

# EVALUASI KINERJA PELAYANAN PERSONEL *AVIATION SECURITY* (AVSEC) DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI *PASSENGER SECURITY CHECK POINT* (PSCP) BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI PENDEKATAN IPA DAN CSI

Yopylatul Mahmudah<sup>1\*</sup>, Dewi Ratna Sari<sup>2</sup>, Siti Nurfadhilah<sup>3</sup>, dan Lady Silk Moonlight<sup>4</sup>

<sup>1,4</sup>Study Program of Air Transportation Management, Politeknik Penerbangan Surabaya, Indonesia.

<sup>2</sup>Study Program of Aeronautical Communication, Politeknik Penerbangan Surabaya, Indonesia

<sup>3</sup>Study Program of Air Traffic Control, Politeknik Penerbangan Surabaya, Indonesia.

Email : [yopylatul@poltekbangsby.ac.id](mailto:yopylatul@poltekbangsby.ac.id)

Received :  
23 Juli 2026

Revised :  
18 Agustus 2026

Accepted :  
24 Agustus 2026

## ABSTRAK

Pelayanan *Aviation Security* (Avsec) berperan penting dalam menjaga keamanan penerbangan sekaligus meningkatkan kenyamanan penumpang selama proses pemeriksaan keamanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan personel Avsec terhadap kepuasan penumpang di *Passenger Security Check Point* (PSCP) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 82,82% yang termasuk dalam kategori sangat puas, sehingga menunjukkan bahwa pelayanan personel Avsec telah memenuhi harapan penumpang. Analisis IPA mengidentifikasi delapan atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I (Prioritas Utama) dan memerlukan perbaikan, sedangkan sebagian besar atribut lainnya berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Dengan demikian, kinerja pelayanan Avsec dinilai sangat baik, namun peningkatan pada atribut prioritas tetap diperlukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan penumpang.

**Kata kunci:** *Aviation Security* (Avsec), evaluasi kinerja pelayanan, kepuasan penumpang, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

## ABSTRACT

*Aviation Security* (Avsec) services play an essential role in maintaining aviation security while enhancing passenger comfort throughout the security screening process. This study aims to evaluate the service performance of *Aviation Security* (Avsec) personnel on passenger satisfaction at the *Passenger Security Check Point* (PSCP) of I Gusti Ngurah Rai International Airport, Bali. This study employed a quantitative research method involving 100 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using the *Customer Satisfaction Index* (CSI)

*and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results indicated a Customer Satisfaction Index (CSI) score of 82.82%, which falls into the very satisfied category, indicating that the services provided by Avsec personnel have met passengers' expectations. Furthermore, the Importance Performance Analysis (IPA) identified eight service attributes in Quadrant I (Concentrate Here) that require improvement, while most of the remaining attributes were classified in Quadrant II (Keep Up the Good Work). Therefore, the service performance of Avsec personnel was considered to be very good. However, continuous improvement of the priority service attributes is necessary to maintain and further enhance passenger satisfaction.*

**Keywords:** *Aviation Security (Avsec), service performance, passenger satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)*

## PENDAHULUAN

Transportasi udara menjadi salah satu moda transportasi yang terus mengalami peningkatan jumlah pengguna seiring berkembangnya sektor pariwisata, bisnis, dan mobilitas masyarakat. Kondisi tersebut menuntut bandar udara untuk mampu memberikan pelayanan yang aman, nyaman, dan berkualitas kepada setiap penumpang. Salah satu area pelayanan yang memiliki peran penting adalah *Passenger Security Check Point* (PSCP), yaitu titik pemeriksaan keamanan yang menjadi gerbang awal sebelum penumpang memasuki ruang tunggu keberangkatan. Dalam menjaga keamanan penerbangan, *Aviation Security* (AVSEC) memiliki tugas memastikan seluruh prosedur pemeriksaan keamanan dilaksanakan sesuai standar sekaligus memberikan pelayanan yang profesional kepada penumpang (Ulfa, 2022). Kompetensi personel AVSEC juga menjadi faktor penting dalam menciptakan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan pengguna jasa bandar udara (Erchan, Arianto, & Kardi, 2024). Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali, tingginya volume pergerakan penumpang menuntut personel AVSEC untuk melaksanakan prosedur pemeriksaan secara efektif tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Namun demikian, masih ditemukan keluhan penumpang yang berkaitan dengan sikap, keramahan, kecepatan pelayanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi sehingga diperlukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan personel AVSEC (Dewi & Istiyani, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi udara. Penelitian (Faoziah, 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan personel pengamanan bandar udara berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Hasil yang serupa juga ditemukan oleh (Alfito & Yudianto, 2024) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan petugas AVSEC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang penyandang disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Sementara itu, penelitian (Ahmad, Indrawati, & NPE, 2024) menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan personel memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan penumpang.

Berbagai penelitian telah mengkaji kepuasan pengguna jasa transportasi menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian (Mutiawait, Lulusi, & Lestari, 2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Iskandar Muda masih berada pada kategori kurang puas

sehingga diperlukan peningkatan pada beberapa atribut pelayanan. Penelitian (Desri, Adinarta, & Fadilla, 2023) membuktikan bahwa metode CSI dan IPA mampu mengukur tingkat kepuasan sekaligus mengidentifikasi atribut pelayanan yang harus dipertahankan maupun diprioritaskan untuk diperbaiki. Penelitian (Nurfakhrurozi, Andriani, Dewi, Saputra, & Adiningrat, 2024) juga menunjukkan bahwa metode IPA mampu mengidentifikasi atribut pelayanan yang memerlukan peningkatan, terutama pada aspek infrastruktur, kejelasan pelayanan, dan respons terhadap kebutuhan penumpang di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Hasil tersebut memperkuat bahwa kombinasi metode CSI dan IPA efektif digunakan sebagai dasar evaluasi kualitas pelayanan.

Penerapan metode CSI dan IPA juga telah dilakukan pada berbagai sektor jasa lainnya. Penelitian (Adelino & Fitri, 2021) menerapkan metode tersebut untuk mengukur kualitas pelayanan berbasis kepuasan pengguna. Penelitian (Anh, 2025) juga menunjukkan bahwa metode IPA mampu mengidentifikasi atribut pelayanan maskapai yang menjadi prioritas perbaikan. Selanjutnya, (Vidyanto, Bertus, Krisnasari, & Napirah, 2023) membuktikan bahwa *Importance Performance Analysis* dapat digunakan untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut. Penelitian (Utomo, Suherman, & Rahmadhanty, 2025) juga menunjukkan bahwa kombinasi *Gap Analysis* dan IPA mampu mengidentifikasi kesenjangan pelayanan secara komprehensif sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan. Di sisi lain, (Wardhana, 2024) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan konsumen melalui pelayanan yang berkualitas.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang, penelitian yang secara khusus mengevaluasi kinerja pelayanan personel AVSEC pada area *Passenger Security Check Point* (PSCP) menggunakan kombinasi metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) masih relatif terbatas, khususnya di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada kualitas pelayanan maskapai, *customer service*, fasilitas bandar udara, atau pengaruh kualitas pelayanan AVSEC terhadap kepuasan penumpang secara umum. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu mengisi kesenjangan penelitian dengan memberikan gambaran tingkat kepuasan penumpang sekaligus menentukan atribut pelayanan AVSEC yang menjadi prioritas perbaikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan personel *Aviation Security* (AVSEC) terhadap kepuasan penumpang di *Passenger Security Check Point* (PSCP) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Kombinasi kedua metode tersebut mampu memberikan gambaran tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh sekaligus menentukan atribut pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan (Azzopardi & Nash, 2021). Metode tersebut juga telah banyak digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan pada berbagai sektor jasa (Wardhana, 2024). Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola bandar udara dalam meningkatkan kualitas pelayanan personel AVSEC serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai pelayanan keamanan penerbangan berbasis kepuasan penumpang.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif untuk mengevaluasi kinerja pelayanan personel *Aviation Security* (Avsec) terhadap kepuasan penumpang di *Passenger Security Check Point* (PSCP) Terminal Domestik Bandar Udara

Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Populasi penelitian adalah seluruh penumpang yang telah melewati proses pemeriksaan keamanan di PSCP, sedangkan sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik *random sampling* (Sugiyono, 2023). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, studi pustaka, dan penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat. Skala Likert digunakan karena mampu mengukur tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan penelitian melalui lima kategori penilaian, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, sehingga sesuai untuk mengukur persepsi dan tingkat kepuasan responden (Moonlight, Rochmawati, Fatmawati, Furyanto, & Arifianto, 2022). Penggunaan skala Likert juga memudahkan proses pengolahan data kuantitatif melalui pemberian skor pada setiap jawaban responden sehingga hasil penelitian dapat dianalisis secara objektif dan sistematis (Moonlight, Rochmawati, Suhanto, & Rifai, 2022). Instrumen penelitian terdiri atas 34 atribut pelayanan yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan.

**Tabel 1.1**  
**Skala Likert Penelitian**

| Kinerja           | Kepentingan          | Simbol | Skor |
|-------------------|----------------------|--------|------|
| Sangat Tidak Puas | Sangat Tidak Penting | STP    | 1    |
| Tidak Puas        | Tidak Penting        | TP     | 2    |
| Cukup Puas        | Cukup Penting        | CP     | 3    |
| Puas              | Penting              | P      | 4    |
| Sangat Puas       | Sangat Penting       | SP     | 5    |

**Sumber : Penulis (2026)**

Data hasil kuesioner diuji validitas dan reliabilitas menggunakan IBM SPSS Statistics. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang secara keseluruhan dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Perhitungan CSI dilakukan melalui tahapan *Mean Importance Score* (MIS), *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Weight Factor* (WF), dan *Weight Score* (WS) (Alfatih & Widyaningsih, 2024). CSI kemudian digunakan untuk menentukan kategori kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Sari & Zamzani, 2025). Nilai CSI dihitung menggunakan persamaan berikut.

$$CSI = \left( \frac{\sum_{i=1}^k WS_i}{HS} \right) \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan :

k = Jumlah Atribut Kepentingan; *i* = Atribut Pelayanan ke-*i* ; WS = *Weight Score* ; HS = *Highest Scale*

Analisis IPA dilakukan dengan menghitung rata-rata tingkat kepentingan (MIS) dan tingkat kinerja (MSS) setiap atribut sebelum dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terdiri atas empat kuadran (Yulianti & Umbara, 2021). Pendekatan ini memungkinkan identifikasi atribut pelayanan yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki maupun dipertahankan (Azzopardi & Nash, 2021) (Azzopardi & Nash, 2021).

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (4)$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (5)$$

Keterangan:

MIS = *Mean Importance Score*; MSS = *Mean Satisfaction Score*; Yi = skor kepentingan; Xi = skor kinerja; n = jumlah responden.

Hasil perhitungan kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius yang terdiri atas empat kuadran untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan maupun yang perlu dipertahankan (Rahmi & Nasution, 2023).

|                                                                                                 |                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kuadran I</b><br><b>Concentrate Here</b><br><i>High Importance</i><br><i>Low Performance</i> | <b>Kuadran II</b><br><b>Keep Up The Good Work</b><br><i>High Importance</i><br><i>Hight Performance</i> |
| <b>Kuadran III</b><br><b>Low Priority</b><br><i>Low Importance</i><br><i>Low Performance</i>    | <b>Kuadran IV</b><br><b>Possible Overkill</b><br><i>Low Importance</i><br><i>High Performance</i>       |

**Gambar 1.1**  
**Kuadran Importance Performance Analysis**  
**Sumber :** (Martilla & James, 1977)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini diperoleh dari 100 penumpang yang telah melewati proses pemeriksaan keamanan di *Passenger Security Check Point* (PSCP) Terminal Domestik Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan frekuensi penggunaan jasa transportasi udara karena karakteristik responden dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna jasa (Nissa, Sanjay, Bhat, & Rashid, 2024). Informasi tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai profil responden yang memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan personel *Aviation Security* (Avsec).

**Tabel 1.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Umur**

| No | Umur        | Jumlah Responden | Persentase  |
|----|-------------|------------------|-------------|
| 1  | <18 Tahun   | 10               | <b>10%</b>  |
| 2  | 18-30 Tahun | 36               | <b>36%</b>  |
| 3  | 31-40 Tahun | 30               | <b>30%</b>  |
| 4  | >40 Tahun   | 24               | <b>24%</b>  |
|    |             | 100              | <b>100%</b> |

**Sumber :** Penulis (2026)

**Tabel 1.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penerbangan**

| No | Frekuensi Penerbangan   | Jumlah Responden | Persentase  |
|----|-------------------------|------------------|-------------|
| 1  | 1-2 Kali Dalam Setahun  | 31               | <b>31%</b>  |
| 2  | 3-5 Kali Dalam Setahun  | 37               | <b>37%</b>  |
| 3  | 6-10 Kali Dalam Setahun | 26               | <b>26%</b>  |
| 4  | >10 Kali Dalam Seahun   | 6                | <b>6%</b>   |
|    |                         | 100              | <b>100%</b> |

**Sumber : Penulis (2026)**

Berdasarkan Tabel 1.2 dan 1.3, mayoritas responden merupakan penumpang berusia produktif yang aktif menggunakan transportasi udara. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penilaian terhadap pelayanan Avsec berasal dari kelompok pengguna jasa yang cukup sering berinteraksi dengan proses pemeriksaan keamanan sehingga dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas pelayanan (Victoria & Ristiani, 2024). Selain itu, dominasi responden dengan tingkat pendidikan menengah hingga perguruan tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kemampuan untuk memahami setiap indikator pelayanan yang dinilai dalam kuesioner. Karakteristik tersebut mendukung kualitas data penelitian karena responden mampu memberikan penilaian berdasarkan pengalaman yang dialami selama proses pemeriksaan keamanan (Purwanza, et al., 2022).

Frekuensi penggunaan transportasi udara yang relatif tinggi pada sebagian besar responden juga menunjukkan bahwa mereka telah memiliki pengalaman dalam membandingkan kualitas pelayanan keamanan di berbagai bandar udara. Dengan demikian, persepsi yang diberikan tidak hanya didasarkan pada pengalaman sesaat, tetapi juga pada pengalaman menggunakan layanan penerbangan secara berulang. Hal ini memperkuat validitas penilaian terhadap kinerja pelayanan personel Avsec di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.

## **2. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI)**

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan personel *Aviation Security* (Avsec) secara keseluruhan. Perhitungan CSI dilakukan melalui tahapan Mean Importance Score (MIS), Mean Satisfaction Score (MSS), Weight Factor (WF), dan Weight Score (WS). Hasil perhitungan menunjukkan nilai CSI sebesar 82,82%.

**Tabel 1.4**  
**Kriteria Tingkat Kepuasan**

| No       | Nilai CSI % | Keterangan CSI    |
|----------|-------------|-------------------|
| <b>1</b> | 0 - 34%     | Sangat Tidak Puas |
| <b>2</b> | 35% - 50%   | Tidak Puas        |
| <b>3</b> | 51% - 65%   | Cukup Puas        |
| <b>4</b> | 66% - 80%   | Puas              |
| <b>5</b> | 81% - 100%  | Sangat Puas       |

**Sumber :** (Victoria & Ristiani, 2024)

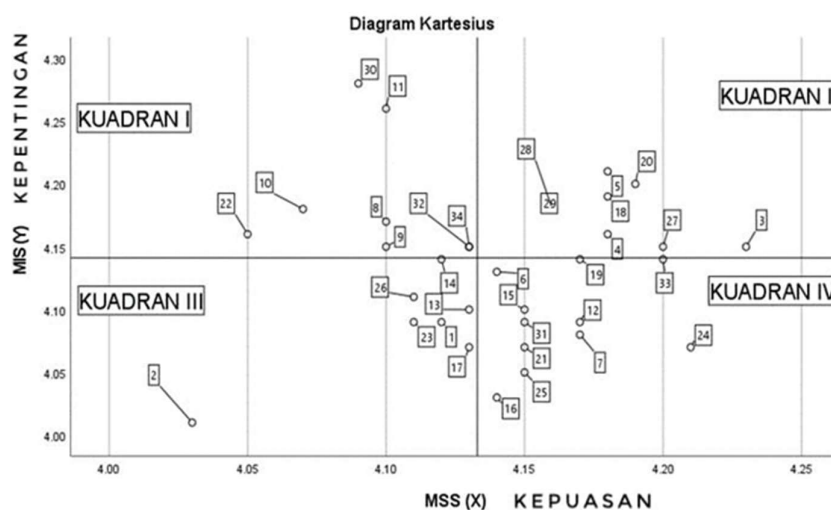
Nilai Customer Satisfaction Index sebesar 82,82% menunjukkan bahwa pelayanan personel Avsec berada pada kategori sangat puas. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan penumpang selama proses pemeriksaan keamanan. Nilai ini mencerminkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi aspek keamanan penerbangan, tetapi juga mampu memberikan rasa nyaman kepada penumpang selama proses pemeriksaan berlangsung (Leisubun, Rismawati, Qoniatusholikha, Iklimad, & Sajidah, 2025).

Tingginya nilai CSI menunjukkan bahwa personel Avsec telah mampu menjalankan tugas sesuai prosedur keamanan penerbangan dengan tetap memperhatikan aspek pelayanan kepada pengguna jasa. Keramahan petugas, kemampuan memberikan informasi dengan jelas, ketelitian dalam melakukan pemeriksaan, serta sikap profesional menjadi beberapa faktor yang berkontribusi terhadap tingginya tingkat kepuasan penumpang (Ulfa, 2022). Meskipun proses pemeriksaan keamanan merupakan prosedur wajib yang terkadang memerlukan waktu lebih lama, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang tetap memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Desri, Adinarta, & Fadilla, 2023) yang menyatakan bahwa pelayanan pegawai bandar udara memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi berdasarkan analisis CSI dan IPA. Akan tetapi, hasil penelitian ini memperoleh nilai kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan penelitian (Mutiawati, Lulusi, & Lestari, 2021) yang memperoleh nilai kepuasan sebesar 75%. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali relatif lebih baik. Namun demikian, nilai CSI yang belum mencapai 100% menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kinerja pada beberapa atribut pelayanan sehingga peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan.

### 3. Hasil Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Hasil analisis menunjukkan bahwa atribut pelayanan tersebar ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius.



**Gambar 1.1**  
**Kuadran Hasil *Importance Performance Analysis***  
**Sumber : (Penulis, 2026)**

Berdasarkan hasil pemetaan, terdapat delapan atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I (*Concentrate Here*), yaitu atribut 8, 9, 10, 11, 22, 30, 32, dan 34. Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerjanya masih berada di bawah harapan penumpang sehingga menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Keberadaan atribut pada kuadran ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek pelayanan yang dianggap sangat penting oleh pengguna jasa, tetapi pelaksanaannya belum optimal. Oleh karena itu, pengelola bandar udara perlu memberikan perhatian khusus terhadap atribut-atribut tersebut melalui peningkatan kompetensi personel, penyempurnaan prosedur pelayanan, serta evaluasi secara berkala.

Sebagian besar atribut pelayanan berada pada Kuadran II (*Keep Up the Good Work*), yang menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sama-sama tinggi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan penumpang sehingga perlu dipertahankan secara konsisten. Keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa personel Avsec telah mampu memberikan pelayanan yang profesional, ramah, serta sesuai dengan standar operasional prosedur keamanan penerbangan.

Sementara itu, atribut yang berada pada Kuadran III (*Low Priority*) memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang relatif rendah sehingga belum menjadi prioritas utama dalam pengembangan pelayanan. Walaupun demikian, atribut pada kuadran ini tetap perlu dipantau agar tidak mengalami penurunan kualitas di masa mendatang. Adapun atribut yang berada pada Kuadran IV (*Possible Overkill*) menunjukkan bahwa tingkat kinerja sudah tinggi meskipun tingkat kepentingannya relatif rendah. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kemungkinan alokasi sumber daya yang berlebihan sehingga sebagian sumber daya dapat dialihkan untuk meningkatkan atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I.

#### 4. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan personel *Aviation Security* (Avsec) di *Passenger Security Check Point* (PSCP) Terminal Domestik Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali secara umum telah mampu memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi kepada penumpang. Nilai CSI sebesar 82,82% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telah memenuhi sebagian besar harapan pengguna jasa. Temuan ini mendukung teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kinerja pelayanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Samin & Kamaryadi, 2023). Selain itu, hasil penelitian juga sejalan dengan konsep *expectancy-disconfirmation*, yaitu kepuasan terbentuk ketika persepsi pelanggan terhadap pelayanan sesuai dengan ekspektasi yang dimiliki sebelum menerima pelayanan.

Meskipun tingkat kepuasan secara keseluruhan berada pada kategori sangat puas, hasil analisis IPA menunjukkan masih terdapat delapan atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I sehingga memerlukan perhatian khusus dari pengelola bandar udara. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tingginya nilai kepuasan secara keseluruhan tidak selalu menggambarkan bahwa seluruh atribut pelayanan telah memberikan kinerja yang optimal. Dengan kata lain, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi menurut penumpang, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya memenuhi harapan. Oleh karena itu, hasil CSI dan IPA saling melengkapi dalam memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan pada atribut prioritas dapat dilakukan melalui berbagai strategi, seperti pelaksanaan pelatihan *service excellence*, peningkatan kemampuan

komunikasi personel Avsec, penyegaran kompetensi terkait pelayanan kepada penumpang, serta pengawasan terhadap penerapan standar operasional prosedur. Selain itu, evaluasi kepuasan penumpang perlu dilakukan secara berkala agar pengelola bandar udara dapat mengetahui perubahan kebutuhan dan harapan pengguna jasa sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan secara berkesinambungan (Saputra & Rahmat, 2024).

Hasil penelitian ini juga memberikan implikasi praktis bagi pengelola bandar udara dalam menentukan prioritas peningkatan kualitas pelayanan. Pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA) memungkinkan pengelola memfokuskan sumber daya pada atribut yang benar-benar membutuhkan perbaikan sehingga lebih efektif dibandingkan melakukan peningkatan pada seluruh atribut secara bersamaan. Dari sisi akademis, penelitian ini memperkuat penggunaan kombinasi metode CSI dan IPA sebagai alat evaluasi kualitas pelayanan pada sektor transportasi udara, khususnya pelayanan personel Avsec. Penelitian selanjutnya disarankan mengombinasikan metode CSI dan IPA dengan metode lain, seperti SERVQUAL, *Structural Equation Modeling* (SEM), atau *Quality Function Deployment* (QFD), sehingga dapat diperoleh analisis yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas penumpang.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) efektif digunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan personel *Aviation Security* (Avsec) terhadap kepuasan penumpang di *Passenger Security Check Point* (PSCP) Terminal Domestik Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Berdasarkan hasil analisis, pelayanan yang diberikan secara umum telah mampu memenuhi harapan penumpang dan menghasilkan tingkat kepuasan yang termasuk dalam kategori sangat puas. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa atribut pelayanan yang memerlukan perhatian sebagai prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa evaluasi pelayanan menggunakan kombinasi metode CSI dan IPA dapat menjadi dasar bagi pengelola bandar udara dalam menetapkan prioritas peningkatan kualitas pelayanan secara lebih efektif dan terarah. Dengan melakukan perbaikan pada atribut prioritas serta mempertahankan atribut yang telah berkinerja baik, diharapkan kualitas pelayanan personel Avsec dapat terus meningkat sehingga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih optimal, meningkatkan kepuasan penumpang, serta mendukung terwujudnya pelayanan keamanan penerbangan yang profesional dan berorientasi pada pengguna jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelino, M. I., & Fitri, M. (2021). Integration of CSI, Airqual, IPA, and PGCVTo Determine Prioritisation of Service Quality on JTA Airlines. *Jurnal Teknologi*, 14-19 DOI: <https://doi.org/10.57178/paradoks.v6i2.632>.
- Ahmad, F. A., Indrawati, Y., & NPE, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali Terhadap Kepuasan Wisatawan Nusantara. *Jurnal IPTA (Industri Perjalanan Wisata)*, 52-58 DOI: <https://doi.org/10.24843/IPTA.2024.v12.i01.p06>.

- Alfatih, M. P., & Widyaningsih, T. W. (2024). Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index(CSI). *Jurnal Sistem Komputer & Kecerdasan Buatan (SISKOM-KB)*, 52-58 DOI: <https://doi.org/10.47970/siskom-kb.v8i1.722>.
- Alfito, B. D., & Yudianto, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Aviation Security (AVSEC) terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. *MES Management Journal*, 491-503 DOI: <https://doi.org/10.56709/mesman.v3i3.400>.
- Anh, T. T. (2025). Application IPA in Investigating Service Quality , Customer Satisfaction of Vietjet Air- Low-cost Carriers in Vietnam. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Study*, 5(3):773-779 DOI: <https://doi.org/10.62225/2583049X.2025.5.3.4345>.
- Azzopardi, E., & Nash, R. (2021). A critical evaluation of importance-performance analysis. *Tourism Management*, 222-233 DOI: <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.07.007>.
- Desri, S., Adinarta, B. S., & Fadilla, S. F. (2023). Analysis of Passenger Satisfaction on Work Environment and Employee Performance at Minangkabau International Airport. *Asian Journal of Management Analytics (AJMA)*, 299-310 DOI: <https://doi.org/10.55927/ajma.v2i3.5052>.
- Dewi, R. A., & Istiyani, Y. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Aviation Security (AVSEC) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 2113-2127 DOI: <https://doi.org/10.36841/jme.v1i10.2260>.
- Erchan, R., Arianto, A. Y., & Kardi, K. (2024). Peran Kinerja Petugas Aviation Security (AVSEC) Dalam Menangani Keamanan dan Keselamatan di Bandar Udara. *Journal Of Management and Innovation Entrepreneurship (JMIE)*, 764-770 DOI: <https://doi.org/10.36841/jme.v1i10.2260>.
- Faoziah, A. N. (2022). The Influence of Service Quality of Airport Security Personnel on Passenger Satisfaction at Yogyakarta International Airport. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, 1259-1268 Retrieved from <https://journal.formosapublisher.org/index.php/mudima/article/view/234>.
- Leisubun, A. G., Rismawati, Qoniatusholikha, Iklimad, F. N., & Sajidah, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Responsifitas Karyawan PT KAI Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis(JEBS)*, 713-721 DOI: <https://doi.org/10.47233/jebbs.v5i4.3226>.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing (pre-1986)*, 77 DOI: <https://doi.org/10.2307/1250495>.
- Moonlight, L. S., Rochmawati, L., Fatmawati, Furryanto, F. A., & Arifianto, T. (2022). Rancang Bangun Website Prodi D3 Komunikasi Penerbangan Menggunakan Metode Prototype. *INTEGER: Journal of Information Technology*, 1-11 DOI: <https://doi.org/10.31284/j.integer.2022.v7i1.2520>.
- Moonlight, L. S., Rochmawati, L., Suhanto, & Rifai, M. (2022). Sistem Informasi On Time Performance (OTP) Penerbangan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Warta Penelitian Perhubungan*, 93-104 DOI: 10.25104/warlit.v34i2.1956.
- Mutiawait, C., Lulusi, & Lestari, S. (2021). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Bandara Sultan Iskandar Muda Banda Aceh Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Sipil*, 55-63 DOI: <https://doi.org/10.24815/jts.v10i1.21076>.
- Nissa, N., Sanjay, J., Bhat, J. I., & Rashid, Y. (2024). *Intelligent Signal Processing and RF Energy Harvesting for State of art 5G and B5G Networks*. Singapore: Springer DOI: [https://doi.org/10.1007/978-981-99-8771-9\\_9](https://doi.org/10.1007/978-981-99-8771-9_9).

- Nurfakhrurozi, R., Andriani, W., Dewi, N. I., Saputra, U. W., & Adiningrat, G. P. (2024). Service Quality Assessment of Ngurah Rai International Airport Using Fuzzy Servqual and Importance Performance Analysis Methods. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 163 – 173 DOI: <https://doi.org/10.31940/jbk.v20i3.163-173>.
- Purwanza, S. W., Wardhana, A., Mufidah, A., Renggo, Y. R., Hudang, A. K., Setiawan, J., . . . Saloom, G. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Rahmi, M., & Nasution, P. K. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Kasus: Mie Gacoan Cabang Dr. Mansyur). *Leibniz : Jurnal Matematika*, 15-29 DOI: <https://doi.org/10.59632/leibniz.v3i2>.
- Saputra, I., & Rahmat, H. K. (2024). Evaluasi Kinerja Karyawan dalam Perusahaan: Sebuah Kajian Kepustakaan. *Journal of Current Research in Management, Policy, and Social Studies*, 19-24 DOI: <https://ejournal.hakhsara-institute.com/MPSS/article/view/17/14>.
- Sari, P. S., & Zamzani, M. I. (2025). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di mall x dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI)(Studi Kasus: PT. XYZ). *JUTIN : Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 922-929 DOI: <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i1.40266>.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Ulfa, R. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur Olehpetugas Aviation Security(Avsec) Guna Pengoptimalankeamanan Dan Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 287-291 DOI: <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i2.764>.
- Utomo, S. N., Suherman, W. S., & Rahmadhanty, O. Y. (2025). Analyzing Service Gaps and Improvement Priorities in Academic Administrative Services: A Gap and Importance-Performance Analysis Approach. *International Journal Of Multidisciplinary Research and Analysis*, 5524-5538 DOI:10.47191/ijmra/v8-i10-05.
- Victoria, D. E., & Ristiani. (2024). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Informasi Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1-18 DOI: <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.3028>.
- Vidyanto, V., Bertus, B. N., Krisnasari, S., & Napirah, M. R. (2023). Analysis of Satisfaction Levels of Patients on Service Quality with The Importance Performance Analysis (IPA) Method. *Journal of Health and Nutrition* , 109-119 DOI: <https://doi.org/10.56303/jhnresearch.v2i3.207>.
- Wardhana, A. (2024). *Consumer Satisfaction In The Digital Edge-Edisi Indonesia*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Yulianti, E., & Umbara, T. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode Importance Performance Analysis (Studi kasus: JNE Jhoni Anwar Kota Padang). *Jurnal TEKNOIF*, 78-86 DOI: 10.21063/jtif.2020.v8.2.78-86.

Evaluasi Kinerja Pelayanan Personel *Aviation Security* (Avsec) dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang di *Passenger Security Check Point* (PSCP) Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali Pendekatan IPA dan CSI