality Journey for both the cellular companies. In time, we will extend the same right across the Telekom Malaysia Group.

Tied in very closely with the quality initiatives is our COMPASS (Communicating and Managing Performance, Accountability and Strategy System) which is based upon the Balanced Scorecard concept, and now being practised widely throughout the world. To date, we have developed over 180 balanced scorecards company-wide with regular reviews of the key performance indicators to fully support the Business Plan. In 1999, this system has been developed for a secured Web environment, another example of how the Internet plays an important role not only for the business itself but in its internal operations as well.

### Conclusion

In our race to become the next-generation communications company, regardless of what form Telekom Malaysia as a group will take, of the future businesses that will chart our performance, of the technologies, platforms and infrastructure that will get us there - we are still dependent on individuals; our customers and our employees.

The change that comes from within will transform our business landscape and will progressively increase shareholder value. We believe we have the blueprint to do this and are eager to see it happen. Thus, the year 2000 marks a turning point in all aspects for us, in terms of the economy, the nation, the industry and the position we find ourselves in.



Di sini, saya dengan sukacitanya merakamkan ucapan setinggi-tinggi terima kasih kepada pengurusan dan anggota Kumpulan di atas ketekunan mereka di dalam tahun 1999 dan saya sentiasa mengalu-alukan sikap seumpama ini di Telekom Malaysia. Setiap orang di antara kita adalah sebahagian daripada program pengurusan perubahan ke arah Wawasan 2005.

Bagi pihak Kumpulan, saya juga mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Pengarah dan pemegang saham di atas bimbingan dan sokongan yang diberikan dalam semua usaha Telekom Malaysia.

Sesungguhnya, Telekom Malaysia sentiasa berusaha ke arah masa depan yang gemilang di alaf baru ini.

With that, I would like to express my gratitude to the management and staff of the Group for their hard work in 1999 and to offer continual encouragement for their ongoing efforts in Telekom Malaysia. We are all, each and everyone, part of the change management program towards Vision 2005.

On behalf of the Group, let me also thank the Board of Directors and our shareholders for their perceptive guidance and support of all Telekom Malaysia endeavours.

Telekom Malaysia looks forward to a bright future in the new millennium.

**Datuk Wira Mohamed Said bin Mohamed Ali**  
Ketua Eksekutif / Chief Executive