

# KUALITAS PELAYANAN *REGULATED AGENT* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI: KOMPARASI PT. KMSI DAN PT. APLOG

I Made Reydita Aryana <sup>1</sup>, Dewanti <sup>2</sup>, Suryo Hapsoro Tri Utomo <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Magister Sistem dan Teknik Transportasi, Departemen Teknik Sipil dan Lingkungan, Fakultas Teknik, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

E-mail: made.reydita@gmail.com <sup>1</sup>, dewanti@ugm.ac.id <sup>2</sup>, suryohapsoro@ugm.ac.id <sup>3</sup>

**Abstrak** - PT. Angkasa Pura I Persero menyebutkan bahwa pertumbuhan kargo pada tahun 2020 mencapai 436.049 ton. Tingginya produksi kargo udara tersebut perlu direspon dengan penyediaan sarana dan prasarana yang baik dan memenuhi ketentuan yang berlaku. Proses pemeriksaan kargo udara di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dilaksanakan oleh dua *regulated agent* (RA) yaitu PT. KMSI Cabang Denpasar dan PT. APLOG Cabang Bali. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kualitas pelayanan kedua RA tersebut dengan menggunakan metode *importance – performance analysis* (IPA) terhadap 2 (dua) kategori yang berbeda yaitu 1) analisis berdasarkan atribut jasa 2) analisis berdasarkan 5 dimensi kualitas. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* terhadap 55 (lima puluh lima) responden yang merupakan pengguna jasa kargo udara atau *shipper*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna jasa kargo udara, kedua *regulated agent* yang beroperasi di Bali memiliki nilai tingkat kinerja rata – rata diatas 4,0 dalam arti pengguna jasa puas dengan kedua kinerja *regulated agent* tersebut. Namun masih ada beberapa atribut serta dimensi kualitas yang perlu peningkatan. Upaya perbaikan perlu dilakukan oleh RA dalam hal konsistensi personil, kelayakan fasilitas serta pemutakhiran prosedur guna mempertahankan kualitas.

**Kata Kunci** : Kargo Udara; Kualitas Pelayanan; Bali; *Regulated Agent*; *Importance – Performance Analysis*.

**Abstract** - PT Angkasa Pura I Persero stated that cargo growth in 2020 reached 436,049 tons. The high production of air cargo needs to be responded to by providing good facilities and infrastructure that meet applicable regulations. The air cargo screening process at I Gusti Ngurah Rai International Airport is carried out by two regulated agents (RA), namely PT KMSI Denpasar Branch and PT APLOG Bali Branch. This research aims to compare the service quality of the two RA using the importance - performance analysis (IPA) method on 2 (two) different categories, namely 1) analysis based on service attributes 2) analysis based on 5 dimensions of quality. Sampling using purposive sampling of 55 (fifty-five) respondents who are users of air cargo services or shippers. The results showed that based on the perceptions of air cargo service users, the two regulated agents operating in Bali have an average performance level value above 4.0 in which means that the user is satisfied with the performance of both regulated agents. However, there are still several attributes and dimensions of quality that need improvement. Improvement efforts need to be made by RA in terms of personnel consistency, facility feasibility and updating procedures to maintain quality.

**Keywords** : Air Cargo; Service Quality; Bali; *Regulated Agent*; *Importance - Performance Analysis*.

## PENDAHULUAN

Perkembangan industri angkutan udara telah mengalami evolusi dari yang sebelumnya hanya berorientasi pada transportasi penumpang, dewasa ini bisnis kargo udara mulai dilirik sebagai salah satu peluang yang menjanjikan. Di saat bisnis penerbangan dan kargo udara mulai meningkat terjadilah peristiwa merebaknya wabah virus corona di tahun 2020 yang menyebabkan hancurnya berbagai aspek perekonomian dunia termasuk

di Indonesia salah satunya ikut menghantam bisnis penerbangan nasional. Mulai Maret 2020 pandemi melanda dunia, lebih dari 50 persen jumlah penumpang pesawat udara berkurang drastis, kemudian demi menghemat biaya operasional maskapai penerbangan telah mengurangi jumlah penerbangannya. Akan tetapi, pandemi covid 19 tidak terlalu mempengaruhi bisnis kargo udara dikarenakan yang diangkut adalah barang kebutuhan masyarakat, bukan penumpang. Bahkan, kargo udara terus ditingkatkan untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat yang tidak boleh bepergian, menyebabkan jumlah kargo udara saat pandemic tidak mengalami banyak perubahan dibandingkan dengan sebelum pandemi.

Pada tahun 2020, meskipun terjadi penurunan jumlah penumpang karena pandemi covid-19, namun maskapai nasional hanya mengalami sedikit penurunan dalam jumlah kargo udara yang diangkut. Menurut data dari Angkasa Pura I (Persero), dari 15 bandara yang dikelolanya, jumlah kargo udara yang dilayani pada tahun 2020 sebanyak 436.049 ton, hanya mengalami penurunan sedikit dibandingkan dengan tahun sebelumnya di tahun 2019 sebesar 481.180 ton.

Pelayanan Kargo Udara di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai dilakukan oleh 2 (dua) badan usaha *regulated agent* yaitu PT. Khrisna Multi Sarana Indonesia (KMSI) dan PT. Angkasa Pura Logistik (APLOG). PT. KMSI berlokasi di area Pelabuhan Laut Benoa yang berjarak kurang lebih 5 km dari Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, sedangkan PT. APLOG berlokasi di kawasan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. Guna menunjang kegiatan operasional, kedua *regulated agent* tersebut wajib memiliki fasilitas (peralatan), personil dan prosedur yang sudah ditetapkan sesuai Peraturan Menteri Perhubungan No 53 Tahun 2017. Pihak regulator dalam hal ini Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV memastikan bahwa kedua perusahaan *regulated agent* tersebut melaksanakan operasional sesuai dengan aturan yang berlaku.

Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai melayani lebih kurang 40 rute internasional dan 20 rute domestik, hal ini tentu meningkatkan potensi pada permintaan kargo udara. Berdasarkan informasi dari PT. Angkasa Pura I Persero Cabang Bali, disampaikan bahwa produksi kargo udara di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai di tahun 2022 sudah mencapai 170 ton/hari. Akan tetapi fasilitas dan personil di *regulated agent* tidak selalu dalam kondisi normal, seperti terjadi kerusakan pada peralatan pemeriksaan,

kendaraan pengangkut kargo serta kurangnya konsistensi personil dalam bertugas, sehingga pelayanan menjadi tidak optimal dan proses distribusi kargo terhambat, selain itu juga menyebabkan resiko lolosnya barang – barang berbahaya yang seharusnya tidak boleh diangkut dengan pesawat udara. Di samping itu dalam beberapa kejadian kargo udara jenis *perishable goods* terjadi penurunan mutu saat sampai di tangan *consignee*. Oleh karena itu dalam penelitian ini dilakukan penilaian dan perbandingan terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode kuantitatif, untuk mengetahui kualitas pelayanan dari kedua *regulated agent* yang ada di Bali berdasarkan persepsi pengguna jasa.

## TINJAUAN PUSTAKA

### A. Definisi Kargo

Definisi kargo adalah segala jenis barang yang diangkut oleh pesawat udara, termasuk di dalamnya hewan dan tumbuhan, kecuali pos, barang kebutuhan pesawat selama penerbangan, barang bawaan, atau barang yang tidak memiliki pemilik yang jelas (Undang - Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, 2009). Menurut Majid & Warpani, (2009) kargo didefinisikan secara sederhana adalah Semua barang yang dikirim melalui transportasi udara, laut, atau darat, yang umumnya digunakan untuk tujuan perdagangan antar wilayah atau kota dalam negeri dan antar negara secara internasional, dikenal sebagai ekspor dan impor. Barang-barang tersebut, kecuali benda pos dan bagasi penumpang, yang disertai dengan dokumen pengangkutan seperti SMU atau *Air way bill*, termasuk dalam kategori pengiriman, baik untuk tujuan komersial atau non-komersial.

### B. Regulated Agent

*Regulated agent* adalah suatu entitas hukum di Indonesia yang beroperasi dengan entitas hukum angkutan udara yang telah mendapatkan persetujuan dari Direktur Jenderal Perhubungan Udara untuk melakukan pemeriksaan keamanan terhadap kargo dan pos (Dyah & Tinggi, 2021). Menurut Yuliana (2013), umumnya, *regulated agent*

bertanggung jawab untuk memeriksa barang-barang (kargo dan pos) dari pengirim sebelum diteruskan ke maskapai penerbangan. Untuk memperoleh sertifikat, regulated agent harus memenuhi persyaratan administratif meliputi dokumen akta perusahaan, surat keterangan domisili, polis asuransi, izin usaha perdagangan, laporan keuangan tahunan, serta kontrak kerjasama dengan badan usaha angkutan udara kemudian persyaratan teknis mencakup ketersediaan personil, fasilitas dan peralatan, infrastruktur untuk menangani kargo dan pos, serta penyusunan manual atau dokumen prosedur yang sesuai.

### C. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah kondisi di mana harapan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan yang diberikan oleh produsen atau pelaku usaha terpenuhi bahkan melebihi ekspektasi mereka (Darus & Mahalli, 2015). Menurut Tjiptono & Fandy, (2018) menyebutkan bahwa ada 5 dimensi kualitas jasa untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan dan dapat diandalkan.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan sigap terhadap kebutuhan pelanggan.
3. Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan dan kepercayaan yang dimiliki karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta kesopanan dalam berinteraksi dengan pelanggan.
4. Empati (*empathy*) yaitu kemampuan untuk memahami dan merespon kebutuhan serta perasaan pelanggan dengan peduli dan perhatian yang tulus.
5. Kasat mata (*tangible*) yaitu kemampuan untuk memberikan apresiasi terhadap fasilitas fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Menurut (Nasution, 2005), untuk meningkatkan kualitas dan mencapai kepuasan total pelanggan, penting untuk memiliki pemahaman yang baik terhadap harapan pelanggan.

Menurut Suprpto, (1997) Apabila para konsumen memberikan jawaban positif mengenai produk atau jasa pada kuesioner dan menunjukkan tindakan positif dalam perilaku mereka, maka dapat disimpulkan bahwa mereka merasa puas dengan produk atau jasa yang telah mereka beli.

### D. Importance – Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk dapat menganalisis atau membandingkan sejauhmana kinerja atau pelayanan suatu jasa dapat dirasakan oleh konsumen atau pengguna jasa jika dibandingkan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan. Martilla & James, (1997) menyebutkan bahwa *Importance Performance Analysis* telah ditemukan menjadi teknik yang berguna untuk mengevaluasi unsur – unsur program pemasaran. Menurut Juniawan et al., (2018) fungsi utama metode IPA adalah untuk menampilkan informasi mengenai faktor-faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen menurut mereka sendiri, serta faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan menurut persepsi konsumen.

Pendekatan pengukuran menggunakan lima pilihan jawaban untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu kejadian atau gejala sosial. Skala Likert digunakan untuk mengevaluasi pandangan, sikap, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena atau peristiwa sosial (Sugiyono, 2006). Responden akan diminta untuk memberikan jawaban dengan memilih salah satu dari lima pilihan jawaban, di mana setiap pilihan memiliki nilai yang berbeda (Janti, 2014).

**Tabel 1.** Prosentase Tingkat Kesesuaian

Presentase Tingkat Kesesuaian	Kategori
0% - 20%	Sangat tidak puas
21% - 40%	Tidak Puas
41% - 60%	Cukup Puas

61% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat Puas

(Riduwan, 2009)

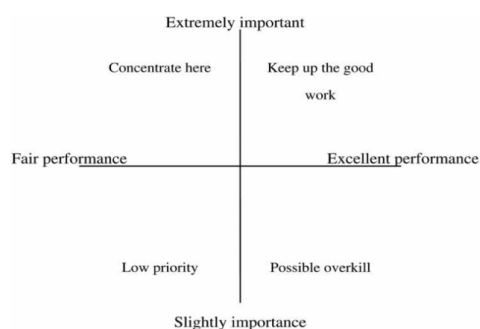
Skala tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pengguna jasa dapat ditampilkan pada tabel 2.

**Tabel 2.** Skala Tingkat Kepuasan dan Kepentingan (Metode IPA)

Skala	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
1	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	Tidak Penting
3	Kurang Puas	Kurang Penting
4	Puas	Penting
5	Sangat Puas	Sangat Penting

(Martilla & James, 1997)

Selanjutnya skor dari tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tersebut disajikan ke dalam diagram kartesius dengan 4 kuadran dimana sumbu horisontal mewakili atribut *performance*, sedangkan sumbu vertikal mewakili atribut *importance*. Setiap kuadran akan memiliki nilai tersendiri yang berpengaruh terhadap tindak lanjut yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa, mulai dari kuadran I, II, III dan IV. Dengan melihat posisi kuadran pada diagram kartesius tersebut, manajemen dapat memutuskan yang mana layanan adalah prioritas teratas dan rendah untuk perbaikan (Ormanovic et al., 2017).

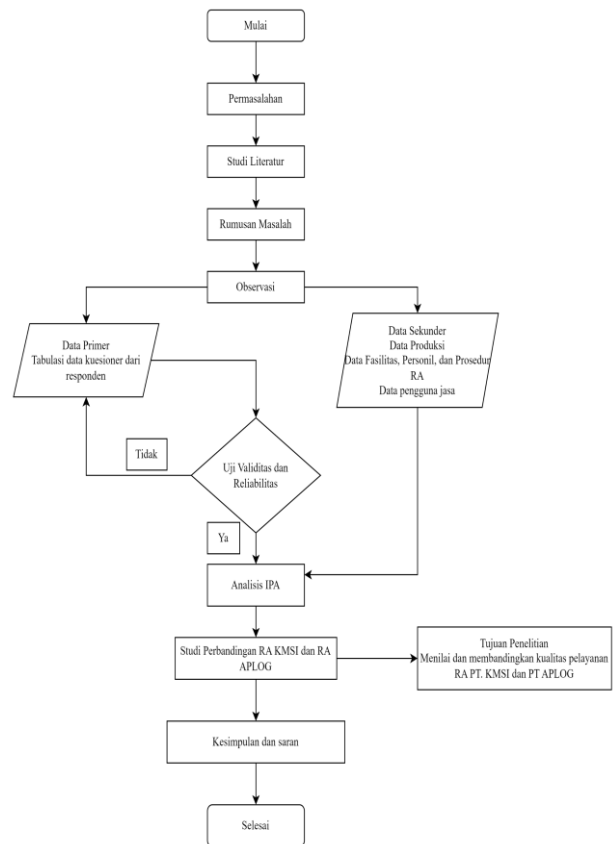


**Gambar 1.** Importance – Performance Quadrant (Ormanovic et al., 2017)

**METODE**

**A. Langkah Penelitian**

Penelitian ini menggunakan analisis secara kuantitatif menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan langkah – langkah seperti pada gambar 2 di bawah ini.



**Gambar 2.** Langkah – langkah penelitian

Metode Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner langsung kepada responden dengan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Pengumpulan data kuesioner ini digunakan untuk mencari data primer sebagai sumber data untuk dianalisis menggunakan metode IPA. Untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus Slovin (Juniawan et al., 2018) dengan persamaan (1).

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \tag{1}$$

Dengan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = presentase kesalahan

**B. Uji Validitas Kuesioner**

Uji Validitas dilakukan untuk dapat mengetahui kemampuan alat ukur untuk mengukur hal atau data yang akan diukur. Setiap variabel yang digunakan di dalam kuesioner penelitian diuji

validitasnya. Pada penelitian sebelumnya, (Juniawan et al., 2018) menggunakan rumus korelasi product moment untuk melakukan uji validitas. Rumus tersebut dinyatakan dalam (2):

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n(\sum x^2) - (\sum x)^2)(n(\sum y^2) - (\sum y)^2)}} \quad (2)$$

Dengan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi produk momen Pearson  
 $n$  = jumlah pengamatan  
 $x$  = jumlah pengamatan variabel x  
 $y$  = jumlah pengamatan variabel y

Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka instrument yang digunakan dapat dikatakan valid.

### C. Uji Reliabilitas Kuesioner

Uji selanjutnya adalah uji reliabilitas. Tujuan melakukan uji reliabilitas adalah untuk memperlihatkan tingkat konsistensi dalam pengukuran serta memastikan pengukuran bebas dari kesalahan. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *cronbach alpha* dengan rumus (3).

$$r_i = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right) \quad (3)$$

Dengan:

$r_i$  = koefisien reliabilitas instrument

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$  = jumlah varian butir

$\sigma_t^2$  = varian total

Nilai r dihitung menggunakan software SPSS. Ketentuan untuk mengetahui apakah suatu instrumen tersebut reliabel atau tidak adalah sebagai berikut

0 <  $r_i$  < 0,2 : korelasi sangat kecil  
 0,2 <  $r_i$  < 0,4 : korelasi kecil  
 0,4 <  $r_i$  < 0,7 : korelasi moderat  
 0,7 <  $r_i$  < 0,9 : korelasi konsisten  
 0,9 <  $r_i$  < 1 : korelasi sangat konsisten

### D. Perhitungan Tingkat Kesesuaian.

Pada penelitian ini, digunakan istilah "tingkat kesesuaian" untuk menggambarkan hasil perbandingan antara skor kinerja dan skor kepentingan. Tujuan dari perhitungan ini adalah untuk menentukan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

dari *regulated agent*. Persamaan yang dapat digunakan untuk perhitungan tingkat kesesuaian adalah seperti pada persamaan (4):

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (4)$$

Dengan:

Tki = tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = skor kinerja

$Y_i$  = skor kepentingan

### E. Perhitungan Skor Rata – Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Skor rata – rata tingkat kinerja (X) dan kepentingan (Y) dapat dihitung menggunakan persamaan (5) dan (6).

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (5)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (6)$$

Dengan:

$\bar{X}$  = skor rata – rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = skor rata – rata tingkat kepentingan

$N$  = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan bangun yang terdiri dari empat bagian (kuadran I, II, III dan IV) yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik – titik (X, Y) dimana X adalah nilai rata – rata dari skor rata – rata tingkat kinerja dan Y adalah nilai rata – rata dari skor rata – rata tingkat kepentingan.

Adapun rumus yang digunakan seperti pada (7) dan (8):

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{K} \quad (7)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{K} \quad (8)$$

Dengan:

$K$  = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi penilaian pelanggan.

### F. Plotting Hasil Perhitungan dalam Diagram Kartesius

Setelah didapatkan skor tingkat kesesuaian serta sumbu diagram kartesius, langkah selanjutnya adalah mengplotkan masing – masing indikator di dalam diagram kartesius. Sehingga akan didapatkan hasil posisi masing – masing indikator tersebut di dalam kuadran – kuadran yang ada pada diagram kartesius.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Responden Penelitian

Dalam penelitian ini, responden penelitian kualitas pelayanan *regulated agent* menurut persepsi pengguna jasa pelayanan kargo udara merupakan karyawan dari perusahaan *shipper* yang melakukan kegiatan penanganan kargo baik itu proses pengiriman kargo melalui *regulated agent* maupun *shipper* yang akan melakukan pengambilan kargo datang (*incoming*) melalui perusahaan ekspedisi muatan pesawat udara (EMPU). Saat ini *shipper* di wilayah Bali yang menggunakan jasa pelayanan kargo udara melalui Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, jumlahnya sekitar 120 perusahaan.

Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, digunakan tingkat nilai kesalahan sebesar 10%. Untuk jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{120}{1+(120 \times 0,1^2)} = 54,5 \approx 55 \text{ sampel}$$

### B. Uji Validitas

Suatu atribut atau item pertanyaan pada tiap variabelnya dikatakan valid apabila dari uji validitas didapatkan nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel (*r* hitung > *r* tabel). Dari 55 sampel yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan nilai *r* tabel sebesar 0,2609 dengan signifikansi 5% (0,05). Hasil dari uji validitas terhadap tiap atribut pada kuesioner adalah seperti pada tabel 3 dan 4 sebagai berikut.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas PT. KMSI Cabang Denpasar

Tingkat Kepentingan			Tingkat Kinerja			Hasil Uji Validitas
Atribut	<i>r</i> hitung	<i>r</i> Tabel	Atribut	<i>r</i> hitung	<i>r</i> Tabel	
<b>Kehandalan</b>						
X1.1	0,628	0,2609	Y1.1	0,725	0,2609	Valid
X1.2	0,574	0,2609	Y1.2	0,723	0,2609	Valid
X1.3	0,600	0,2609	Y1.3	0,769	0,2609	Valid
X1.4	0,669	0,2609	Y1.4	0,643	0,2609	Valid
X1.5	0,761	0,2609	Y1.5	0,692	0,2609	Valid
X1.6	0,624	0,2609	Y1.6	0,679	0,2609	Valid
<b>Daya Tanggap</b>						
X2.1	0,807	0,2609	Y2.1	0,847	0,2609	Valid
X2.2	0,709	0,2609	Y2.2	0,843	0,2609	Valid
X2.3	0,853	0,2609	Y2.3	0,833	0,2609	Valid
<b>Jaminan</b>						
X3.1	0,841	0,2609	Y3.1	0,826	0,2609	Valid
X3.2	0,756	0,2609	Y3.2	0,834	0,2609	Valid
X3.3	0,785	0,2609	Y3.3	0,801	0,2609	Valid
<b>Empati</b>						
X3.1	0,841	0,2609	Y3.1	0,826	0,2609	Valid
X3.2	0,756	0,2609	Y3.2	0,834	0,2609	Valid
X3.3	0,785	0,2609	Y3.3	0,801	0,2609	Valid
<b>Bukti Fisik</b>						
X5.1	0,722	0,2609	Y5.1	0,445	0,2609	Valid
X5.2	0,682	0,2609	Y5.2	0,733	0,2609	Valid
X5.3	0,632	0,2609	Y5.3	0,744	0,2609	Valid
X5.4	0,711	0,2609	Y5.4	0,825	0,2609	Valid
X5.5	0,737	0,2609	Y5.5	0,775	0,2609	Valid

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas PT. APLOG Cabang Bali

Tingkat Kepentingan			Tingkat Kinerja			Hasil Uji Validitas
Atribut	r hitung	r Tabel	Atribut	r hitung	r Tabel	
<b>Kehandalan</b>						
X1.1	0,628	0,2609	Y1.1	0,639	0,2609	Valid
X1.2	0,574	0,2609	Y1.2	0,693	0,2609	Valid
X1.3	0,600	0,2609	Y1.3	0,718	0,2609	Valid
X1.4	0,669	0,2609	Y1.4	0,556	0,2609	Valid
X1.5	0,761	0,2609	Y1.5	0,774	0,2609	Valid
X1.6	0,624	0,2609	Y1.6	0,672	0,2609	Valid
<b>Daya Tanggap</b>						
X2.1	0,807	0,2609	Y2.1	0,841	0,2609	Valid
X2.2	0,709	0,2609	Y2.2	0,798	0,2609	Valid
X2.3	0,853	0,2609	Y2.3	0,757	0,2609	Valid
<b>Jaminan</b>						
X3.1	0,841	0,2609	Y3.1	0,824	0,2609	Valid
X3.2	0,756	0,2609	Y3.2	0,877	0,2609	Valid
X3.3	0,785	0,2609	Y3.3	0,870	0,2609	Valid
<b>Empati</b>						
X4.1	0,785	0,2609	Y4.1	0,781	0,2609	Valid
X4.2	0,793	0,2609	Y4.2	0,848	0,2609	Valid
X4.3	0,802	0,2609	Y4.3	0,784	0,2609	Valid
<b>Bukti Fisik</b>						
X5.1	0,722	0,2609	Y5.1	0,537	0,2609	Valid
X5.2	0,682	0,2609	Y5.2	0,772	0,2609	Valid
X5.3	0,632	0,2609	Y5.3	0,735	0,2609	Valid
X5.4	0,711	0,2609	Y5.4	0,723	0,2609	Valid
X5.5	0,737	0,2609	Y5.5	0,766	0,2609	Valid

Dari rekapitulasi data kuesioner *regulated agent* PT. KMSI Cabang Denpasar dan PT. APLOG Cabang Bali yang ditampilkan pada tabel 3 dan tabel 4 menunjukkan bahwa dari hasil pengumpulan data kuesioner setelah dilakukan uji validitas didapatkan untuk semua atribut yang ada pada kuesioner dinyatakan Valid.

### C. Uji Reliabilitas

Pada tahapan uji reliabilitas ini, digunakan koefisien Cronbach alpha. Menurut Imam Ghazali, (2018) suatu instrument dikatakan dapat diandalkan (reliabel) apabila memiliki nilai koefisien Cronbach alpha lebih dari 0,6 (Cronbach alpha > 0,6) yang mana nilai tersebut telah diterapkan pada penelitian terkait analisis terhadap kualitas pelayanan. Hasil dari

uji reliabilitas yang telah dilakukan seperti pada tabel 5 dan 6 berikut ini.

**Tabel 5.** Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner PT. KMSI Cabang Denpasar

Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja		Hasil Uji Validitas
Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Variabel	Nilai Cronbach Alpha	
Kehandalan	0,714	Kehandalan	0,797	Reliabel
Daya Tanggap	0,701	Daya Tanggap	0,789	Reliabel
Jaminan	0,708	Jaminan	0,755	Reliabel

Empati	0,706	Empati	0,716	Reli ble
Bukti Fisik	0,734	Bukti Fisik	0,752	Relia ble

**Tabel 6.** Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner PT. APLOG Cabang Bali

Tingkat Kepentingan		Tingkat Kinerja		Hasi I
Variabe I	Nilai Cronb ach Alpha	Variab el	Nilai Cronb ach Alpha	
Kehand alan	0,714	Kehand alan	0,764	Relia ble
Daya Tangga p	0,701	Daya Tangga p	0,718	Relia ble
Jamina n	0,708	Jamina n	0,819	Relia ble
Empati	0,706	Empati	0,727	Relia ble
Bukti Fisik	0,734	Bukti Fisik	0,750	Relia ble

Berdasarkan tabel 5 dan 6 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach alpha dari uji reliabilitas menunjukkan nilai lebih besar dari 0,6, maka

dapat diartikan bahwa semua aspek dalam kuesioner adalah reliable. Hal ini menunjukkan pula bahwa hasil dari kuesioner penilaian kinerja di *regulated agent* PT. KMSI Cabang Denpasar dan PT. Aplog Cabang Bali dinyatakan dapat diterima.

#### D. Perbandingan Kualitas Pelayanan *Regulated agent* PT. KMSI dan PT APLOG Berdasarkan Atribut Jasa

Berdasarkan hasil kuesioner yang didapatkan pada tahap pengumpulan data, kemudian dilakukan tabulasi data dan perhitungan untuk mendapatkan nilai total skor untuk masing – masing item pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Untuk tiap total skor yang didapatkan akan dihitung nilai rata – rata nya yang selanjutnya akan dipetakan pada diagram kartesius.

##### 1. Analisis kualitas pelayanan PT. KMSI Cabang Denpasar

Tabulasi data kuesioner beserta nilai rata – rata yang didapatkan pada pengumpulan data di *regulated agent* PT. KMSI Cabang Denpasar dan pemetaan pada diagram kartesius seperti ditunjukkan pada tabel 7 berikut ini.

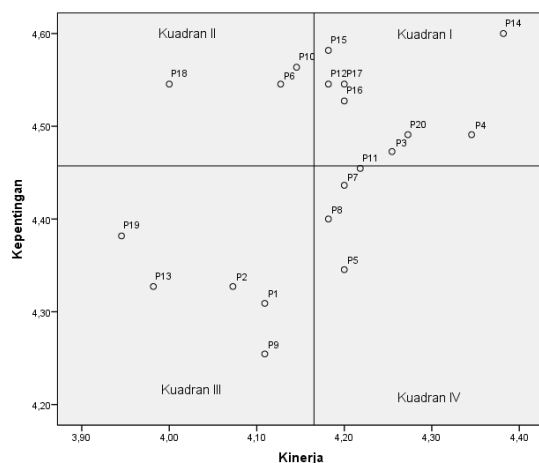
**Tabel 7.** Data Analisis Berdasarkan Atribut Jasa PT. KMSI Cabang Denpasar

Dimensi Kualitas	Notasi Atribut	Atribut	Tingkat Kepenting an	Tingk at Kinerj a
Reliabilitas	P1	Lokasi <i>regulated agent</i> mudah dijangkau	4,31	4,11
	P2	Pemberlakukan biaya jasa yang wajar.	4,33	4,07
	P3	Memiliki dokumen Standar Operasional Prosedur.	4,47	4,25
	P4	Petugas mampu menggunakan peralatan pemeriksaan	4,49	4,35
	P5	Petugas mampu dalam penanganan pemeriksaan barang berbahaya atau tidak biasa	4,35	4,20
	P6	Proses pengiriman kargo tepat waktu	4,55	4,13
Daya Tanggap	P7	Petugas mampu untuk membantu pelanggan dalam memberikan solusi permasalahan.	4,44	4,20
	P8	Petugas melakukan komunikasi dengan konsumen dan mengkoordinasikan waktu	4,40	4,18
	P9	Ketersediaan nomer layanan dan pengaduan yang dapat di akses pelanggan.	4,25	4,11



Dimensi Kualitas	Notasi Atribut	Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
Jaminan	P10	Jaminan asuransi terhadap barang yang hilang atau rusak	4,56	4,15
	P11	Ketersediaan petugas penanganan keamanan kargo.	4,45	4,22
	P12	Petugas mampu menjaga keamanan dan keselamatan kargo.	4,55	4,18
Empati	P13	Petugas mampu memahami kebutuhan dari pelanggan.	4,33	3,98
	P14	Pelayanan merata kepada semua pengguna jasa.	4,60	4,38
	P15	Penyampaian informasi yang sopan dan jelas jika ditemukan barang berbahaya atau dilarang	4,58	4,18
Bukti Fisik	P16	Ketersediaan lahan parkir bagi pelanggan (shipper).	4,53	4,20
	P17	Ketersediaan peralatan pemeriksaan dan fasilitas pendukung.	4,55	4,20
	P18	Sign board atau Papan Informasi yang jelas di area regulated agent.	4,55	4,00
	P19	Ketersediaan informasi melalui website	4,38	3,95
	P20	Ketersediaan kendaraan pengangkut yang handal.	4,49	4,27
Rata - Rata			4,46	4,16

Dilihat dari nilai rata – rata pada tingkat kinerja mencapai 4,16 menunjukkan bahwa pengguna jasa merasa puas dengan kinerja dari PT. KMSI Cabang Denpasar. Hasil plotting atribut pada diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini



**Gambar 3.** Kuadran IPA Berdasarkan Atribut Jasa PT. KMSI Cabang Denpasar

Dari diagram kartesius di atas, didapatkan empat kuadran atribut jasa dengan keterangan sebagai berikut:

- a. Kuadran I  
Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini termasuk dalam kategori kinerja yang sesuai dengan harapan pengguna jasa atau kategori *keep up the good work*. Yang berarti perusahaan harus tetap mempertahankan prestasi kerja yang telah dicapai. Pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi sekaligus pengguna jasa sudah merasakan pelayanan yang diterima memiliki kinerja yang baik atau tinggi juga. Dari diagram di atas terdapat 8 atribut yang masuk dalam kuadran I yaitu atribut: P3, P4, P12, P14, P15, P16, P17 dan P20
- b. Kuadran II  
Atribut yang masuk dalam kuadran II ini merupakan kategori yang memerlukan perhatian karena merupakan prioritas utama atau *concentrate here*. Pada posisi ini,

dilihat dari tingkat kepentingan pengguna jasa, berada pada posisi yang tinggi namun kinerja yang dirasakan oleh pengguna jasa masih belum sesuai dengan harapan atau masih rendah. Oleh karena itu perusahaan perlu untuk melakukan peningkatan pelayanan pada atribut – atribut yang masuk dalam kuadran ini. Atribut yang masuk dalam kuadran II ini yaitu: P6, P10, dan P18

c. Kuadran III

Atribut yang masuk di dalam kategori ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang rendah juga, sehingga masuk dalam kategori *low priority* (prioritas rendah). Untuk atribut jasa yang masuk dalam kuadran ini, perusahaan tetap perlu melakukan evaluasi untuk meningkatkan kinerja agar sesuai harapan pengguna jasa namun tidak menjadi prioritas utama. Atribut yang masuk dalam kuadran III ini yaitu: P1, P2, P9, P13, dan P19

d. Kuadran IV

Atribut yang masuk dalam kuadran IV memiliki kriteria tingkat kepentingan yang rendah namun berdasarkan penilaian pengguna jasa memiliki tingkat kinerja yang tinggi sehingga termasuk dalam kategori *possible overkill* atau dalam artian kategori ini memiliki performa yang melebihi harapan. Oleh karena ini perusahaan dapat melakukan alokasi sumber daya atau efisiensi untuk atribut – atribut yang masuk dalam kuadran ini. Atribut yang masuk dalam kuadran IV yaitu: P5, P7, P8, dan P11

## 2. Analisis kualitas pelayanan PT. APLOG Cabang Bali

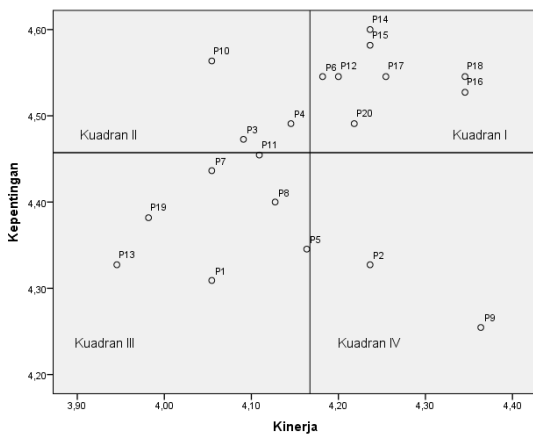
Tabulasi data kuesioner beserta nilai rata – rata yang didapatkan pada pengumpulan data di regulated agent PT. APLOG Cabang Bali dan pemetaan pada diagram kartesius seperti ditunjukkan pada tabel 8 berikut ini.

**Tabel 8.** Data Analisis Berdasarkan Atribut Jasa PT. APLOG Cabang Bali

Dimensi Kualitas	Notasi	Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
Reliabilitas	P1	Lokasi regulated agent mudah dijangkau	4,31	4,05
	P2	Pemberlakukan biaya jasa yang wajar.	4,33	4,24
	P3	Memiliki dokumen Standar Operasional Prosedur.	4,47	4,09
	P4	Petugas mampu menggunakan peralatan pemeriksaan	4,49	4,15
	P5	Petugas mampu dalam penanganan pemeriksaan barang berbahaya atau tidak biasa	4,35	4,16
	P6	Proses pengiriman kargo tepat waktu	4,55	4,18
Daya Tanggap	P7	Petugas mampu untuk membantu pelanggan dalam memberikan solusi permasalahan.	4,44	4,05
	P8	Petugas melakukan komunikasi dengan konsumen dan mengkoordinasikan waktu	4,40	4,13
	P9	Ketersediaan nomer layanan dan pengaduan yang dapat di akses pelanggan.	4,25	4,36
Jaminan	P10	Jaminan asuransi terhadap barang yang hilang atau rusak	4,56	4,05
	P11	Ketersediaan petugas penanganan keamanan kargo.	4,45	4,11
	P12	Petugas mampu menjaga keamanan dan keselamatan kargo.	4,55	4,20
Empati	P13	Petugas mampu memahami kebutuhan dari pelanggan.	4,33	3,95

Dimensi Kualitas	Notasi	Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
	P14	Pelayanan merata kepada semua pengguna jasa.	4,60	4,24
	P15	Penyampaian informasi yang sopan dan jelas jika ditemukan barang berbahaya atau dilarang	4,58	4,24
Bukti Fisik	P16	Ketersediaan lahan parkir bagi pelanggan (shipper).	4,53	4,35
	P17	Ketersediaan peralatan pemeriksaan dan fasilitas pendukung.	4,55	4,25
	P18	Sign board atau Papan Informasi yang jelas di area regulated agent.	4,55	4,35
	P19	Ketersediaan informasi melalui website	4,38	3,98
	P20	Ketersediaan kendaraan pengangkut yang handal.	4,49	4,22
Rata - rata			4,46	4,17

Dilihat dari nilai rata – rata pada tingkat kinerja mencapai 4,17 menunjukkan bahwa pengguna jasa merasa puas dengan kinerja dari PT. APLOG Cabang Bali. Hasil plotting atribut pada diagram kartesius dapat dilihat pada gambar 4 di bawah ini.



**Gambar 4.** Kuadran IPA Berdasarkan Atribut Jasa PT. APLOG Cabang Bali

Dari diagram kartesius di atas, didapatkan empat kuadran atribut jasa dengan keterangan sebagai berikut:

a. Kuadran I

Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini termasuk dalam kategori kinerja yang sesuai dengan harapan pengguna jasa atau kategori *keep up the good work*. Yang berarti perusahaan harus tetap mempertahankan prestasi kerja yang telah

dicapai. Pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi sekaligus pengguna jasa sudah merasakan pelayanan yang diterima memiliki kinerja yang baik atau tinggi juga. Dari diagram di atas terdapat 8 atribut yang masuk dalam kuadran I yaitu atribut: P6, P12, P14, P15, P16, P17, P18, dan P20.

b. Kuadran II

Atribut yang masuk dalam kuadran II ini merupakan kategori yang memerlukan perhatian karena merupakan prioritas utama atau *concentrate here*. Pada posisi ini, dilihat dari tingkat kepentingan pengguna jasa, berada pada posisi yang tinggi namun kinerja yang dirasakan oleh pengguna jasa masih belum sesuai dengan harapan atau masih rendah. Oleh karena itu perusahaan perlu untuk melakukan peningkatan pelayanan pada atribut – atribut yang masuk dalam kuadran ini. Atribut yang masuk dalam kuadran II ini yaitu: P3, P4, P10, dan P11

c. Kuadran III

Atribut yang masuk di dalam kategori ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan tingkat kinerja yang rendah juga, sehingga masuk dalam kategori *low priority* (prioritas rendah). Untuk atribut jasa yang masuk dalam kuadran ini, perusahaan tetap perlu melakukan evaluasi untuk meningkatkan kinerja agar sesuai harapan

pengguna jasa namun tidak menjadi prioritas utama. Atribut yang masuk dalam kuadran III ini yaitu: P1, P5, P7, P8, P13 dan P19.

d. Kuadran IV

Atribut yang masuk dalam kuadran IV memiliki kriteria tingkat kepentingan yang rendah namun berdasarkan penilaian pengguna jasa memiliki tingkat kinerja yang tinggi sehingga termasuk dalam kategori *possible overkill* atau dalam artian kategori ini memiliki performa yang melebihi harapan. Oleh karena ini perusahaan dapat melakukan alokasi sumber daya atau efisiensi untuk atribut – atribut yang masuk dalam kuadran ini. Atribut yang masuk dalam kuadran IV yaitu: P2 dan P9

### 3. Rangkuman perbandingan kualitas pelayanan *regulated agent* PT. KMSI Dengan PT. APLOG berdasarkan atribut jasa

Sesuai dengan analisis *Importance – Performance* (IPA) yang telah dilakukan terhadap atribut – atribut jasa, didapatkan hasil yang berbeda terkait kinerja dari masing – masing atribut jasa yang dirasakan oleh pengguna jasa antara PT. KMSI Cabang Denpasar dan PT. APLOG Cabang Bali. Dari hasil analisis disebutkan bahwa kedua perusahaan *regulated agent* ini masih perlu melakukan peningkatan kualitas utamanya untuk atribut – atribut yang masuk dalam kuadran II, Berikut adalah rekapitulasi perbandingan kualitas pelayanan berdasarkan atribut jasa dari hasil *importance-performance analysis* seperti ditampilkan pada tabel 9 berikut ini.

**Tabel 9.** Daftar Perbandingan Kualitas Pelayanan PT. KMSI dan PT. APLOG Berdasarkan Atribut Jasa

Kuadran	PT. KMSI Cabang Denpasar	PT. APLOG Cabang Bali
Kuadran I ( <i>keep up the good work</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memiliki dokumen Standar Operasional Prosedur</li> <li>Petugas mampu menggunakan peralatan pemeriksaan</li> <li>Petugas mampu menjaga keamanan dan keselamatan kargo</li> <li>Pelayanan merata kepada semua pengguna jasa</li> <li>Penyampaian informasi yang sopan dan jelas jika ditemukan barang berbahaya atau dilarang</li> <li>Ketersediaan lahan parkir bagi pelanggan (<i>shipper</i>)</li> <li>Ketersediaan peralatan pemeriksaan dan fasilitas pendukung</li> <li>Ketersediaan kendaraan pengangkut yang handal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proses pengiriman kargo tepat waktu</li> <li>Petugas mampu menjaga keamanan dan keselamatan kargo</li> <li>Pelayanan merata kepada semua pengguna jasa</li> <li>Penyampaian informasi yang sopan dan jelas jika ditemukan barang berbahaya atau dilarang</li> <li>Ketersediaan lahan parkir bagi pelanggan (<i>shipper</i>)</li> <li>Ketersediaan peralatan pemeriksaan dan fasilitas pendukung</li> <li>Sign board atau papan informasi yang jelas di area <i>regulated agent</i>.</li> <li>Ketersediaan kendaraan pengangkut yang handal.</li> </ul>
Kuadran II ( <i>concentrate here</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proses pengiriman kargo tepat waktu</li> <li>Jaminan asuransi terhadap barang yang hilang atau rusak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memiliki dokumen standar operasional prosedur</li> <li>Petugas mampu menggunakan peralatan pemeriksaan</li> <li>Jaminan asuransi terhadap barang yang hilang atau rusak</li> </ul>

Kuadran	PT. KMSI Cabang Denpasar	PT. APLOG Cabang Bali
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sign board atau papan informasi yang jelas di area regulated agent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan petugas penanganan keamanan kargo dan pos</li> </ul>
Kuadran III (low priority)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi regulated agent mudah dijangkau</li> <li>• Pemberlakuan biaya jasa yang wajar.</li> <li>• Ketersediaan nomor layanan dan pengaduan yang dapat di akses pelanggan</li> <li>• Petugas mampu memahami kebutuhan dari pelanggan.</li> <li>• Ketersediaan informasi dari website.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lokasi regulated agent mudah dijangkau</li> <li>• Petugas mampu dalam penanganan pemeriksaan barang berbahaya atau tidak biasa</li> <li>• Petugas mampu untuk membantu pelanggan dalam memberikan solusi permasalahan</li> <li>• Petugas mampu melakukan komunikasi dengan konsumen dan mengkoordinasikan waktu</li> <li>• Petugas mampu memahami kebutuhan pelanggan.</li> <li>• Ketersediaan informasi melalui website.</li> </ul>
Kuadran IV (possible overkill)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan petugas penanganan kargo</li> <li>• Petugas mampu dalam penanganan pemeriksaan barang berbahaya dan tidak biasa</li> <li>• Petugas mampu untuk membantu pelanggan dalam memberikan solusi permasalahan</li> <li>• Petugas melakukan komunikasi dengan konsumen dan mengkoordinasikan waktu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemberlakuan biaya jasa yang wajar</li> <li>• Ketersediaan nomor layanan dan pengaduan yang dapat di akses pelanggan.</li> </ul>

#### E. Perbandingan Kualitas Pelayanan Regulated agent PT. KMSI dan PT. APLOG Berdasarkan Lima Dimensi Kualitas

Dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan di regulated agent Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, digunakan 5 dimensi kualitas yang merupakan variabel penelitian yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangible* (Bukti Fisik). Berikut adalah hasil dari analisis IPA berdasarkan 5 dimensi kualitas.

#### 1. Kualitas pelayanan PT. KMSI Cabang Denpasar

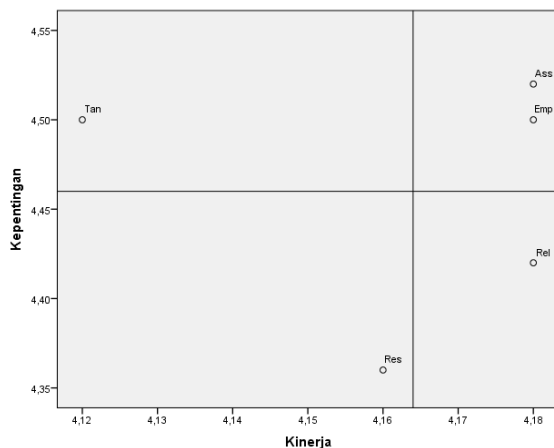
Adapun nilai masing – masing dimensi kualitas dari hasil analisis menggunakan *importance – performance analysis* untuk PT. KMSI Cabang Denpasar ditampilkan pada tabel 10 sebagai berikut.

**Tabel 10.** Hasil Analisis Berdasarkan Dimensi Kualitas PT. KMSI Cabang Denpasar

Variabel	Notasi	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
Reliabilitas	Rel	4,42	4,18
Daya Tanggap	Res	4,36	4,16
Jaminan	Ass	4,52	4,18

Variabel	Notasi	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
Empaty	Emp	4,50	4,18
Bukti Fisik	Tan	4,50	4,12
Rata - rata		4,46	4,16

Dari hasil analisis tersebut, kemudian dilakukan pemetaan pada diagram kartesius atau dalam kuadran *importance – performance analysis*. Hasil pemetaan pada diagram kartesius tampak pada gambar 5 di bawah ini.



**Gambar 5.** Kuadran IPA Berdasarkan Dimensi Kualitas PT. KMSI Cabang Denpasar

Dari hasil pemetaan pada diagram kartesius di atas, maka didapatkan posisi dimensi kualitas pada kuadran tertentu dengan rincian sebagai berikut:

- a. Kuadran I  
 Pada kuadran I terdapat 2 (dua) dimensi kualitas yaitu **Empati dan Jaminan**. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna jasa kedua variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerjanya juga tinggi atau memuaskan. Oleh karena itu perusahaan perlu mempertahankannya.
- b. Kuadran II  
 Pada Kuadran II terdapat dimensi kualitas yaitu **Bukti Fisik**. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna jasa, variabel bukti fisik memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih belum memuaskan. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan segera.
- c. Kuadran III  
 Pada Kuadran III terdapat dimensi kualitas yaitu **Daya Tanggap**. Hal ini menunjukkan

bahwa berdasarkan persepsi pengguna jasa, variabel daya tanggap memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerjanya belum memuaskan. Perlu dilakukan perbaikan terhadap variabel daya tanggap namun bukan menjadi prioritas utama.

- d. Kuadran IV  
 Pada Kuadran IV terdapat dimensi kualitas **Kehandalan**. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna jasa, variabel kehandalan memiliki tingkat kepentingan rendah namun kinerjanya sudah memuaskan. Sehingga perusahaan dapat melakukan efisiensi pada sektor ini untuk dialihkan ke sektor lainnya yang masih perlu perbaikan.

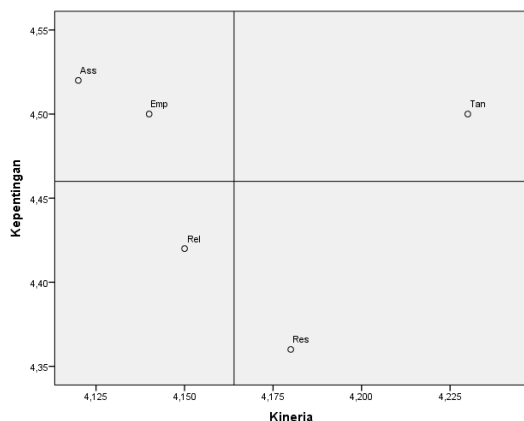
**2. Kualitas pelayanan PT. APLOG Cabang Bali**

Selanjutnya, penilaian dimensi kualitas menggunakan *importance – performance analysis* pada PT. APLOG Cabang Bali seperti ditampilkan pada tabel 11 sebagai berikut.

**Tabel 11.** Hasil Analisis Berdasarkan Dimensi Kualitas PT. APLOG Cabang Bali

Variabel	Notasi	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
Reliabilitas	Rel	4,42	4,15
Daya Tanggap	Res	4,36	4,18
Jaminan	Ass	4,52	4,12
Empaty	Emp	4,50	4,14
Bukti Fisik	Tan	4,50	4,23
Rata - rata		4,46	4,17

Dari hasil analisis tersebut, kemudian dilakukan pemetaan pada diagram kartesius atau dalam kuadran *importance – performance analysis*. Hasil pemetaan pada diagram kartesius tampak pada gambar 6 di bawah ini.



**Gambar 6.** Kuadran IPA Berdasarkan Dimensi Kualitas PT. APLOG Cabang Bali

Dari hasil pemetaan pada diagram kartesius di atas, maka didapatkan posisi dimensi kualitas pada kuadran tertentu dengan rincian sebagai berikut:

- a. Kuadran I  
 Pada kuadran I terdapat dimensi kualitas yaitu **Bukti Fisik**. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna jasa, variabel ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerjanya juga tinggi atau memuaskan. Oleh karena itu perusahaan perlu mempertahankannya.
- b. Kuadran II  
 Pada Kuadran II terdapat dua dimensi kualitas yaitu **Empati dan Jaminan**. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna jasa, variabel empati dan jaminan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih belum memuaskan. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan segera.
- c. Kuadran III  
 Pada Kuadran III terdapat dimensi kualitas yaitu **Reliabilitas (kehandalan)**. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna jasa, variabel reliabilitas memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerjanya belum memuaskan. Perlu dilakukan perbaikan terhadap variabel kehandalan namun bukan menjadi prioritas utama.
- d. Kuadran IV  
 Pada Kuadran IV terdapat dimensi kualitas **Daya Tanggap**. Hal ini menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi pengguna jasa,

variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan rendah namun kinerjanya sudah memuaskan. Sehingga perusahaan dapat melakukan efisiensi pada sektor ini untuk dialihkan ke sektor lainnya yang masih perlu perbaikan.

**3. Rangkuman perbandingan kualitas pelayanan regulated agent PT. KMSI dan PT. APLOG berdasarkan 5 dimensi kualitas**

Dari hasil analisis *importance – performance* terhadap dimensi kualitas di PT. KMSI Cabang Denpasar dan PT. APLOG Cabang Bali, kemudian didapatkan perbandingan hasil pemetaan untuk masing – masing dimensi kualitas seperti pada tabel 12 di bawah ini.

**Tabel 12.** Perbandingan Hasil IPA Terhadap Dimensi Kualitas PT. KMSI Dan PT. APLOG

	<b>PT. KMSI Cabang Denpasar</b>	<b>PT. APLOG Cabang Bali</b>
Kuadran I	Empati Jaminan	Bukti Fisik
<b>Kuadran II</b>	<b>Bukti Fisik</b>	<b>Empati Jaminan</b>
Kuadran III	Daya Tanggap	Kehandalan
Kuadran IV	Kehandalan	Daya Tanggap

Berdasarkan hasil analisis secara kuantitatif yang didapatkan dengan penyebaran kuesioner didapatkan nilai rata – rata tingkat kinerja di PT KMSI Cabang Denpasar 4,16 dan PT. APLOG Cabang Bali 4,17, dalam arti bahwa pengguna jasa merasa cukup puas dengan kinerja yang diberikan oleh kedua *regulated agent* tersebut, namun masih ada hal – hal yang perlu ditingkatkan.

Kedua *regulated agent* tersebut masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada atribut dan dimensi kualitas yang masuk dalam kuadran II yaitu di PT. KMSI Cabang Denpasar perlu meningkatkan dimensi bukti fisik atau fasilitas, sedangkan di PT. APLOG Cabang Denpasar perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi empati dan jaminan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian kualitas pelayanan terkait atribut jasa dan dimensi kualitas di regulated agent PT. KMSI Cabang Denpasar dan PT APLOG Cabang Bali dengan metode *Importance Performance analysis* (IPA), dihasilkan nilai rata – rata tingkat kinerja di atas 4,0 yang mengindikasikan bahwa pengguna jasa layanan kargo udara cukup puas dengan kinerja yang diberikan oleh regulated agent PT. KMSI dan PT. APLOG, akan tetapi dari analisis terdapat beberapa aspek pelayanan yang memerlukan peningkatan.

PT. KMSI memerlukan perbaikan terkait ketepatan waktu pengiriman dan kinerja peralatan operasional sedangkan PT. APLOG memerlukan perbaikan terkait prosedur, ketersediaan dan konsistensi personil dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Kedua *regulated agent* tersebut juga perlu perbaikan pelayanan terkait jaminan terhadap kargo yang hilang atau rusak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darus, M., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- Dyah, D., & Tinggi, W. S. (2021). Peran Agen Teregulasi (Regulated Agent) Dalam Mendukung Keamanan Kargo Udara. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(No.2).
- Imam, G. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss*, 3(1), 98–99.
- Janti, S. (2014). Analisis Validitas Dan Reliabilitas Dengan Skala Likert Terhadap Pengembangan Si/Ti Dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning Pada Industri Garmen. *Snast, November*, A155-160.
- Juniawan, D. ., Wicaksono, A., & Kusumaningrum, R. (2018). *Kajian Kinerja Pelayanan Sisi Darat Bandara Banyuwangi Dengan Metode Ipa Dan Swot*. Universitas Brawijaya.
- Majid, S. A., & Warpani, E. P. D. (2009). *Ground Handling: Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Rajawali Pers.
- Martilla, J. ., & James, J. . (1997). Importance-Performance Analysis. *Journal Of Marketing*, 41(1), 77–79.
- Nasution, M. . (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management (Kedua)*. Ghalia Indonesia.
- Ormanovic, S., Ciric, A., Talovic, M., Alic, H., Jeleskovic, E., & Causevic, D. (2017). Importance-Performance Analysis: Different Approaches. *Acta Kinesiologica*, 11, 58–66.
- Peraturan Menteri Perhubungan No 53 Tahun 2017*, (2017) (Testimony Of Kementerian Perhubungan).
- Riduwan. (2009). *Dasar - Dasar Statistika* (P. D. Iswara (Ed.)). Alfabeta.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cv Alfabeta.
- Suprpto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta.
- Tjiptono, & Fandy. (2018). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima* (Edisi 3).
- Undang - Undang No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan*, (2009) (Testimony Of Kementerian Perhubungan).
- Yuliana, D. (2013). Tingkat Pelayanan Regulated Agent Dan Kemauan Membayar Pengguna Jasa Kargo Udara (Shipper). *Warta Penelitian Perhubungan*, 25(1).  
<https://doi.org/10.25104/Warlit.V25i1.708>