

Pertumbuhan kargo udara yang diangkut dengan maskapai nasional di 15 bandara yang dinaungi PT. Angkasa Pura I Persero 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 diterbitkan oleh pemerintah. *Regulated agent* (RA) sebagai badan hukum yang diberi wewenang oleh pemerintah dalam penanganan pemeriksaan kargo udara mempunyai peran penting dalam menjamin keselamatan dan keamanan pada pengiriman kargo udara tersebut. Proses pemeriksaan kargo udara di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dilaksanakan oleh dua RA yaitu PT. KMSI Cabang Denpasar dan PT. APLOG Cabang Bali.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengidentifikasi karakteristik dari *regulated agent* PT. KMSI dan PT. APLOG, menilai serta membandingkan kualitas pelayanan dari kedua *regulated agent* serta mengidentifikasi aspek yang memerlukan perbaikan dalam penanganan kargo udara di kedua *regulated agent*. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode campuran (*mixed method*). Pada tahap awal dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang dianalisis secara kuantitatif, selanjutnya dikaji lebih lanjut pada tahap analisis kualitatif dengan wawancara mendalam kepada beberapa narasumber.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara karakteristik terdapat beberapa hal yang berbeda dari kedua *regulated agent* tersebut seperti pada aspek lokasi, fasilitas dan personil, kemudian dari hasil analisis secara kuantitatif menggunakan *importance performance analysis* didapatkan bahwa menurut persepsi pengguna jasa, PT. KMSI dan PT. APLOG menunjukkan tingkat kinerja diatas angka 4,0 yang mengindikasikan bahwa kinerjanya sudah memuaskan, akan tetapi ada beberapa atribut dan aspek yang masih berada di bawah nilai rata-rata kinerja sehingga perlu peningkatan yaitu di PT. KMSI masih perlu peningkatan pada aspek kelayakan peralatan sedangkan di PT. APLOG perlu meningkatkan pada aspek personil saat bertugas. Hasil analisis tersebut juga sejalan dengan informasi yang disampaikan oleh narasumber dalam wawancara mendalam. Faktor inkonsistensi personil serta kerusakan peralatan pemeriksaan keamanan umumnya menjadi penyebab menurunnya kualitas pelayanan di *regulated agent*. Oleh karena itu perusahaan fokus melakukan pembenahan pada aspek tersebut.

Kata kunci: kargo udara, kualitas pelayanan, Bali, *regulated agent*, *importance – performance analysis*.

*The growth of air cargo transported by national airlines at 15 airports managed by PT Angkasa Pura I Persero 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 the requirements issued by the government. Regulated agent (RA) as a legal entity authorized by the government in handling air cargo inspection has an important role in ensuring safety and security in the shipment of air cargo. The air cargo inspection process at I Gusti Ngurah Rai International Airport is conducted by two RA, which are PT KMSI Denpasar Branch and PT APLOG Bali Branch.*

*The purpose of this study is to identify the characteristics of regulated agents PT KMSI and PT APLOG, assess and compare the service quality of the two regulated agents and identify aspects that need improvement in handling air cargo at the two regulated agents. This research was conducted using a mixed method. At the initial stage, questionnaires were distributed to respondents who were analyzed quantitatively, then studied further at the qualitative analysis stage using in-depth interviews with several resource persons.*

*The results of the study show that characteristically there are several different things from the two regulated agents such as in the aspects of location, facilities and personnel, then from the results of quantitative analysis using importance performance analysis it is found that according to the perceptions of the service users, PT KMSI and PT APLOG show a performance level above 4.0 which indicates that their performance is satisfactory, but there are several attributes and aspects that are still below the average performance value so that it needs to be improved, namely at PT KMSI it still needs improvement in the aspect of equipment feasibility while at PT APLOG it needs to improve the aspect of personnel on duty. The results of the analysis are also in line with the information submitted by resource persons in in-depth interviews. The inconsistency of personnel and the malfunction of security inspection equipment are generally the causes of the decrease in service quality at the regulated agent. Therefore, the company focuses on improving those aspects.*

*Keywords: air cargo, service quality, Bali, regulated agent, importance - performance analysis*