



BAB 7: POS DAN KURIER

- 142 Sorotan Utama Tahun 2019
- 143 Prestasi Industri Perkhidmatan Pos 2019
- 143 *Capaian Perkhidmatan Pos*
- 145 *Trafik Perkhidmatan Pos*
- 148 Peranan dan Dasar Antarabangsa
- 148 *Kesatuan Pos Sedunia Menyambut Ulang Tahunnya yang ke-145*
- 148 *Peranan Malaysia dalam Arena Antarabangsa untuk Pembangunan Sektor Pos*
- 149 **Pembangunan Mampan dalam Perkhidmatan Pos dan Kurier**
- 149 *Anugerah Penghantaran E-Dagang 2019*
- 149 *Hari Pos Sedunia 2019*
- 150 **Perkhidmatan Kurier**
- 150 *Profil Pelesenan*
- 153 *Trafik Perkhidmatan Kurier*
- 155 *Pejabat Kurier*
- 157 **Tenaga Kerja dalam Perkhidmatan Pos dan Kurier**
- 158 **Kualiti Perkhidmatan**
- 158 *Perkhidmatan Pos*
- 159 *Perkhidmatan Kurier*
- 160 **Aduan Pengguna**



Bab ini memberikan fokus kepada keperluan undang-undang di bawah Akta Perkhidmatan Pos 2012 dan menghuraikan prestasi dan pertumbuhan Industri Pos dan Kurier. Ia menyediakan maklumat mengenai data trafik dan hasil perkhidmatan pos, dan jumlah lesen kurier pada tahun 2019. Bab ini juga menyorot pasaran yang kompetitif dalam industri kurier, hasil daripada pertumbuhan pesat pasaran bungkusan e-dagang, dan cabaran yang dihadapi dalam pemanfaatan teknologi digital agar terus berdaya saing.

SOROTAN UTAMA TAHUN 2019

Perkhidmatan Pos dan Kurier



896
Pejabat Pos
(2018: 914)



116
Lesen Kurier
(2018: 119)



63.7K
Pekerja
(2018: 53.9K)



2,102
Aduan Pengguna
(2018: 1,235)

Trafik Perkhidmatan Pos



Domestik



Antarabangsa

596.53 juta
Item Kiriman Surat
(2018: 672.34 juta)

16.73 juta
Item Berdaftar
(2018: 19.4 juta)

945,581
Bungkusan Biasa
(2018: 910,213)

43.22 juta
Item Kiriman Surat
(2018: 36.85 juta)

3.90 juta
Item Berdaftar
(2018: 6.47 juta)

330,596
Bungkusan Biasa
(2018: 342,829)

Trafik Perkhidmatan Kurier



Domestik



Antarabangsa

90.82 juta
Dokumen
(2018: 86.78 juta)

115 juta
Bungkusan
(2018: 79.25 juta)

2.16 juta
Dokumen
(2018: 2.65 juta)

8.1 juta
Bungkusan
(2018: 11.13 juta)

PRESTASI INDUSTRI PERKHIDMATAN POS 2019

Industri pos dan kurier terus mengharungi cabaran digital - kemerosotan yang tidak dapat dielakkan dalam perniagaan teras tradisional penghantaran surat apabila kaedah komunikasi beralih kepada secara dalam talian, dan pasaran pembungkusan e-dagang yang semakin pesat berkembang menyebabkan persaingan sengit dalam industri.

Pemberi perkhidmatan kurier telah meningkatkan perkhidmatan dan pengendalian mereka sejajar dengan aktiviti membeli-belah dalam talian yang semakin popular, dan hari diskaun e-pasar yang diadakan secara besar-besaran dan berkala yang

didorong oleh pengguna yang terhubung secara digital, yang sentiasa mencari harga yang lebih murah termasuk caj produk dan penghantaran, kemudahan yang lebih baik dan pengalaman yang lancar.

Untuk memenuhi permintaan dan kekal berdaya saing dalam pasaran yang mencabar, pemberi perkhidmatan memperkukuh kedudukan mereka dan meneruskan pertumbuhan dengan pelaburan dalam logistik e-dagang, seperti penerapan teknologi logistik termaju dan usaha menggiatkan semula sistem penghantaran bekalan.

CAPAIAN PERKHIDMATAN POS

Fungsi utama MCMC di bawah Akta Perkhidmatan Pos 2012 (Akta 741) adalah untuk memastikan pelaksanaan peruntukan perkhidmatan pos sejagat di Malaysia. Pos Malaysia Bhd merupakan satu-satunya pemberi perkhidmatan pos sejagat berlesen yang dilantik untuk memberikan perkhidmatan pos asas yang berdaya saing di Malaysia.



896
Pejabat Pos
(2018: 914)

Perkhidmatan pos asas sebagaimana yang ditakrifkan di bawah Peraturan-Peraturan Perkhidmatan Pos (Perkhidmatan Sejagat) 2015 merangkumi:

- Pemberian perkhidmatan mel dan bungkusan domestik dan antarabangsa yang asas dan berdaftar;
- Pemberian perkhidmatan pemungutan dan penyerahan selama 5 hari seminggu kecuali di kawasan luar bandar; dan
- Penyediaan sekurang-kurangnya 1,000 pejabat pos di seluruh negara.

RINGKASAN INFRASTRUKTUR POS 2019

Jenis	Jumlah
Pejabat Pos	681
Pejabat Pos Mini	215
Ejen Pos	98
Penjual Setem	1,058
Pejabat Pos Bergerak	32
Pejabat Pos yang Menerima Transaksi Kewangan	681
Pejabat Pengasingan	21
Pejabat Pertukaran Antarabangsa (<i>International Office of Exchange</i>)	1

Sumber: Pos Malaysia

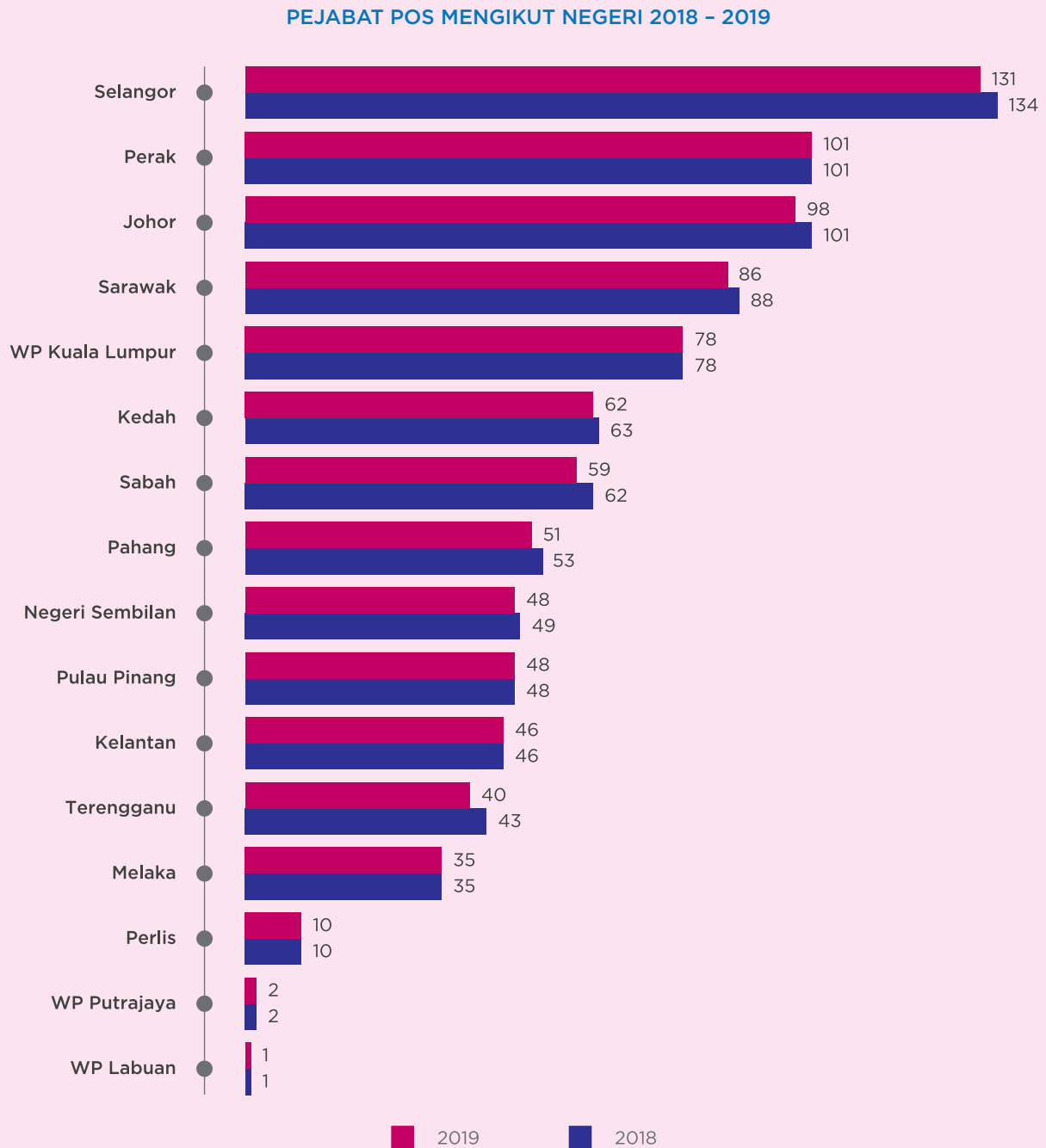
Rajah 7.1 Ringkasan Infrastruktur Pos

Pos Malaysia menyediakan sebanyak 826 peti pos ekspres dan 2,660 peti pos di seluruh negara.

Ringkasan infrastruktur pos sehingga Disember 2019 ditunjukkan dalam Rajah 7.1.

Sehingga akhir tahun 2019, terdapat sebanyak 896 pejabat pos di Malaysia termasuk pejabat pos mini, iaitu pengurangan sebanyak 18 pejabat pos berbanding dengan 914 pada tahun 2018.

Selangor mempunyai bilangan pejabat pos yang tertinggi, dengan sebanyak 131 pejabat, diikuti oleh Perak (101) dan Johor (98). Rajah 7.2 menunjukkan jumlah bilangan pejabat pos mengikut negeri (termasuk pejabat pos mini) antara tahun 2018 dan 2019.



Sumber: Industri, MCMC

Rajah 7.2 Pejabat Pos mengikut Negeri 2018 -2019

TRAFIK PERKHIDMATAN POS

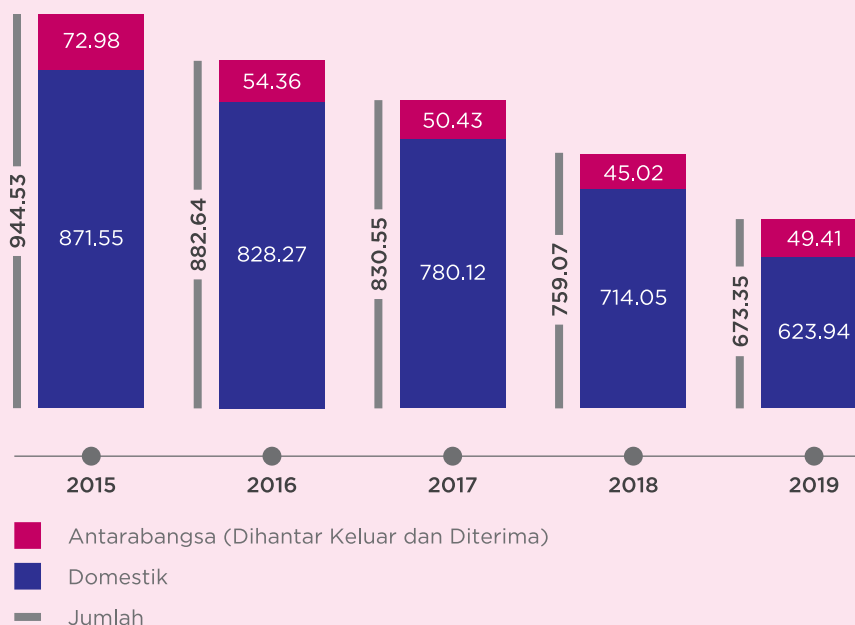
Terdapat sebanyak 673.35 juta item pos untuk serahan sehingga akhir tahun 2019. Item pos terdiri daripada kiriman surat, mel berdaftar, bungkusan biasa, item ekspres, item kiriman percuma dan item pengiklanan (Rajah 7.3).

Bagi item kiriman surat untuk perkhidmatan domestik, sejumlah 596.53 juta item telah dikendalikan pada tahun 2019 (2018: 672.34 juta). Terdapatnya penurunan sebanyak 11.3% atau 75.81 juta pada tahun 2019 (Rajah 7.4).

Bagi item kiriman surat untuk perkhidmatan antarabangsa, sejumlah 43.22 juta item telah dikendalikan, dengan sebanyak 36.51 juta dihantar ke luar negara dan 6.71 juta item diterima masuk. Jumlah item kiriman surat antarabangsa menunjukkan peningkatan yang ketara sebanyak 17% antara tahun 2018 dan 2019, terutamanya untuk item kiriman surat yang dihantar keluar (Rajah 7.5).

POS MALAYSIA: ITEM POS 2015 -2019 (KESELURUHAN)

Bilangan Item Pos (juta)



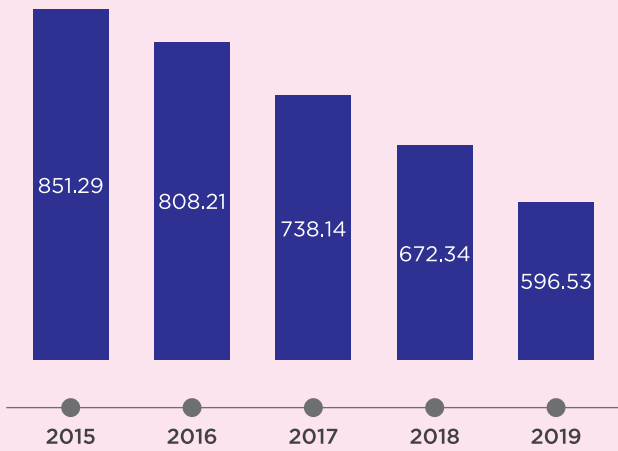
- Nota: 1. Item yang dikendalikan oleh segmen pos sahaja. Item PosLaju diklasifikasikan sebagai trafik kurier
 2. Jumlah item kiriman percuma (domestik) adalah sebanyak 2.1 juta pada tahun 2018 dan 1.2 juta pada tahun 2019
 3. Jumlah item ekspres (domestik) adalah sebanyak 1.6 juta pada tahun 2018 dan 1.1 juta pada tahun 2019; manakala jumlah item ekspres (antarabangsa) adalah sebanyak 1.4 juta pada tahun 2018 dan 2 juta pada tahun 2019
 4. Jumlah item pengiklanan (domestik) adalah sebanyak 19 juta pada tahun 2017, 17.7 juta pada tahun 2018 dan 7.5 juta pada tahun 2019

Sumber: Industri, MCMC

Rajah 7.3 Pos Malaysia: Item Pos 2015 -2019 (Keseluruhan)

**POS MALAYSIA: KIRIMAN SURAT 2015 – 2019
(PERKHIDMATAN DOMESTIK)**

Bilangan Item Kiriman Surat (juta)

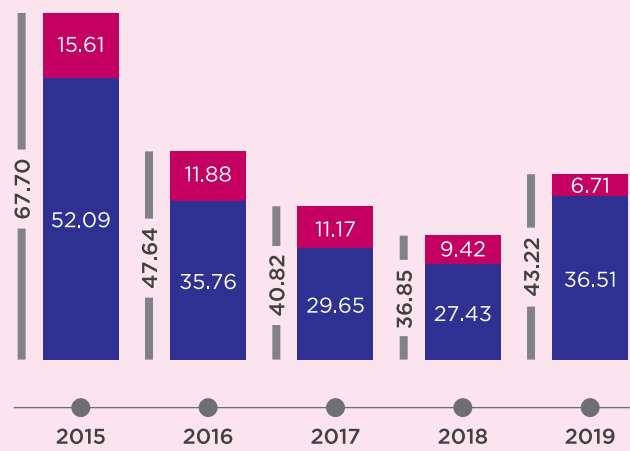


Sumber: Pos Malaysia

Rajah 7.4 Pos Malaysia: Kiriman Surat 2015 – 2019
(Perkhidmatan Domestik)

**POS MALAYSIA: KIRIMAN SURAT 2015 – 2019
(PERKHIDMATAN ANTARABANGSA)**

Bilangan Item Kiriman Surat (juta)



Diterima

Dihantar Keluar

Jumlah

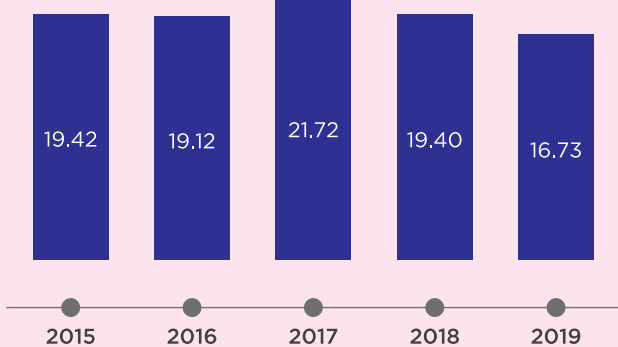
Sumber: Pos Malaysia

Rajah 7.5 Pos Malaysia: Kiriman Surat 2015 – 2019
(Perkhidmatan Antarabangsa)

Berkenaan dengan item berdaftar, perkhidmatan domestik pada tahun 2019 adalah sebanyak 16.73 juta (Rajah 7.6). Untuk perkhidmatan antarabangsa, terdapat sebanyak 3.9 juta item berdaftar, dengan 3.32 juta item yang dihantar keluar dan 0.58 juta item yang diterima (Rajah 7.7).

**POS MALAYSIA: ITEM BERDAFTAR 2015 – 2019
(PERKHIDMATAN DOMESTIK)**

Bilangan Item Berdaftar (juta)

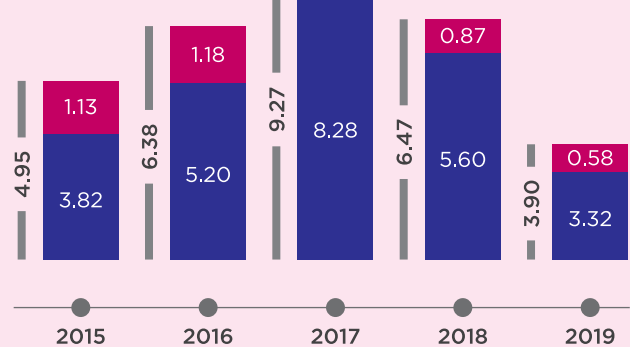


Sumber: Pos Malaysia

Rajah 7.6 Pos Malaysia: Item Berdaftar 2015 – 2019
(Perkhidmatan Domestik)

**POS MALAYSIA: ITEM BERDAFTAR 2015 – 2019
(PERKHIDMATAN ANTARABANGSA)**

Bilangan Item Berdaftar (juta)



Diterima

Dihantar Keluar

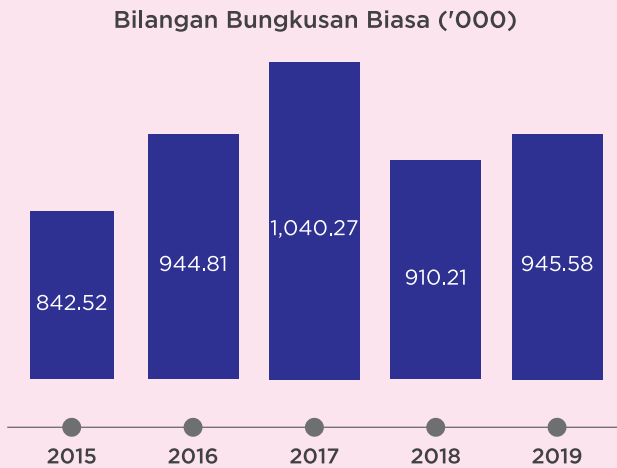
Jumlah

Sumber: Pos Malaysia

Rajah 7.7 Pos Malaysia: Item Berdaftar 2015 – 2019
(Perkhidmatan Antarabangsa)

Bagi bungkusan biasa untuk perkhidmatan domestik, sebanyak 945,581 bungkusan dikendalikan pada tahun 2019, meningkat sebanyak 3.9% berbanding dengan 910,213 item pada tahun 2018. Walau bagaimanapun, bungkusan biasa untuk perkhidmatan antarabangsa menurun sebanyak 3.6% kepada 330,596 item pada tahun 2019 berbanding dengan 342,829 item pada tahun 2018.

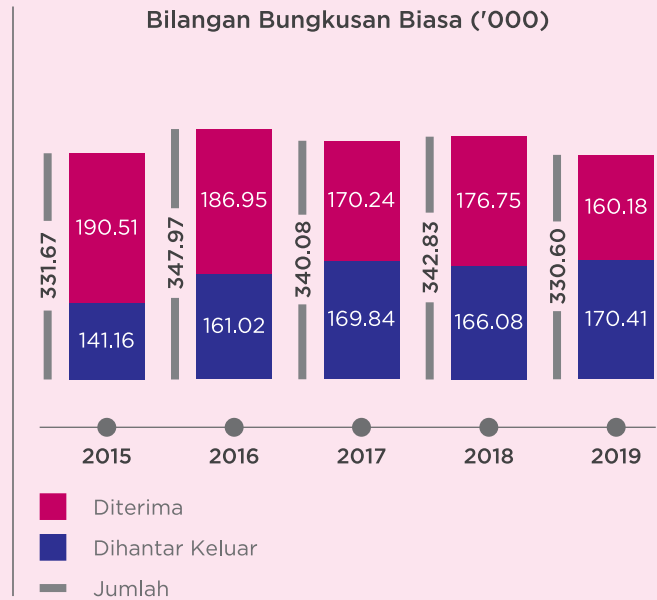
POS MALAYSIA: BUNGKUSAN BIASA 2015 - 2019 (PERKHIDMATAN DOMESTIK)



Sumber: Pos Malaysia

Rajah 7.8 Pos Malaysia: Bungkusan Biasa 2015 - 2019
(Perkhidmatan Domestik)

POS MALAYSIA: BUNGKUSAN BIASA 2015 - 2019 (PERKHIDMATAN ANTARABANGSA)



Sumber: Pos Malaysia

Rajah 7.9 Pos Malaysia: Bungkusan Biasa 2015 - 2019
(Perkhidmatan Antarabangsa)

Trafik Perkhidmatan Pos 2019

Domestik



596.53 juta
Item Kiriman Surat
(2018: 672.34 juta)

16.73 juta
Item Berdaftar
(2018: 19.4 juta)

945,581
Bungkusan Biasa
(2018: 910,213)

Antarabangsa



43.22 juta
Item Kiriman Surat
(2018: 36.85 juta)

3.90 juta
Item Berdaftar
(2018: 6.47 juta)

330,596
Bungkusan Biasa
(2018: 342,829)

PERANAN DAN DASAR ANTARABANGSA

KESATUAN POS SEDUNIA MENYAMBUT ULANG TAHUNNYA YANG KE-145

Tahun 2019 merupakan tahun yang bersejarah bagi Kesatuan Pos Sedunia (*Universal Postal Union*) (UPU) yang menyambut pemberian perkhidmatan kepada dunia selama 145 tahun. Ditubuhkan pada tahun 1894, UPU adalah antara organisasi antarabangsa yang paling lama di dunia dan merupakan forum utama untuk kerjasama antara pemain sektor pos. UPU merupakan agensi khusus Bangsa-Bangsa Bersatu dan beribu pejabat di Berne, ibu negara Switzerland.

Pada tahun 2019, perkhidmatan pos Malaysia mencapai kedudukan yang ke-33 daripada 172 buah negara pada Indeks Bersepadu Pembangunan Pos (*Postal Development Integration Index*) (2IPD)³³ yang dilaksanakan oleh Kesatuan Pos Sedunia (UPU)³⁴. Kedudukan ini adalah berdasarkan analisis terperinci terhadap negara-negara anggota UPU yang terlibat, dan merangkumi empat dimensi pembangunan pos, iaitu Kebolehpercayaan (*Reliability*), Jangkauan (*Reach*), Kerelevanan (*Relevance*) dan Daya Tahan (*Resilience*);

Kebolehpercayaan mencerminkan prestasi dari segi kelajuan dan kebolehamalan serahan, dalam semua segmen utama perkhidmatan pos fizikal (kiriman surat, bungkusan dan ekspres)

Jangkauan Menyatukan ketersambungan global dengan menilai keluasan dan kedalaman rangkaian antarabangsa pengendali pos. Keluasan dan kedalaman ini masing-masing diukur oleh bilangan rangkaian rakan kerjasama dan volum pertukaran antarabangsa dalam semua segmen utama perkhidmatan pos fizikal

Kerelevanan mengukur intensiti permintaan bagi portfolio lengkap perkhidmatan pos, berbanding dengan prestasi terbaik dalam setiap kategori aktiviti pos, dan juga mengambil kira unsur-unsur seperti bilangan transaksi antarabangsa dan bilangan pejabat pos

Daya Tahan menunjukkan tahap kepelbagaian aliran hasil dan kemampuan untuk menginovasi, menyampaikan perkhidmatan pos yang menyeluruh, dan menyepadukan sasaran pembangunan mampan ke dalam operasi perniagaan pos

PERANAN MALAYSIA DALAM ARENA ANTARABANGSA UNTUK PEMBANGUNAN SEKTOR POS

Malaysia dipilih untuk menganggotai Majlis Pentadbiran (*Council of Administration*) (CA) UPU sewaktu Kongres UPU yang ke-26 pada tahun 2016 di Istanbul, Turki, selama tempoh 4 tahun (2017-2020). Sebagai anggota CA yang dipilih, Malaysia akan terus memainkan peranan yang aktif dalam memastikan pembaharuan UPU yang berterusan dan menyampaikan strategi dan program di bawah Strategi Pos Istanbul untuk tempoh 2017-2020. Jawatan antarabangsa lain yang dipegang oleh Malaysia pada masa ini adalah sebagai Pengerusi Bersama dengan Switzerland bagi Jawatankuasa CA 1 mengenai Kewangan, Sumber Manusia dan Tadbir Urus.

³³ http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/postalDevelopmentReport2019En.pdf

³⁴ Kesatuan Pos Sedunia (Universal Postal Union) (UPU) adalah sebuah organisasi pos sedunia di bawah Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu yang ditubuhkan untuk menangani isu pentadbiran dan pengurusan pos global. Majlis Pentadbiran dan Majlis Operasi Pos merupakan dua majlis di bawah UPU yang merumuskan dasar dan hala tuju UPU. Anggota Majlis dipilih daripada negara-negara anggota semasa sesi Kongres yang diadakan setiap empat tahun.

PEMBANGUNAN MAMPAN DALAM PERKHIDMATAN POS DAN KURIER

ANUGERAH PENGHANTARAN E-DAGANG 2019

Anugerah Penghantaran E-Dagang 2019 (EDA 2019) merupakan acara tahunan dalam industri perkhidmatan pos dan kurier, yang bertujuan untuk menghargai individu dan pemain industri yang cemerlang pada tahun 2018. Acara ini dianjurkan untuk tahun ketiga oleh MCMC dengan kerjasama Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia, Persatuan Syarikat-Syarikat Penghantaran Ekspres Malaysia (AMEC) dan beberapa pemain industri.

ANUGERAH PENGHANTARAN E-DAGANG 2019



Sumber: MCMC

Rajah 7.10 Anugerah Penghantaran E-Dagang 2019

Pos Malaysia berjaya meraih Anugerah Peningkatan Prestasi Terbaik, kategori anugerah yang diperkenalkan sewaktu EDA 2019 sebagai tanda penghargaan terhadap pemberi perkhidmatan yang telah menunjukkan peningkatan yang ketara dalam prestasi perkhidmatan penghantaran mereka dari tahun-tahun sebelumnya.

Senarai anugerah dan penerima adalah seperti berikut:

- Anugerah Peningkatan Prestasi Terbaik – Pos Malaysia
- Anugerah Model Peranan Industri Terbaik – Pos Malaysia
- Anugerah Inovasi Terbaik – Contactus Sdn Bhd
- Anugerah Prestasi Penghantaran Terbaik – City-Link Express (M) Sdn Bhd
- Anugerah Khidmat Pelanggan Terbaik (Kaunter Depan) – DHL Express (M) Sdn Bhd
- Anugerah Khidmat Pelanggan Terbaik (Pusat Panggilan) – United Parcel Service (M) Sdn Bhd
- Anugerah Tanggungjawab Sosial Korporat Terbaik – City-Link Express (M) Sdn Bhd
- Anugerah Kecemerlangan Keselamatan Jalan Raya – Nationwide Express Courier Services Bhd

HARI POS SEDUNIA 2019

Sambutan Hari Pos Sedunia 2019 telah diadakan di ibu pejabat MCMC dan semua pejabat wilayah, negeri dan cawangan MCMC. Hari Pos Sedunia disambut pada 9 Oktober setiap tahun untuk mewujudkan kesedaran dan menghargai peranan dan sumbangan penting industri pos kepada pembangunan negara, masyarakat, perniagaan, sosial dan ekonomi.

Antara anugerah yang diberikan semasa sambutan tersebut ialah Posmen, Kerani Kaunter dan Kurier PosLaju Terbaik untuk WP Kuala Lumpur dan Selangor. Sambutan ini juga menyaksikan acara penyerahan buku setem “Tempat Ibadat Siri II” kepada pihak JAKIM, JAIS, JAWI, Perpustakaan Negara Malaysia dan Persatuan Filateli Malaysia, diikuti dengan ceramah daripada Ketua Pegawai Eksekutif PTS Bookcafe Sdn Bhd dan pengasas Bookcafe.com.my. Selain itu, MCMC juga mengadakan Bazar Mini Hari Pos Sedunia untuk memeriahkan sambutan tersebut.

PERKHIDMATAN KURIER

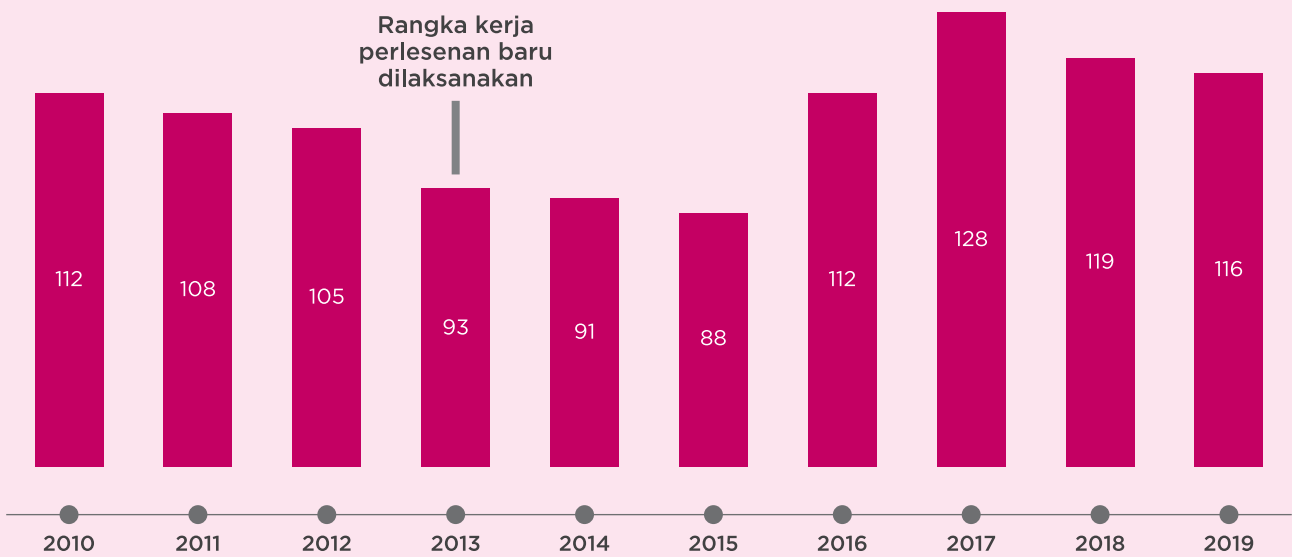
PROFIL PELESENAN

Industri perkhidmatan kurier di Malaysia merupakan industri yang amat berdaya saing, khususnya dalam pasaran bungkusan e-dagang yang berkembang dengan pesat. Sehingga akhir tahun 2019, terdapatnya sebanyak 116 lesen kurier.



116
Lesen Kurier
(2018: 119)

JUMLAH BILANGAN LESEN KURIER 2010 - 2019



Sumber: Industri, MCMC

Rajah 7.11 Jumlah Bilangan Lesen Kurier 2010 - 2019



Skema pelesenan mengklasifikasikan tiga jenis lesen, selaras dengan skop perkhidmatan yang ingin diberikan oleh pemegang lesen. Pada Mac 2013, semua pemegang lesen berjaya dipindahkan di bawah Akta Perkhidmatan Pos 2012 kepada skema pelesenan baru mengikut kelas A, B dan C seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 7.12.

LESEN PERKHIDMATAN KURIER: SYARAT KHAS

KELAS A

- Pemegang lesen boleh memberikan perkhidmatan seperti berikut:
 - i) perkhidmatan kurier antarabangsa; dan
 - ii) perkhidmatan kurier domestik di seluruh negara
- Menyediakan sistem jejak dan kesan
- Menyediakan sekurang-kurangnya lima pejabat (outlet) dalam negara
- Menyediakan khidmat pelanggan yang bersesuaian

KELAS B

- Pemegang lesen boleh memberikan perkhidmatan seperti berikut:
 - i) perkhidmatan kurier serahan masuk antarabangsa sahaja; dan
 - ii) perkhidmatan kurier domestik di seluruh negara
- Menyediakan sistem jejak dan kesan
- Menyediakan sekurang-kurangnya lima pejabat (outlet) dalam negara
- Menyediakan khidmat pelanggan yang bersesuaian

KELAS C

- Pemegang lesen boleh memberikan perkhidmatan kurier antara negeri domestik
- Disebabkan faktor geografi, kawasan berikut dianggap sebagai satu kawasan:
 - i) Selangor, Kuala Lumpur and Putrajaya
 - ii) Sabah and Labuan

Sumber: MCMC

Rajah 7.12 Lesen Perkhidmatan Kurier: Syarat Khas

Skop perkhidmatan untuk lesen Kelas A termasuk perkhidmatan kurier antarabangsa dan domestik, Kelas B untuk perkhidmatan kurier serahan masuk antarabangsa dan perkhidmatan kurier domestik, manakala Kelas C untuk perkhidmatan kurier antara negeri domestik.

LESEN KURIER BARU 2019

Jenis Lesen	Syarikat
A	Allied-Link Express (Port Klang) Sdn Bhd Manjung Naluri Sdn Bhd May Express Logistics Sdn Bhd
B	Tuudi 3PL Sdn Bhd DGB Networks Sdn Bhd Xend Sdn Bhd World Asia Logistic (M) Sdn Bhd
C	Dropicks Sdn Bhd Sure-Reach Sdn Bhd Lambomove Sdn Bhd Shopee Express Malaysia Sdn Bhd Early Riser Sdn Bhd

Sumber: MCMC

Rajah 7.13 Lesen Kurier Baru 2019



Pasaran perkhidmatan kurier di Malaysia terus menarik pelaburan baru daripada pelabur antarabangsa dan domestik termasuk komuniti perniagaan.

Pada tahun 2019, J&T Express (M) Sdn Bhd (J&T) berjaya membuka lebih daripada 300 buah pejabat (outlet) di seluruh negara dan beroperasi selama 365 hari. Pencapaian tersebut amat mengagumkan kerana J&T merupakan pemain yang agak baru dalam industri perkhidmatan kurier Malaysia pada tahun 2018. Sekali lagi, pemain industri menghadapi cabaran untuk membentuk model perniagaan itu agar dapat kekal berdaya saing dan mengekalkan kelebihan perniagaan mereka. Hal ini adalah kerana pusat tumpuan perkhidmatan kurier memenuhi harapan pengguna dan dapat menyediakan perkhidmatan penghantaran yang sangat pantas.

Terdapatnya sebanyak 116 pemegang lesen perkhidmatan kurier sehingga akhir tahun 2019. Mengikut jenis lesen, terdapat sebanyak 41 lesen Kelas A, 47 lesen Kelas B dan 28 lesen Kelas C. Shopee Express Malaysia Sdn Bhd mengikut jejak langkah Lazada, dan juga memulakan cabang penyampaian perkhidmatan kurier untuk operasi mereka pada tahun 2019, dengan satu lesen perkhidmatan kurier Kelas C.

Pecahan lesen kurier ditunjukkan dalam Rajah 7.14.

LESEN KURIER MENGIKUT KELAS 2018 - 2019



Sumber: MCMC
Rajah 7.14 Lesen Kurier mengikut Kelas 2018 - 2019

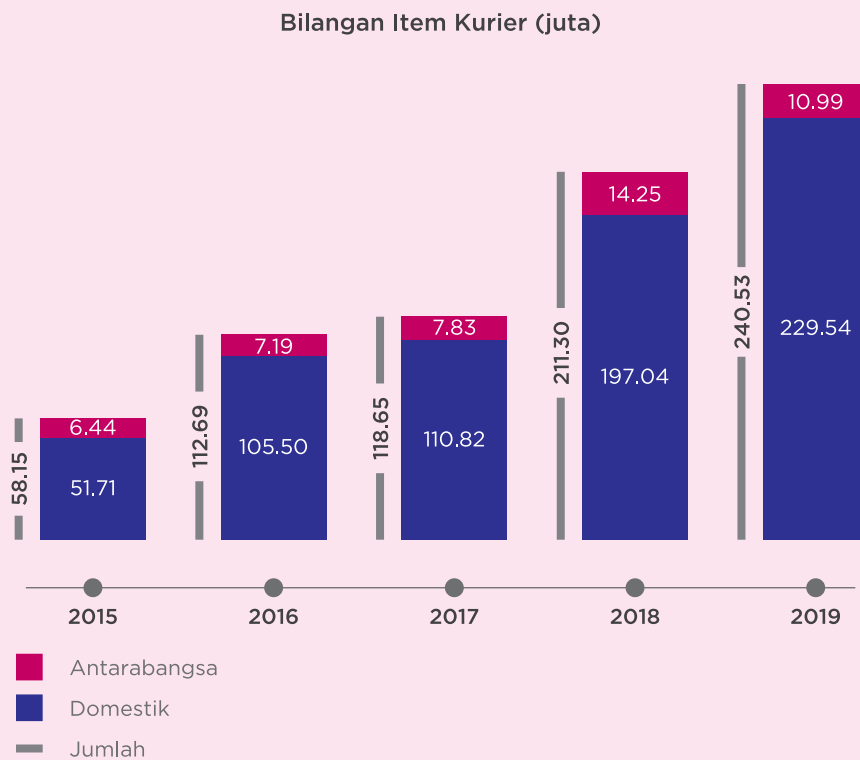
TRAFIK PERKHIDMATAN KURIER

Sehingga akhir tahun 2019, pemberi perkhidmatan kurier mengendalikan sejumlah 240.53 juta item kurier. Jumlah yang memberangsangkan ini merupakan peningkatan sebanyak 13.8% daripada 211.3 juta untuk tempoh yang sama tahun sebelumnya. Item kurier ini merangkumi dokumen, bungkusan dan lain-lain.

Rajah 7.15 menunjukkan peningkatan trafik perkhidmatan kurier keseluruhan untuk tempoh lima tahun yang lalu. Item kurier yang dikendalikan oleh pemberi perkhidmatan kurier terus mencatatkan kenaikan. Item kurier yang dikendalikan pada tahun 2019 berjumlah empat kali ganda bilangan item kurier pada tahun 2015.

Pecahan lanjut mengenai jenis item kurier boleh didapati di bahagian seterusnya.

TRAFIK PERKHIDMATAN KURIER 2015 - 2019 (KESELURUHAN)



Nota: Trafik kurier untuk tahun 2018 dan 2019 masing-masing dikumpul semak daripada sebanyak 81 dan 85 syarikat kurier termasuk PosLaju. Sebelum itu, ia berdasarkan 10 syarikat kurier teratas. Item kurier keseluruhan termasuk dokumen, bungkusan dan lain-lain (mel bukan keutamaan (non priority mail), "walk-in courier", prabayar dan kiriman ekspres)

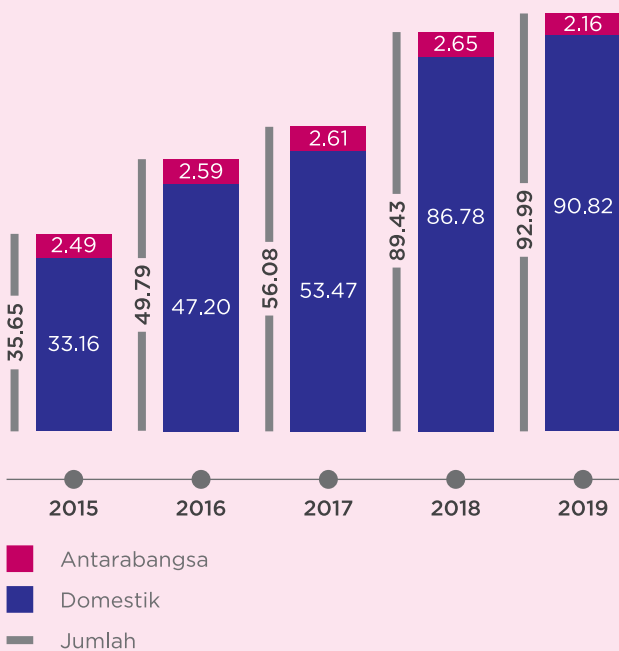
Sumber: Industri

Rajah 7.15 Trafik Perkhidmatan Kurier 2015 - 2019 (Keseluruhan)

Pada tahun 2019, jumlah volum dokumen bagi perkhidmatan domestik meningkat sebanyak 4.7% kepada 90.82 juta berbanding dengan 86.78 juta pada tahun 2018. Jumlah dokumen bagi perkhidmatan antarabangsa menurun sehingga dua digit iaitu sebanyak 18.5% kepada 2.16 juta daripada 2.65 juta.

TRAFIK PERKHIDMATAN KURIER 2015 - 2019 (DOKUMEN)

Bilangan Dokumen (juta)

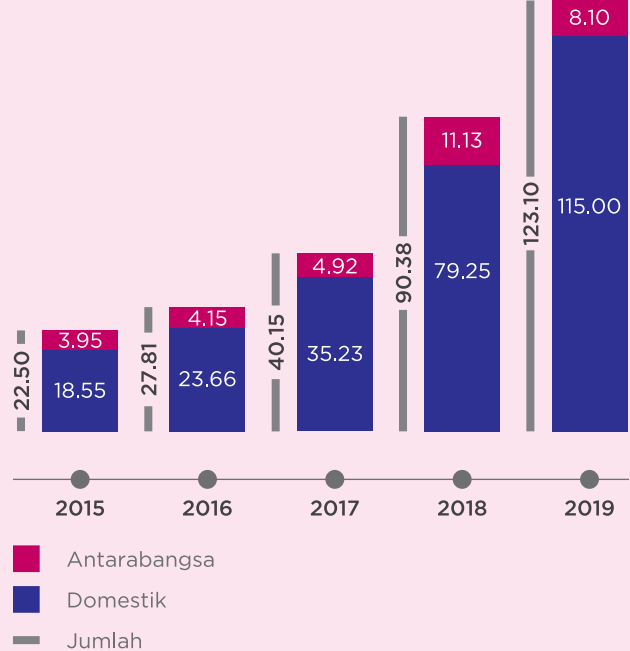


Nota: Trafik kurier untuk tahun 2018 dan 2019 masing-masing dikumpul semak daripada sebanyak 81 dan 85 syarikat kurier termasuk PosLaju. Sebelum itu, ia berdasarkan 10 syarikat kurier teratas.

Sumber: Industri
Rajah 7.16 Trafik Perkhidmatan Kurier 2015 - 2019 (Dokumen)

TRAFIK PERKHIDMATAN KURIER 2015 - 2019 (BUNGKUSAN)

Bilangan Bungkusan (juta)



Nota: Trafik kurier untuk tahun 2018 dan 2019 masing-masing dikumpul semak daripada sebanyak 81 dan 85 syarikat kurier termasuk PosLaju. Sebelum itu, ia berdasarkan 10 syarikat kurier teratas.

Sumber: Industri
Rajah 7.17 Trafik Perkhidmatan Kurier 2015 - 2019 (Bungkusan)

Pada tahun 2019, bilangan bungkusan yang dikendalikan meningkat sebanyak 36.2% kepada 123.1 juta daripada 90.38 juta pada tahun 2018, dan bahagian domestik dan antarabangsa masing-masing merangkumi sebanyak 115 juta dan 8.1 juta bungkusan.

Trafik Perkhidmatan Kurier 2019

Domestik



90.82 juta
Dokumen
(2018: 86.78 juta)

115 juta
Bungkusan
(2018: 79.25 juta)

Antarabangsa



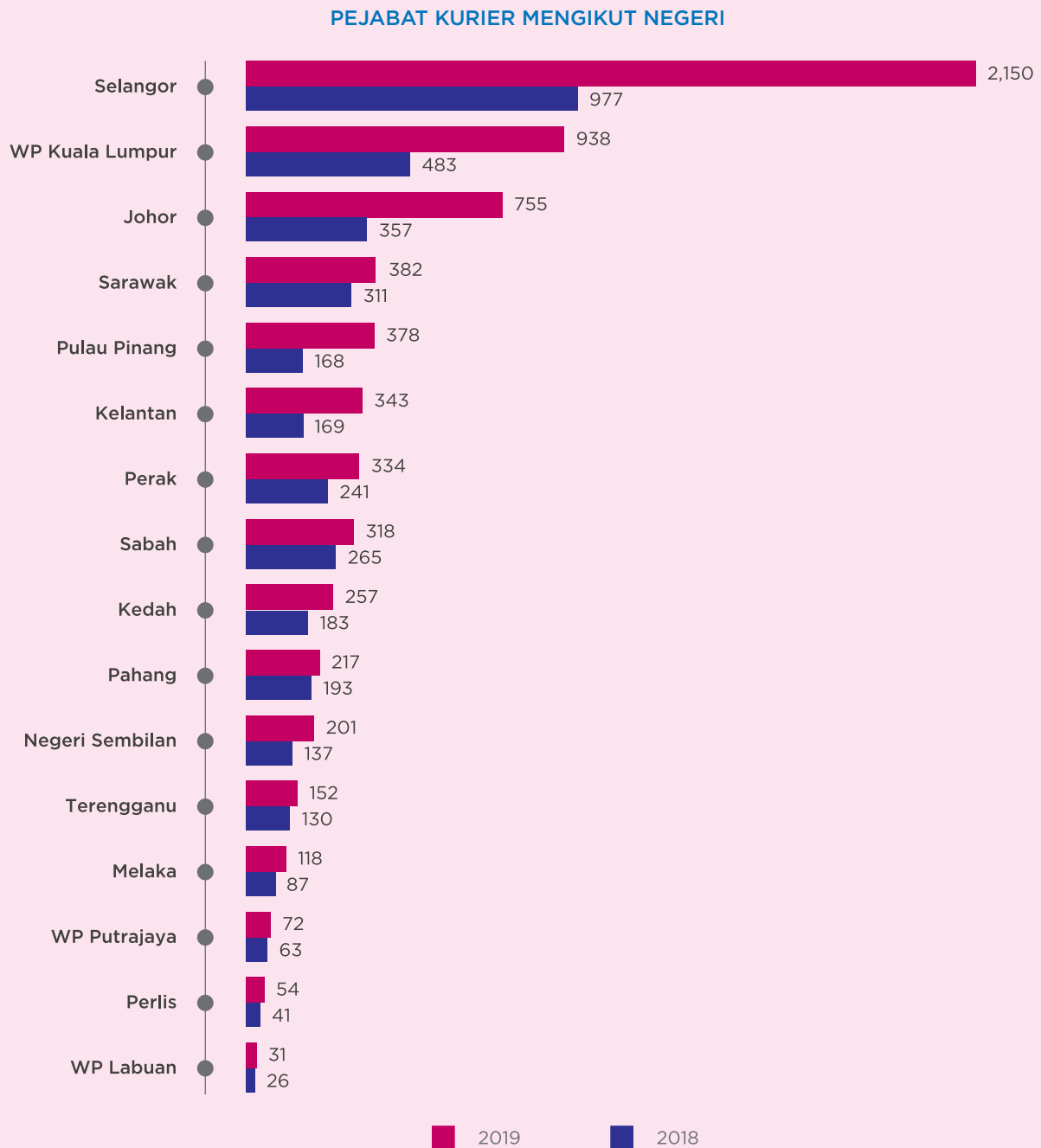
2.16 juta
Dokumen
(2018: 2.65 juta)

8.1 juta
Bungkusan
(2018: 11.13 juta)

PEJABAT KURIER

Sehingga akhir tahun 2019, terdapat sebanyak 6,700 infrastruktur kurier (2018: 3,831), yang terdiri daripada hab, cawangan, get laluan, francais, anggota gabungan, ejen, pusat singgah (*drop-in centre*) dan lain-lain.

Mengikut negeri, Selangor mempunyai bilangan pejabat kurier tertinggi, iaitu sebanyak 2,150 buah pejabat pada tahun 2019, meningkat dua kali ganda daripada 977 buah pejabat pada tahun 2018. Peningkatan yang pesat dalam jumlah bilangan pejabat kurier di Malaysia menunjukkan bahawa perkhidmatan tersebut semakin berjaya dan permintaan untuknya meningkat seiring dengan populariti aktiviti membeli-belah dalam talian serta perkembangan aktiviti ekonomi tempatan.



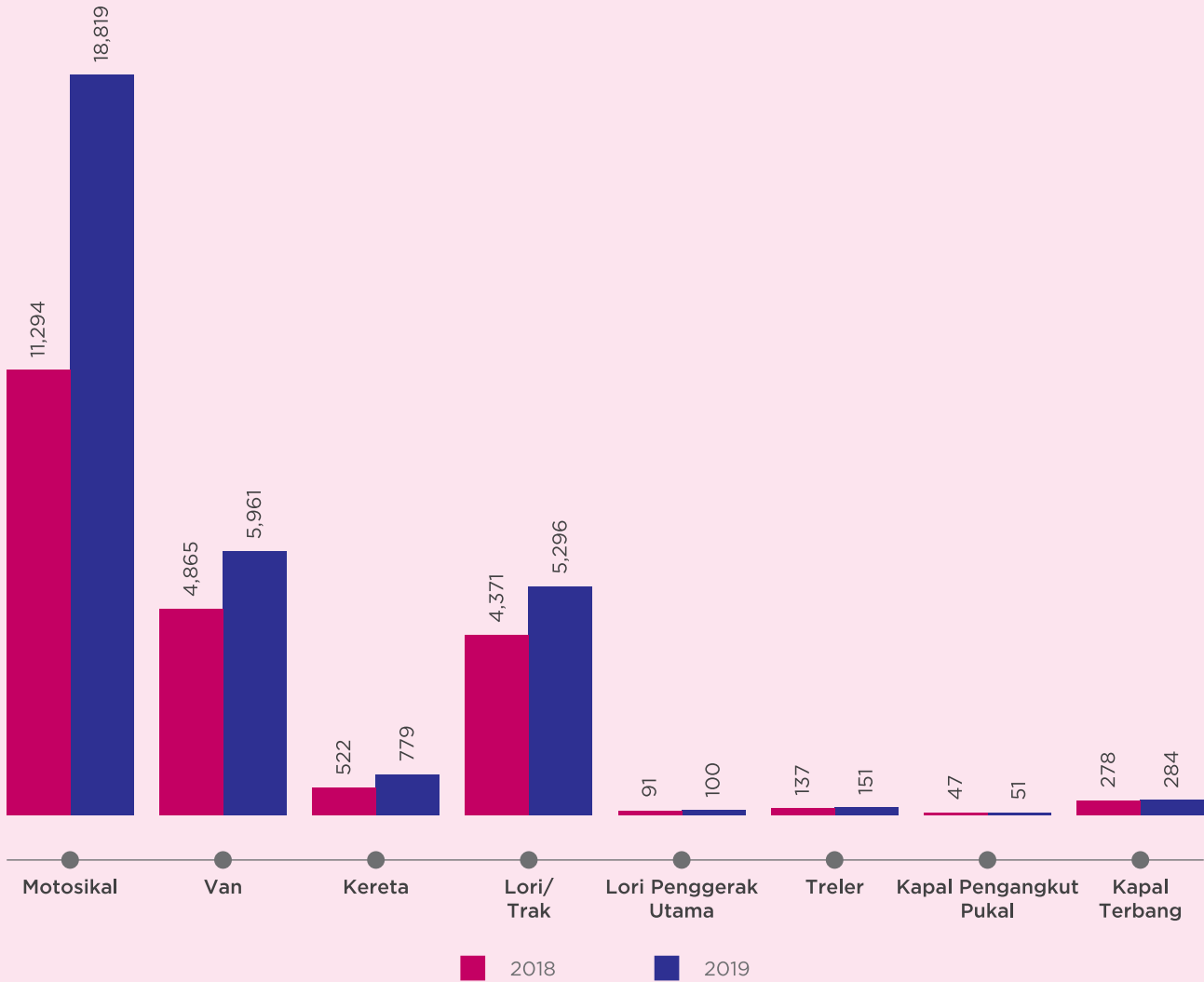
Nota: Trafik kurier untuk tahun 2018 dan 2019 masing-masing dikumpul semak daripada sebanyak 81 dan 85 syarikat kurier termasuk PosLaju.

Sumber: Industri

Rajah 7.18 Pejabat Kurier mengikut Negeri

Pada tahun 2019, bilangan kenderaan kurier meningkat sebanyak 46% kepada 31,441 daripada 21,599 pada tahun 2018. Motosikal merupakan kenderaan yang paling banyak digunakan untuk penghantaran, dan merangkumi 60% daripada jumlah kenderaan kurier, diikuti oleh van (5,961) dan lori/trak (5,296).

KENDERAAN KURIER 2018 - 2019



Nota: Trafik kurier untuk tahun 2018 dan 2019 masing-masing dikumpul semak daripada sebanyak 81 dan 85 syarikat kurier termasuk PosLaju.

Sumber: Industri, MCMC
Rajah 7.19 Kenderaan Kurier 2018 - 2019

TENAGA KERJA DALAM PERKHIDMATAN POS DAN KURIER



63.7K
Pekerja Perkhidmatan
Pos dan Kurier
 (2018: 53.9K)

Sehingga akhir tahun 2019, jumlah bilangan pekerja (sepenuh masa³⁵ dan juga secara sambilan³⁶) dalam industri perkhidmatan pos dan kurier meningkat sebanyak 18% kepada 63,700 daripada 53,900 pada tahun sebelumnya. Daripada jumlah ini, Pos Malaysia menggunakan khidmat 21,700 pekerja pada tahun 2018 dan seramai 21,500 pekerja pada tahun 2019 untuk memastikan kiriman pos bagi perkhidmatan sejagat dapat dipenuhi.

Perkhidmatan kurier merupakan industri yang bergantung kepada tenaga kerja yang intensif, disebabkan kerja penghantaran fizikal dan jumlah masa pekerja yang diperlukan dalam penghantaran peringkat akhir (*'last mile'*). Dijangkakan bilangan pekerja kurier akan terus bertambah pada tahun-tahun yang akan datang, selaras dengan jumlah item kurier yang semakin meningkat dalam aktiviti e-dagang. Perkhidmatan penghantaran yang berkualiti diperlukan oleh peruncit, kedai dalam talian dan laman web e-dagang untuk menghantar barangan kepada pelanggan melalui perkhidmatan penghantaran bungkusan.

Berdasarkan maklum balas industri³⁷, sebanyak 37% daripada responden menyatakan bahawa mereka merancang untuk meningkatkan jumlah tenaga kerja mereka. Apabila permintaan untuk perkhidmatan kurier meningkat, pemberi perkhidmatan bercadang untuk mengembangkan rangkaian dan infrastruktur untuk memenuhi perkembangan perniagaan mereka. Pada umumnya, pemberi perkhidmatan menyatakan bahawa mereka bercadang untuk meningkatkan tenaga kerja mereka sebanyak 10% hingga 20%, terutamanya di bahagian logistik (pemandu), operasi, penjualan dan pemasaran.

Sebaliknya, lebih daripada separuh bilangan responden menyatakan bahawa mereka akan mengekalkan jumlah tenaga kerja mereka pada masa ini kerana mereka menjangkakan tidak banyak perubahan dalam trend perniagaan, dan mereka berpandangan bahawa tenaga kerja semasa adalah mencukupi bagi memenuhi keperluan operasi harian syarikat. Walaupun demikian, untuk mencapai proses pengoptimuman dalam organisasi, beberapa responden menyatakan bahawa mereka akan menjalankan pensaizan wajar (*right sizing*) dan menempatkan kakitangan ke bahagian yang memerlukan lebih perhatian atau peningkatan untuk memenuhi permintaan e-dagang.



35 Kakitangan sepenuh masa termasuk kakitangan yang mapan (*established staff*) atau tidak mapan (*unestablished staff*) di bawah kontrak dengan pengendali tertentu, termasuk orang yang diguna khidmat oleh kontraktor, atau kakitangan sementara yang diambil kerja semasa tempoh percutian atau untuk acara sekali-sekala. Walau bagaimanapun, pekerja yang telah bersara dan juga pekerja anak syarikat di luar negara (jika berkenaan) seharusnya dikecualikan. Semua pekerja menjalankan fungsinya semasa jam kerja biasa. Jam kerja biasa bermaksud bilangan jam kerja seminggu yang ditetapkan oleh pengendali tertentu untuk pekerjaan sepenuh masa.

36 Kakitangan sambilan termasuk kakitangan yang mapan (*established staff*) atau tidak mapan (*unestablished staff*) di bawah kontrak dengan pengendali tertentu, termasuk orang yang diguna khidmat oleh kontraktor, atau kakitangan sementara yang diambil kerja semasa tempoh percutian atau untuk acara sekali-sekala. Walau bagaimanapun, pekerja yang telah bersara dan juga pekerja anak syarikat di luar negara (jika berkenaan) seharusnya dikecualikan. Perkara ini merangkumi semua pekerja yang bekerja selama kurang daripada bilangan jam kerja biasa setiap minggu.

37 Respons yang diterima daripada soal selidik IPR 2019.

KUALITI PERKHIDMATAN

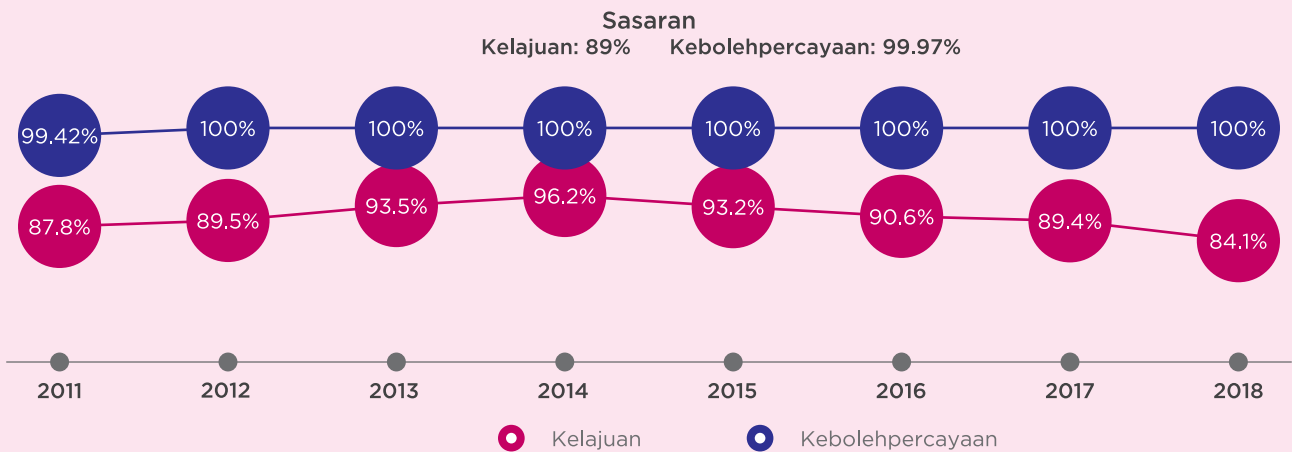
Di bawah Akta Perkhidmatan Pos 2012, MCMC berperanan untuk mengawal selia perkhidmatan penghantaran pemegang lesen termasuk penentuan standard prestasi dan standard perkhidmatan yang diberikan.

PERKHIDMATAN POS

Pos Malaysia melaporkan pencapaian standard prestasi kebolehppercayaan sebanyak 100% dan standard prestasi kelajuan sebanyak 84.1% untuk standard prestasi perkhidmatan pos surat domestik pada tahun 2018, dengan penurunan sebanyak 5.3% untuk standard prestasi kelajuan berbanding dengan tahun 2017.

Bagi perkhidmatan pos bungkusan domestik pula, Pos Malaysia mencapai standard prestasi kebolehppercayaan sebanyak 100% dan standard prestasi kelajuan sebanyak 83.9% pada tahun yang sama, dengan penurunan sebanyak 2.3% untuk standard prestasi kelajuan berbanding dengan tahun 2017. Standard prestasi kebolehppercayaan untuk surat dan bungkusan domestik adalah baik pada kadar pencapaian sebanyak 100%.

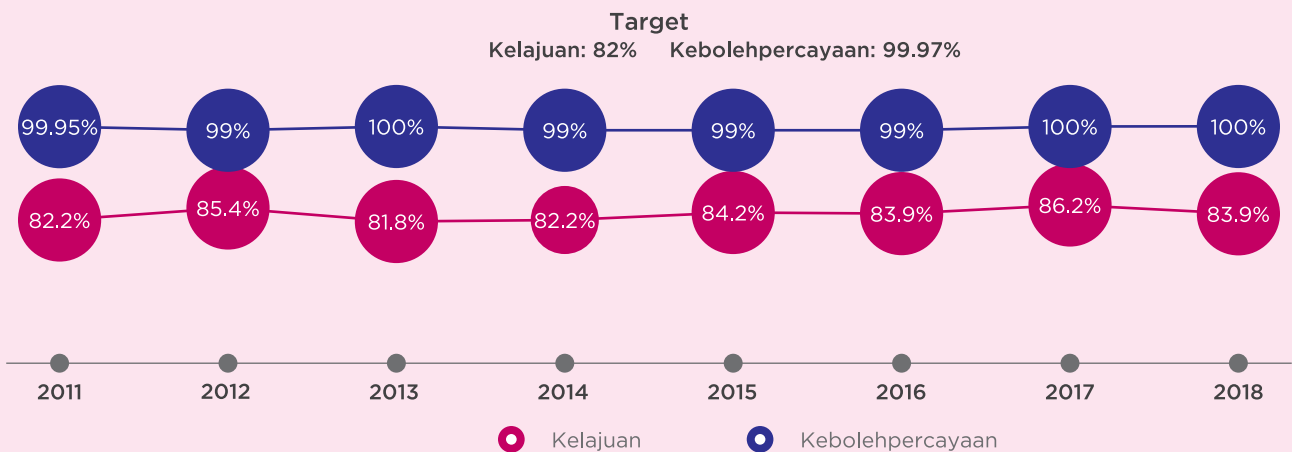
TREND PRESTASI PERKHIDMATAN SURAT DOMESTIK 2011 - 2018



Sumber: Pos Malaysia

Rajah 7.20 Trend Prestasi Perkhidmatan Surat Domestik 2011 - 2018

TREND PRESTASI PERKHIDMATAN BUNGKUSAN DOMESTIK 2011 - 2018



Sumber: Pos Malaysia

Rajah 7.21 Trend Prestasi Perkhidmatan Bungkusan Domestik 2011 - 2018



PERKHIDMATAN KURIER

Sejak tahun 2010, MCMC telah menjalankan tinjauan pensampelan (*sampling survey*) untuk mengukur perkhidmatan penghantaran bagi 10 buah syarikat perkhidmatan kurier utama di Malaysia. Perkara ini merupakan suatu inisiatif strategik yang mengukur prestasi perkhidmatan pemain perkhidmatan kurier utama untuk membimbing industri ke arah tahap pencapaian yang lebih tinggi. Pengukuran tersebut terdiri daripada perkhidmatan penghantaran (kelajuan dan kebolehpercayaan) dan khidmat pelanggan (kaunter dan pusat panggilan).

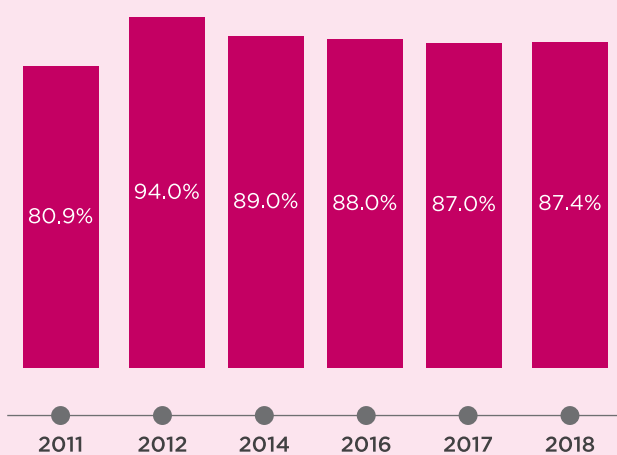
Berdasarkan pengukuran yang dilakukan untuk tahun 2018, tujuh daripada 10 bungkusan sampel ujian diterima mengikut tempoh D+1 yang

ditetapkan untuk penghantaran di bandar-bandar besar Semenanjung Malaysia, dan D+2 untuk penghantaran di Sabah dan Sarawak.

Untuk pengujian kebolehpercayaan, sembilan daripada 10 sampel ujian telah diterima dalam tempoh tiga hari dari masa penghantaran (D+3).

Dari segi khidmat pelanggan, purata masa menunggu bagi perkhidmatan di kaunter adalah selama 3 minit dan tempoh perkhidmatan adalah antara 5-10 minit. Untuk kualiti khidmat pelanggan di pusat panggilan, secara puratanya pencapaian industri adalah 'Baik'.

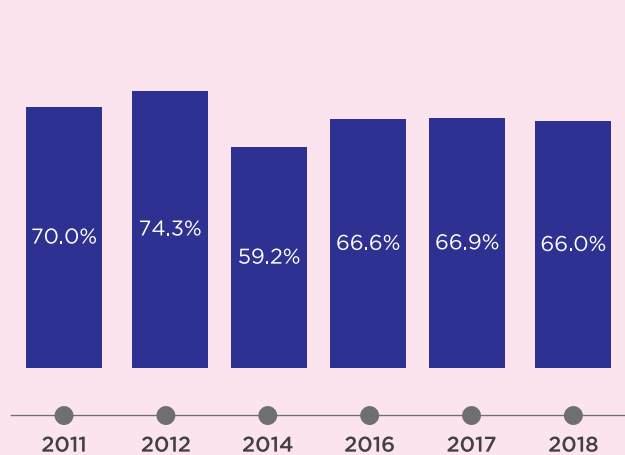
TREND PURATA KUALITI PENGHANTARAN INDUSTRI PERKHIDMATAN KURIER - KEBOLEHPERCAYAAN



Sumber: MCMC

Rajah 7.22 Trend Purata Kualiti Penghantaran Industri Perkhidmatan Kurier - Kebolehpercayaan

TREND PURATA KUALITI PENGHANTARAN INDUSTRI PERKHIDMATAN KURIER - KELAJUAN



Sumber: MCMC

Rajah 7.23 Trend Purata Kualiti Penghantaran Industri Perkhidmatan Kurier - Kelajuan

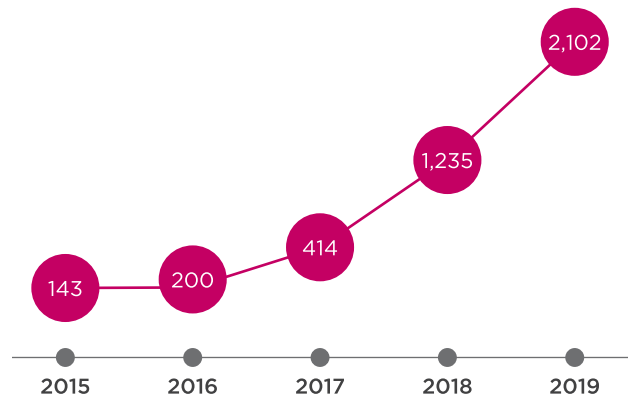
ADUAN PENGGUNA

Sehingga akhir tahun 2019, sebanyak 2,102 aduan telah diterima oleh MCMC daripada pengguna perkhidmatan pos dan kurier. Perkara ini merupakan peningkatan sebanyak 70% daripada 1,235 kes pada tahun 2018.

Peningkatan bilangan aduan disebabkan oleh jualan e-dagang yang lebih tinggi khususnya semasa jualan dalam talian utama seperti Jualan Dalam Talian 11.11.

 **2,102**
Aduan Perkhidmatan Pos dan Kurier
(2018: 1,235)

ADUAN PERKHIDMATAN POS DAN KURIER



Sumber: MCMC

Rajah 7.24 Aduan Perkhidmatan Pos dan Kurier

Pecahan aduan yang diterima mengikut kategori pada tahun 2019 adalah seperti berikut:

ADUAN YANG DITERIMA MENGIKUT KATEGORI



Sumber: MCMC

Rajah 7.25 Aduan yang Diterima mengikut Kategori

Berdasarkan tinjauan soal selidik MCMC, pemberi perkhidmatan menekankan bahawa penghantaran lewat atau lambat merupakan jenis aduan yang paling mencabar untuk ditangani. Isu tersebut lebih kerap berlaku pada musim puncak disebabkan peningkatan dalam jumlah penghantaran e-dagang.

Pada umumnya, pemberi perkhidmatan turut menekankan bahawa mereka telah menambahbaik sistem dalam bidang logistik yang membolehkan, antara lain, jangkaan jumlah bagi memastikan tenaga kerja yang mencukupi semasa musim puncak seperti pesta jualan dalam talian atau

jualan mega hari membeli-belah. Di samping itu, mereka mempunyai sistem penjejakan yang terkini yang sentiasa memberikan maklumat kemas kini yang tepat kepada pelanggan mengenai garis masa penghantaran yang dijangka dan penjejakan penggerakan bungkusan, dengan itu memberikan khidmat pelanggan yang sangat baik. Terdapat juga maklum balas mengenai penghantaran lewat disebabkan kesesakan lalu lintas di bandar atau kota. Dalam kes sedemikian, pemberi perkhidmatan akan memberikan pampasan dalam bentuk baucar kepada pelanggan sebagai tanda penghargaan.

KEMAMPANAN MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL

Globalisasi telah menyebabkan peningkatan yang pesat dalam perniagaan kurier, dan industri sedang giat berkembang. Permintaan untuk penghantaran yang lebih pantas, cekap dan boleh dijejaki kian meningkat dan persaingan semakin sengit bagi penghantaran peringkat akhir. Situasi tersebut memberi cabaran untuk industri kurier.

Kunci penyelesaiannya bergantung kepada penyediaan perkhidmatan khusus kepada pelanggan seperti pilihan perkhidmatan yang disesuaikan dengan peribadi pengguna. Perkara tersebut merupakan antara kaedah untuk mengembangkan potensi bagi membentuk peluang tersendiri ke arah penembusan pasaran. Matlamatnya adalah untuk menjadi unik dan membezakan perkhidmatan daripada pesaing lain. Penawaran ciri-ciri baru untuk penjejakan pesanan, pembungkusan tersuai dan penggabungan inovasi lain akan menarik perhatian pelanggan. Hal ini memerlukan penggunaan penyelesaian penghantaran yang terkini dan komitmen yang tinggi untuk menambahbaik proses operasi.

Pos Malaysia telah melancarkan Pelan Transformasi Digital pada tahun 2019. Tujuan syarikat tersebut adalah untuk menjadi lebih cekap, berkesan dari segi kos dan relevan, agar perniagaan dapat bertahan pada masa depan. Perkara ini dilakukan dengan mengguna pakai penyelesaian digital dan mengautomatikkan proses yang berkaitan, membolehkannya untuk memperhebat keupayaan perkhidmatan kuriernya. Pos Malaysia sudah pun memulakan langkah itu dengan melancarkan sistem jejak dan kesan untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan. Pelan Transformasi Digital Pos Malaysia pada masa depan termasuk keupayaan pembayaran tanpa tunai melalui Mesin Automatik Pos terpilih, yang membolehkan bil dibayar dengan menggunakan beberapa perkhidmatan e-dompot, dan keupayaan analisis data dalam talian.

Jelasnya, permulaan transformasi digital merupakan langkah yang penting untuk merebut peluang dalam pasaran baru.

