

ASSESSING THE LEVEL OF SERVICES FOR CONTAINERIZED CARGO
OPERATIONS AT MIRI PORT AUTHORITY

JOS RADU

A project report submitted in partial fulfilment of the
requirements for the award of the degree of
Master of Science (Transport Planning)

Faculty of Built Environment
Universiti Teknologi Malaysia

APRIL 2009

ABSTRACT

The purpose of this study is to assess the level of services provided by Miri Port for containerized cargo operations at the port. Prior to its relocation to its new site at the Kuala Baram Industrial Estate (KBIE), the port had hardly handled any containerized vessel and cargo via its facility. However, after the port's relocation in 1998, shipment of containerized cargo via the port has increased tremendously. Due to the rapid growth of containerization via the Port and by virtue that it is the highest revenue earner for the port, it is crucial for a study to be carried out to determine the level of services provided by the port to its customers. Furthermore, based on some verbal feedback from the shipping agents, they have alleged that the services rendered by the port's on container operations was inefficient and this has lead to longer vessel's turnaround time and low productivity. As a certified ISO organization, Miri Port is committed to provide an efficient and effective services to the customers as enshrined and required under the ISO 2000:2007 quality policy and objective. If the situation is not addressed promptly and effectively this would affects Miri Port's image and may results in more serious implication such as shipping lines may be moving or using other ports that provides better services. If this happens, this will affect Miri Port's business as well as its revenue collection. To ascertain the validity of these allegations, survey questionnaire was prepared and developed based on the current work areas/zones to determine the validity of these allegations. Based on the finding, it was found out that those parameters categorized under the cargo handling equipment & facilities, friendliness, helpfulness & effectiveness as well as the shallow access channel had been identified as the main contributing factors that had affected the level of services at Miri Port. With these findings, it is hoped that Miri Port shall implement measures to overcome the problems.

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan bertujuan mengkaji tahap perkhidmatan yang diberi oleh Lembaga Pelabuhan Miri terhadap pengendalian kargo kontena di pelabuhan. Sebelum berpindah ke tapak yang baru di Kuala Baram Industrial Estate (KBIE), Pelabuhan Miri tidak ada mengendalikan sebarang kargo kontena melalui dermaganya. Namun begitu, selepas berpindah pada tahun 1998, jumlah kargo kontena yang dikendalikan melalui pelabuhan meningkat dengan begitu pesat sekali. Disebabkan jumlah kargo kontena yang semakin meningkat dan memandangkan ianya merupakan salahsatu jenis kargo yang menyumbangkan pendapatan yang tinggi kepada pelabuhan, adalah menjadi hasrat penulis agar satu kajian dilakukan bagi menilai tahap perkhidmatan yang sedia ada bagi jenis kargo ini. Lagi pula, menurut maklumbalas daripada agen perkapalan, mereka mengatakan bahawa perkhidmatan yang diberi oleh pihak pelabuhan tidak begitu efisien dan ianya telah mengakibatkan masa yang lama bagi pusingan kapal dan menyebabkan produktiviti yang rendah. Sebagai sebuah organisasi yang ditauliahkan sijil ISO, Pelabuhan Miri berkomited untuk member perkhidmatan yang efisien dan efektif kepada pelanggan-pelanggan sesuai dengan komitmen untuk memberi perkhidmatan yang berkualiti seperti yang termaktub dan dikehendaki didalam polisi dan objektif ISO 2000:2007. Sekiranya, keadaan ini tidak diatasi dengan kadar segera dan menggunakan cara yang efektif, ianya nanti akan memberi gambaran yang tidak baik kepada pelabuhan dan kemungkinan akan mengakibatkan implikasi yang amat serius seperti agen perkapalan berpindah ke pelabuhan yang lain yang mungkin akan memberi perkhidmatan yang lebih baik dari Pelabuhan Miri. Sekiranya ini berlaku, ini akan memberi kesan kepada perniagaan dan juga pendapatan pelabuhan. Untuk membuktikan kesahihan tuduhan-tuduhan ini, satu kertas soalan survei telah disediakan dan direka sesuai dengan tempat-tempat dimana pelanggan ini akan berkunjung semasa membuat transaksi di pelabuhan. Hasil survey menunjukkan, perkhidmatan yang berkaitan dengan jentera pengendalian kargo, kerahmahan dan tidak suka membantu & tidak efektif serta kececekan kuala sungai dikenalpasti menjadi punca utama perkhidmatan di Pelabuhan Miri tercalar. Dengan penemuan ini, diharap Pelabuhan Miri dapat menyediakan langkah-langkah yang berkesan untuk mengatasi masalah ini.