

ISU DAN CABARAN DALAM LOGISTIK DI KALANGAN EJEN *FREIGHT AND FORWARDING* DI NEGERI KELANTAN: KAJIAN KES DI DLSB

*Muhd Fadhlullah Bin Rashid*¹

*Mohd Azian Bin Husin@Che Hamat*²

Kolej Komuniti Pasir Mas^{1,2}

kelantan_f@yahoo.com

Abstrak: Perkembangan dalam teknologi lebih dari 15-20 tahun yang lepas telah menyediakan banyak informasi dan visualisasi dalam proses pengeluaran produk yang mana ianya memberi kesan kepada peningkatan terhadap bidang logistik. Statistik Bank Negara dan Jabatan Perangkaan Malaysia menunjukkan Kadar Import dan Eksport barangan Malaysia meningkat antara 5% - 7% bermula 2011 - 2015. Peningkatan ini telah memberi peluang kepada syarikat *freight and forwarding* dalam urusan penghantaran barangan daripada pengeluar (kilang) ke pemborong/pengilang. Penghantaran sesuatu barangan daripada pembekal (kilang) adalah lebih mudah jika menggunakan khidmat ejen *freight and forwarding* yang mana ianya menyediakan perkhidmatan penghantaran bagi barangan yang diminta oleh pelanggan samaada *just in time* ataupun *door to door*. Kajian ini memilih sebuah syarikat iaitu Syarikat DLSB yang merupakan syarikat ejen penghantaran barangan di Rantau Panjang, Kelantan untuk dijadikan sebagai sampel kajian. Syarikat ini mengurus dokumen kastam melalui *e-Declare* pelepasan kastam, dan penghantaran barangan *freight and forwarding* import dan eksport samada incoterms CIF dan FOB bergantung kepada kehendak pelanggan. Hasil daripada temubual bersama wakil syarikat DLSB mendapati isu seperti kekurangan informasi daripada agensi-agensi kerajaan, kekurangan tenaga mahir daripada syarikat DLSB, masalah berkaitan dengan sistem teknologi dan maklumat dan penghantaran borang permohonan oleh pengguna kepada syarikat DLSB di saat akhir merupakan isu yang sentiasa berlaku di sini. Isu tersebut menjadi cabaran kepada syarikat untuk mengoptimalkan keuntungan dengan keadaan pelanggan yang semakin berkurang sebanyak 70% iaitu daripada 100 pelanggan kepada 30 pelanggan setahun sejak beroperasi 17 tahun di sini. Syarikat ini hanya bergantung kepada perkhidmatan domestik sahaja dan ianya menjadi persaingan kepada syarikat-syarikat ejen *freight and forwarding* di Pantai Timur khususnya Kelantan.

Kata kunci: logistik, freight and forwarding, import, eksport

1.0 Pengenalan

Pengeluaran dan pemasaran barangan atau produk secara global telah mewujudkan banyak peluang perniagaan dan ekonomi untuk terus membangun. Sistem perdagangan; pengembangan integrasi ekonomi serantau; pembelian secara atas talian telah merancak lagi urusan niaga import dan eksport barangan dari satu destinasi ke destinasi yang lain. Penghantaran sesuatu barangan oleh pengeluar adalah lebih mudah jika menggunakan khidmat agen penghantaran. Ejen *freight and forwarding* adalah orang atau syarikat yang menyediakan perkhidmatan penghantaran bagi barangan yang diminta oleh pelanggan samada *just in time* ataupun *door to door*. Pengeksport sering menggunakan ejen penghantaran bebas (*freelance forwarding ejent*) yang menawarkan pelbagai perkhidmatan penghantaran barangan menggunakan udara, laut, darat atau kurier. Tanpa sistem rantaian bekalan dan logistik yang efisien, kadar perkembangan ekonomi akan turut merundum. Menurut kajian yang dijalankan oleh Popovych *et al.* (2016), beliau mentakrifkan bahawa rantaian bekalan atau juga dikenali sebagai *Supply Chain* merupakan suatu sistem di mana ianya melibatkan proses pengeluaran, pengiriman, penyimpanan, pengedaran dan penjualan sesuatu produk kepada pelanggan. Pengurusan rantaian bekalan yang efisien akan meningkatkan keuntungan kepada organisasi atau syarikat penghantar barangan (*good forwarding*). Urusan rantaian bekalan bukan hanya melibatkan urusan import sahaja tetapi juga melibatkan eksport sesuatu barangan supaya sampai ke destinasi dengan cepat dan selamat. Ejen *freight and forwarding* juga memainkan peranan penting ketika ini dalam urusan logistik rantaian bekalan. Pengurusan rantaian bekalan yang tidak cekap mungkin akan mengakibatkan pelanggan yang ada akan beralih kepada khidmat ejen yang lain.

1.1 Profil Syarikat

Syarikat DLSB adalah merupakan syarikat ejen penghantaran barangan di Rantau Panjang, Kelantan. Syarikat DLSB telah didaftarkan secara rasminya pada 11 September 2001 dengan modal berbayar sebanyak RM 100,000.00. Syarikat ini beroperasi di Rantau Panjang, Kelantan (Rajah 1). Gudang DLSB terletak Sungai Golok untuk tujuan simpanan sementara barang dari Thailand sebelum urusan pelepasan barang dari Thailand-Malaysia (Rajah 2). Setiausaha Syarikat yang dilantik adalah Shaifuddin and Partner, manakala Juru audit luar pula W.A Shaifuddin Ibrahim. DLSB merupakan sebuah syarikat berdaftar yang telah diiktiraf oleh Sistem Pengurusan Kualiti ISO 9001: 2009 yang mana ianya memberikan

komitmen yang tinggi ke arah pembangunan mampan. ISO telah menentukan keperluan untuk Sistem Pengurusan Kualiti DLSB bagi menunjukkan keupayaannya dalam mengurus secara cekap dan konsisten dalam menyediakan produk dan perkhidmatan bagi memenuhi keperluan dan keinginan para pelanggan DLSB. Dari segi pengangkutan, DLSB juga memiliki aset pengangkutan pelbagai jenis dan saiz untuk memudahkan penghantaran barangan kepada pelanggan. DLSB menyediakan perkhidmatan pembahagian unit-unit perniagaan asas iaitu perkhidmatan ejen import dan eksport (Ejen Lantikan KASTAM DIRAJA MALAYSIA) sehinggalah pembangunan unit-unit perniagaan yang berdaya saing. Kebanyakan kakitangan DLSB mempunyai kemahiran dan kecekapan yang tinggi dalam memberi perkhidmatan dan jualan produk yang berkualiti dan seterusnya memberi nilai tambah dan kepuasan yang optimum kepada pelanggan-pelanggan DLSB.



Rajah 1 : Pejabat DLSB



Rajah 2 : Gudang Sementara DLSB

2.0 Kajian Literatur

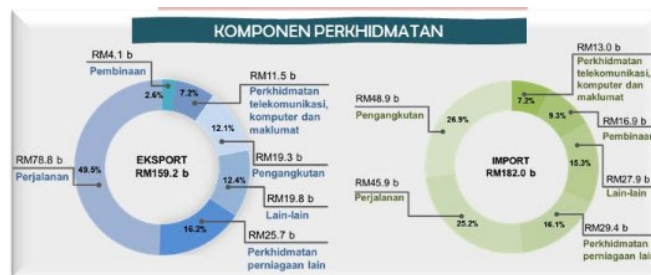
Apabila sesebuah perniagaan barangan atau produk ingin mengeksport atau mengimport produk mereka, kebanyakan syarikat pengeluar akan menggunakan khidmat penghantaran barangan mereka supaya sampai dengan selamat dan tepat pada masanya (*just in time*). Bagi syarikat pengeluaran, khidmat ejen *freight and forwarding* kebiasaannya digunakan dalam urusan ini. Khidmat yang dilakukan oleh ejen *freight and forwarding* ini termasuklah urusan dokumen kastam import/eksport melalui *e-Declare* pelepasan kastam, dan menghantar barang/produk ke pelanggan. Permintaan penghantaran kargo boleh dikatakan meningkat setiap tahun. Menurut data daripada Bank Negara 2015, menunjukkan kadar GDP eksport dan Import barangan Malaysia adalah meningkat antara 5 % - 7 % pada tahun 2011 – 2015

(Jadual 2). Daripada laporan sumber Jabatan Perangkaan Malaysia menunjukkan bahawa sektor perkhidmatan dalam pengangkutan menyumbang nilai yang tinggi juga kepada hasil kerajaan iaitu sebanyak RM 19.3 bilion untuk eksport, manakala RM 29.6 bilion bagi Import negara berbanding sektor perkhidmatan yang lain pada tahun 2017. Menurut kajian oleh Barone *et al.* (2014), beliau telah megklasifikasikan bahawa penghantaran kargo adalah suatu model asas dalam pasaran pengangkutan iaitu mengikut aliran permintaan, semakin banyak produk dihasilkan oleh pengeluar maka semakin tinggi kadar permintaan terhadap penghantaran barangan.

Jadual 2 : Statistik KDNKK/GDP Eksport Import Malaysia

	2011	2012	2013	2014	2015	2016 ¹
Penduduk (Juta)	29.1	29.5	30.2	30.6	31.0	31.4
KDNK/GDP (RM Billion)	864.9	912.3	955.3	1,012.5	1,062.6	1,106.1
KDNK/GDP (% Perubahan)	5.3	5.5	4.7	6.0	5.0	4.0-5.0
PNK/GNI per kapita (RM)	30,629	31,698	32,596	34,945	36,285	37,930
Purata Pendapatan Isi Rumah (RM)	4,025 (2009)	5,000	-	6,141	-	-
Purata Perbelanjaan Isi Rumah (RM)	2,190 (2009)	-	-	3,578	-	-
Indeks Harga Pengguna (% Perubahan)	3.2	1.6	2.1	3.2	2.1	2.5-3.5
Kadar Pengangguran (%)	3.1	3.0	3.1	2.9	3.2	3.3-3.5
Eksport (RM Billion)	698	703	720	765	780	247¹
Import (RM Billion)	574	607	649	683	686	214¹
Jumlah Dagangan (RM Billion)	1,271	1,309	1,369	1,448	1,466	460 ¹
Lebih Dagangan (RM Billion)	124	96	71	82	94	32 ¹
Rizab Antarabangsa (RM Billion)	423.4	427.2	441.9	405.4	409.1	382.6 ¹

Sumber : Bank Negara Malaysia 2015 dan Jabatan Perangkaan Malaysia



Rajah 4: komponen Perkhidmatan Di Malaysia

Sumber: www.dosm.gov.my

2.1 Ejen Freight and Forwarding

Freight and forwarding ditakrifkan sebagai seseorang pengangkut barang atau ejen penghantaran bagi sesuatu barangan yang dilantik oleh pelanggan untuk tujuan pengiriman barangan bagi individu atau badan korporat daripada pengilang atau pengeluar ke pasaran samaada secara domestik ataupun antarabangsa mengikut prosedur dan peraturan oleh kerajaan. Menurut Shang dan Chin (2012), beliau menjelaskan bahawa ejen *freight and forwarding* adalah seseorang atau syarikat yang mengatur segala jenis barangan yang berkaitan daripada pihak pengirim (pelanggan) dari segi ruang tempahan pada kapal, penyediaan dokumen yang

diperlukan dan mengatur bagi urusan pelepasan kastam. Kebanyakan ejen *freight and forwarding* merupakan ejen kastam yang dilantik oleh Kastam Di Raja Malaysia (KDRM). Di bawah Akta Kastam 1967, pengimport dan pengeksport dibenarkan melantik mana-mana ejen bagi pihak mereka untuk kerja-kerja pelepasan kargo melalui kastam. Tanpa ejen kastam yang dilantik, pengimport dan pengeksport barang tidak boleh melepaskan barangan dari memasuki sempadan negara masing-masing. Perkhidmatan pengangkutan barangan (*freight and Forwarding*) adalah berbeza dalam kalangan syarikat penghantaran barangan yang lain tetapi ianya tidak lari daripada fungsi asalnya iaitu sebagai mengangkut barang (*goods*) daripada kilang atau port ke destinasi yang dipersetujui oleh pelanggan. Perkhidmatan penghantaran kebiasaanya menggunakan mod pengangkutan seperti udara, laut, jalan keretapi, jalan raya dan pipeline. Perundingan logistik daripada pihak pelanggan dengan ejen *freight and forwarding* berkaitan dengan peraturan penghantaran barang adalah satu tugas yang kompleks. Import dan eksport barangan yang betul adalah bergantung kepada syarikat forwarding yang betul-betul dipercayai kerana bimbang ejen akan dikenakan caj yang tidak sepatutnya. Kebanyakan ejen forwarding mempunyai kepakaran berkaitan dengan rangkaian logistik yang ditujui. Menurut Shyriaieva dan Selivanova (2014), mereka menyatakan bahawa *freight forwarding* terbahagi kepada dua iaitu penghantaran barangan menggunakan lori/haulage dan penghantaran menggunakan udara/laut. Antara perkhidmatan yang disediakan oleh *freight forwarding* menurut Shyriaieva, and Selivanova (2014) adalah seperti sewaan kenderaan; mengangkut dan memunggah barang dari kargo ; simpanan sementara barangan dalam gudang ; pendaftaran dokumen berkaitan kastam ; urusan pelepasan barang dari kastam ; menyediakan dokumen kontrak insuran kargo untuk urusan eksport/import menggunakan kapal ; pemantauan barangan yang dieksport/import sehingga ke destinasi ; bertanggungjawab terhadap kerosakan barangan yang dikirim dan pelbagai jenis lagi khidmat penghantaran barangan

2.3 Pernyataan Masalah

Penghantaran barang daripada pelanggan (kilang) kepada pembekal/pemborong merupakan satu kaedah penghantaran dalam rangkaian bekalan dari satu destinasi ke suatu destinasi yang dipersetujui. Kecekapan mengurus *freight and forwarding* berkaitan logistik memainkan peranan dalam peningkatan mutu dan perkembangan syarikat *freight and forwarding*. Tetapi disebalik urusan penghantaran barangan kepada pelanggan, terdapat juga beberapa isu dan cabaran yang dihadapi oleh

syarikat *freight and forwarding* dan syarikat DLSB. Isu seperti kekurangan informasi daripada agensi-agensi kerajaan, kekurangan tenaga mahir daripada syarikat DLSB, masalah berkaitan dengan sistem teknologi dan maklumat dan penghantaran borang permohonan oleh pengguna kepada syarikat DLSB di saat akhir merupakan isu yang sentiasa berlaku di sini. Isu tersebut akan menjadi cabaran kepada syarikat DLSB untuk mengoptimalkan keuntungan syarikat mereka dengan keadaan pelanggan yang semakin berkurang sebanyak 70 % iaitu daripada 100 pelanggan kepada 30 pelanggan sahaja setahun sejak beroperasi 17 tahun di sini. Syarikat DLSB hanya bergantung kepada perkhidmatan domestik sahaja dan ianya menjadi persaingan dengan syarikat-syarikat ejen *freight and forwarding* di Pantai Timur khususnya Kelantan.

3.0 Metodologi

Kaedah yang dijalankan bagi analisis ini adalah menggunakan kaedah kualitatif temubual kepada responden yang mempunyai pengalaman luas dalam bidang forwarding. Menurut kajian yang dijalankan oleh Talib (2013), beliau berpendapat bahawa kaedah temubual adalah kaedah yang sesuai melibatkan pemerhatian seseorang individu atau unit dan menfokuskan kepada subjek yang mempunyai kriteria atau ciri yang dikaji. Carta Metodologi dapat ditunjukkan pada Rajah 3.0.



Rajah 5 : Carta Metodologi

4.0 Temubual

Pada 12 Februari 2018 jam 10.30 am, saya telah menemubual salah seorang wakil daripada Syarikat DLSB iaitu En Azlan Bin Abdullah selaku Pengurus Tadbir dan Kewangan yang mana telah berkhidmat dengan syarikat DLSB hampir 17 tahun. Soalan yang terlibat adalah berkaitan dengan Isu dan Cabaran dalam Logistik di kalangan Ejen *Freight and Forwarding* Di negeri Kelantan: Kajian Kes Di DLSB.

Segala input telah dirakam antara saya dengan responden. Data mentah soalan temubual dapat dirujuk seperti di bawah :

Soalan Temubual

1. Sudah berapa lama En Azlan berkhidmat dengan DLSB?
2. Bolehkah En Azlan ceritakan serba sedikit pengalaman En Azlan berkaitan dengan bidang Logistik/*freight and forwarding* ini?
3. Apakah skop kerja yang dilakukan oleh syarikat DLSB bagi urusan import dan eksport barang dari pembekal kepada pengilang/pemborong?
4. Apakah cabaran yang seringkali berlaku kepada syarikat DLSB sebagai sebuah syarikat ejen *freight and forwarding* ?
5. Apakah isu yang biasa dibangkitkan oleh pelanggan DLSB dalam urusan *freight and forwarding* ini?
6. Apakah cadangan penambahbaikan dalam menjadikan DLSB sebuah syarikat *forwarding* yang terkemuka pada masa akan datang?

5.0 Analisis Hasil Dapatan

Hasil daripada temubual bersama dengan wakil syarikat DLSB ini, setiap soalan yang ditanya oleh saya telahpun dijawab oleh En Azlan dengan jelasnya.

1. Berkaitan dengan isu yang dihadapi oleh syarikat DLSB

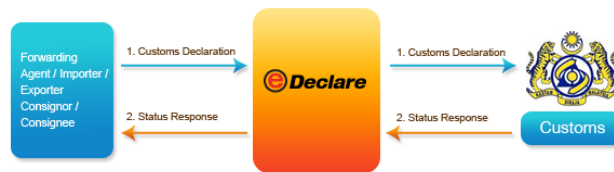
i. Kurang tindakan susulan dan kordinasi dari pihak kerajaan

Walaupun terdapat banyak mesyuarat dan perbincangan mengenai isu-isu yang dibangkitkan dalam urusan logistik diperingkat pusat, tetapi maklumat yang diperolehi tidak dapat dikongsi oleh pihak lain dalam industri ini. Ini menyebabkan syarikat DLSB terpaksa mencari maklumat sendiri daripada rakan niaga luar untuk urusan perniagaan.

ii. Masalah dengan Teknologi Maklumat (IT)/Electronic Data Interchange (EDI)

Kerajaan telah melaksanakan kemajuan yang ketara dalam bidang urus niaga secara atas talian sebagai contoh *e-Declare*, Permit melalui dagang net platform. Penggunaan sistem amatlah baik dan cepat tetapi kelemahan yang biasa dialami kepada pengguna khususnya syarikat DLSB ialah respond untuk mendapatkan nombor pendaftaran kastam *e-Declare* bagi aktiviti import hingga syarikat terpaksa menghubungi dagang net secara manual untuk mendapat maklum balas (Rajah 6). Permasalahan sistem teknikal yang

berlaku di dagang net menyebabkan pihak agen *freight and forwarding* terpaksa memproses dokumen *e-Declare* tidak mengikut masa yang dirancang.



Rajah 6 : Carta Alir Pengurusan Penggunaan *e-Declare*

iii. Kekurangan Tenaga Mahir dan Terlatih

Kebanyakan tenaga kerja di DLSB atau agen *freight and forwarding* tidak mempunyai kemahiran yang tinggi berkaitan dengan perkhidmatan baru yang diperkenalkan oleh kerajaan menyebabkan kebanyakan pekerja di DLSB terpaksa belajar sendiri dan bergerak berdasarkan pengalaman yang ada sebelum ini.

"Pengendali ejen forwarding biasanya tidak mempunyai latihan asas dalam logistik, tetapi hanya berdasarkan dari pengalaman mereka. Oleh itu, mereka tidak proaktif dalam memberikan penyelesaian kepada pelanggan..."

(MIMA, 2008; Thong, 2007; MIMA, 2004)

iv. Pelanggan Menghantar Borang Permohonan Lambat

Sesetengah pelanggan yang ingin menggunakan khidmat DLSB membuat permohonan di saat-saat akhir untuk menggunakan khidmatnya. Sebagai contoh urusan permohonan berlaku pada hari khamis, urusan pejabat kerajaan sehingga pukul 3.30 petang. Kesuntukan masa untuk mendapatkan respond nombor pendaftaran daripada dagang net juga agak lama dan terpaksa urusan penghantaran dilakukan pada hari berikutnya.

v. Cabaran yang dihadapi oleh Syarikat DLSB

i. Kekurangan Pelanggan

Pelanggan yang menggunakan khidmat penghantaran dari syarikat DLSB semakin berkurang kerana perlu menanggung pelbagai jenis caj yang dikenakan oleh agensi –agensi kerajaan yang terlibat seperti Veterinar khususnya MAQIS, MTIB, GST, duti tariff sebanyak 15 %, caj import, caj daripada agensi *freight and forwarding* dan sebagainya.

ii. Tiada Galakan Dari Agensi Kerajaan

Syarikat DLSB menyatakan bahawa tiada pertolongan daripada pihak kerajaan dari segi moral, capital (kewangan) dan hubungan antara dua negara (Malaysia – Thailand). Syarikat terpaksa mencari dana sendiri dan sumber maklumat import dan eksport berdasarkan hubungan dengan syarikat *freight and forwarding* yang dikenali.

iii. Kebergantungan Kepada Domestik

Kebanyakan pelanggan syarikat DLSB hanyalah tertumpu kepada domestik sahaja dan pengangkutan adalah inland (darat sahaja). Urusniaga yang dijalankan adalah antara Malaysia – Thailand dan kebanyakan pelanggan adalah pelanggan yang sedia ada menggunakan khidmat *freight and forwarding* DLSB. Bagi menarik minat pelanggan yang sedia ada, Syarikat DLSB terpaksa membuat pengurangan sedikit caj kepada pelanggan supaya pelanggan dapat menikmati perkhidmatan daripada DLSB.

6.0 Kesimpulan

Hasil daripada analisis yang telah dijalankan melalui kaedah kualitatif iaitu temubual bersama dengan En Azlan wakil daripada syarikat DLSB, dapat disimpulkan bahawa isu dan cabaran bagi setiap syarikat *freight and forwarding* tidak boleh dipisahkan. Isu seperti kekurangan informasi daripada agensi-agensi, kekurangan tenaga mahir daripada syarikat DLSB, masalah berkaitan dengan sistem teknologi dan maklumat dan penghantaran borang permohonan oleh pengguna kepada syarikat DLSB di saat akhir merupakan isu yang sentiasa berlaku di sini. Daripada isu tersebut ianya menjadi cabaran kepada syarikat DLSB untuk mengoptimalkan keuntungan syarikat mereka dengan keadaan pelanggan yang semakin berkurang sebanyak 70 % daripada 100 pelanggan kepada 30 pelanggan sahaja setiap bulan sejak beroperasi 17 tahun di sini. Syarikat DLSB hanya bergantung kepada perkhidmatan domestik sahaja dan ianya menjadi persaingan kepada syarikat-syarikat agen *freight and forwarding* di Pantai Timur khususnya Kelantan.

7.0 Cadangan

Daripada hasil perbincangan dan analisis yang telah dilakukan, beberapa cadangan dapat dibuat iaitu

i. Caj Tambahan kepada Pengguna

Syarikat DLSB perlu mengenakan caj tambahan kepada pelanggan yang memberikan permohonan di saat akhir. Caj tambahan tersebut dapat digunakan untuk menanggung kos syarikat termasuklah pembayaran gaji lebih masa pekerja, utiliti, dan sebagainya. Di samping itu juga, pihak syarikat DLSB harus memaklumkan kepada semua pelanggannya bahawa syarikatnya tidak akan menguruskan permohonan di saat akhir, sekiranya pelanggan ingin juga menggunakan khidmatnya, syarikat tidak akan menjanjikan permohonannya diselesaikan pada hari tersebut tetapi akan diproses pada hari berikutnya.

ii. Meningkatkan Kelajuan Sistem Internet di DLSB

Gangguan rangkaian internet bukan sahaja berlaku di syarikat DLSB tetapi juga berlaku kepada syarikat-syarikat lain. Walau bagaimanapun langkah yang sewajarnya patut diambil berat oleh syarikat DLSB bagi memastikan urusan operasi berjalan lancar memandangkan segala urusan dokumentasi import dan eksport menggunakan perkhidmatan secara atas talian. Syarikat DLSB seharusnya menggunakan perkhidmatan rangkaian internet yang lebih laju dan tiada limit masa sebagai contoh streamix ke Telekom Malaysia untuk memastikan keberkesanan perkhidmatan rangkaian internet.

iii. Menyertai Persatuan *Freight and Forwarding* di Malaysia @ Antarabangsa

Syarikat DLSB seharusnya menyertai mana-mana Persatuan *Freight and Forwarding* di Malaysia ataupun Antarabangsa bagi tujuan penerimaan input maklumat berkaitan dengan produk import dan eksport terkini, agensi kewangan yang terlibat berkaitan freight and forwarding, seminar logistik, dan sebagainya. Ini dapat mengembangkan lagi pasaran dan rangkaian syarikat DLSB ke seluruh dunia dan bukan tertumpu kepada domestik sahaja.

CARTA PERBATUAN

CARTA PERBATUAN	<i>TAJUK PROJEK</i>	<i>TEMPOH MASA</i>	<i>MULA PROJEK</i>	<i>TAMAT PROJEK</i>
	ISU DAN CABARAN SYARIKAT EJEN <i>FREIGHT AND FORWARDING</i> DI KELANTAN: KAJIAN KES DI DLSB	225	01-Dec-18	14-Jul-19

<i>BIL</i>	<i>AKTIVITI</i>	<i>TEMPOH MASA</i>	<i>MULA</i>	<i>TAMAT</i>	<i>Dec-18</i>	<i>Jan-19</i>	<i>Feb-19</i>	<i>Mar-19</i>	<i>Apr-19</i>	<i>May-19</i>	<i>Jun-19</i>	<i>Jul-19</i>
1	Pemilihan Projek	10	01-Dec-18	11-Dec-18								
2	Kenal pasti masalah	20	12-Dec-18	1-Jan-19								
3	Kajian Literatur	40	02-Jan-19	11-Feb-19								
4	Metodologi	30	12-Feb-19	14-Mar-19								
5	Temubual	10	15-Mar-19	25-Mar-19								
6	Analisis hasil dapatan	70	26-Mar-19	4-Jun-19								
7	Submit kertas konsep kepada KUPIK	7	05-Jun-19	12-Jun-19								
8	Submit Abstrak	1	13-Jun-19	14-Jun-19								
9	Submit Kertas Konsep ke Urusefia untuk semakan	15	15-Jun-19	30-Jun-19								
10	Pembentangan Kertas Konsep	2	01-Jul-19	3-Jul-19								
11	Perbaiki Pembetulan Kertas Konsep	10	04-Jul-19	14-Jul-19								

Rujukan

- Popovych, P., Shyriaieva, S., and Selivanova, N. (2016). Analysis Of The Interaction Of Participants' Freight Forwarding System. *Journal Of Sustainable Development Of Transport And Logistics*, 1(1), 16-22. Doi: 10.14254/Jsdtl.2016.1-1.3.
- Bank Negara Malaysia. (2015). Annual Report 2014. Kuala Lumpur. Retrieved from http://www.bnm.gov.my/index.php?ch=en_publication_catalogueandpg=en_publication_bnmarandac=117andyr=2014andlang=enandId=box2
- Shyriaieva, S., and Selivanova, N. (2014). Research The Current State Of The Transport Services Market In Ukraine. *Herald Of National Transport University*, 29(1), 354-361.
- V. Barone, F. Crocco, D. W. E. Mongelli (2014) Freight Transport Demand Models For Applications In Urban Areas, *Applied Mechanics And Materials* 442, 634–644.
- Talib, O. (2013). Asas Penulisan Tesis Penyelidikan dan Statistik. Penerbit Universiti Putra Malaysia. Halaman 136-190.
- Kuo-Chung Shang dan Chin-Shan Lu (2012). Customer Relationship Management And Firm Performance: An Empirical Study Of Freight Forwarder Services. *Journal Of Marine Science And Technology*, Vol. 20, No. 1, Pp. 64-72
- "Freight forwarder." *Random House Unabridged Dictionary* (1997). Random House, Inc., on Info please. Retrieved 21 December 2012
- Malaysia Terlalu Bergantung Kepada Import Makanan. Retrieve from. <http://www.mstar.com.my/berita/berita-makanan/#D3DRVkh7ucq7LwoW.9>
<https://www.kpdnkk.gov.my/kpdnkk/wp-content/uploads/2017/06/STATISTIK-UTAMA-KPDNKK-FEBRUARI-2017.pdf>
- Maritime Institute of Malaysia (2004), *Key Issues in the Malaysian Freight Logistics Industry*, available online at: <http://www.mima.gov.my/mima/htmls/papers/pdf/esoi/freight-logistics.pdf> (accessed on 31st July 2008)
- Introduction to Freight Forwarding.
Retrieve From. <https://www.thebalance.com/freight-forwarding-2221040>
- Maritime Institute of Malaysia (2008). "The Malaysian Logistics Industry as a Crucial Component of National Competitiveness" in a *Seminar on Enhancing the Competitiveness of the Logistics Industry* organised by Malaysian Productivity Centre (MPC) and Johor Freight Forwarders Association (JOFFA), Johor Bahru, 3rd July. Available online at <http://www.mima.gov.my/mima/htmls/papers/pdf/nazery/Logistics%20industry%20crucial%20for%20national%20competitiveness.pdf> (accessed on 31st July 2008)
- Thong, Y.C., (2007). Overview – the Logistics Industry in the Northern Region and the Need to Enhance its Effectiveness and Competitiveness in *Penang Logistics Seminar*, July 5.