

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor Pertanian termasuk ke dalam salah satu sektor penopang utama perekonomian. Berdasarkan laporan BPS tahun 2023, sektor pertanian di Indonesia menyumbangkan sekitar 12,5% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dengan nilai mencapai IDR 2.000 triliun, selain itu, sektor pertanian juga menyerap lebih dari 29% tenaga kerja nasional yang menjadikannya sektor strategis dalam pembangunan ekonomi dan pemberdayaan Masyarakat. (Badan Pusat Statistik, 2023). Subsektor perkebunan, khususnya, memiliki peran yang sangat signifikan dalam menyumbang devisa negara melalui ekspor komoditas unggulan seperti kelapa sawit, kakao, kopi, cengkeh, teh, lada, tembakau, dan pala. (Kementerian Perdagangan RI, 2023)

Pala (*Myristica fragrans* houtt) sebagai salah satu rempah-rempah asli dari Indonesia yang telah menjadi komoditas ekspor utama sejak jaman kolonial. Indonesia adalah penghasil sekaligus pengeksport pala terbesar di dunia, menyumbang sekitar 75% dari total produksi global. (Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian, 2020). Pada tahun 2023, nilai ekspor pala Indonesia mencapai USD 200 juta dari total perdagangan pala dunia sebesar USD 300 juta, hal ini menunjukkan bahwa Indonesia mampu menyediakan 65% lebih atau mendominasi kebutuhan pasar pala global. (Comtrade, 2023). Ekspor pala dengan negara tujuan utama meliputi Belanda, Jerman, China, India, Vietnam, Pakistan, Brasil, UAE, Jepang dan Amerika Serikat, dengan Jawa Timur sebagai salah satu pusat produksi dan ekspor pala yang berkontribusi sekitar 20% dari total ekspor pala nasional. (Kementerian Perdagangan RI, 2023)

Permintaan pala yang tinggi merupakan peluang bagi negara-negara eksportir untuk saling bersaing meningkatkan volume ekspornya di pasar internasional. Namun, tantangan yang dihadapi oleh eksportir adalah harus mampu menyediakan pala yang berkualitas dan memenuhi standar ekspor yang semakin ketat. Ekspor komoditas pertanian ke suatu negara dipengaruhi oleh regulasi keamanan pangan yang berlaku di negara tujuan. Jika kualitas produk pala berada di atas standar yang ditetapkan, maka eksportir berpotensi mengalami penolakan atau pengembalian barang, yang dapat merugikan perekonomian nasional dan reputasi Indonesia sebagai eksportir pala utama.(Atici, 2013). Nilai ekspor pala mencapai USD 37,32 miliar pada tahun 2022 dengan menempati posisi kedua setelah batubara. Besarnya nilai tersebut menjadikan kontribusi pala terhadap total ekspor non-migas mencapai 14,2%. Pala mampu memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap pendapatan negara melalui bea keluar (penerimaan pajak ekspor).

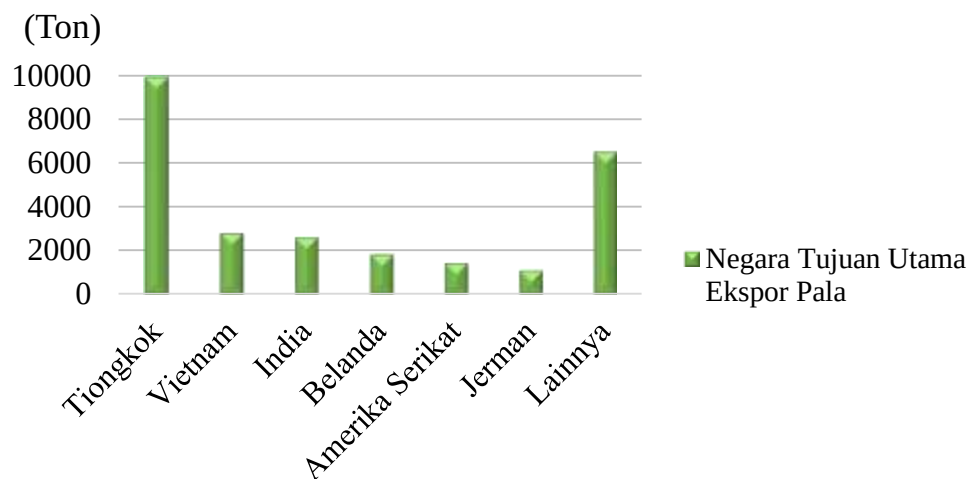
Pada tahun 2023, Indonesia telah memproduksi pala sebesar 44.597 ton. Melalui data tersebut dapat diperkirakan adanya produksi pala diprediksi terus meningkat selama lima tahun mendatang, dengan estimasi mencapai 49.645 ton pada tahun 2026. Rata-rata kenaikan produksi pala sepanjang periode 2022–2026 diperkirakan sekitar 5,98% per tahun. Ketersediaan pala pada tahun 2023 diproyeksikan mencapai 18.204 ton dan diperkirakan terus bertambah dalam lima tahun ke depan dengan laju rata-rata 12,15% per tahun. Pada tahun 2026, ketersediaan pala untuk kebutuhan domestik diperkirakan mencapai 21.222 ton. Sepanjang periode tersebut, Indonesia diproyeksikan tetap mengalami surplus setiap tahunnya.

Ekspor pala Indonesia pada tahun 2020 yaitu sebesar 158 juta US\$ atau mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 138 US\$. Pada

tahun 2021, nilai ekspor Indonesia kembali menunjukkan peningkatan hingga mencapai 198 US\$ sekaligus merupakan pencapaian tertinggi dalam ekspor pala dalam sepuluh tahun terakhir (2012-2021). Ekspor pala Indonesia pada tahun 2023 diproyeksikan sebesar 26.393 ton, yang diproyeksikan naik hingga mencapai 28.423 ton pada tahun 2026. Berdasarkan tingginya produksi pala Indonesia mendapat posisi urutan kedua sebagai produsen dan eksportir pala dunia. Pangsa pasar ekspor utama pala Indonesia di perdagangan dunia yaitu ditujukan ke negara Tiongkok, Vietnam, Belanda, Jerman, India dan Amerika Serikat. Pangsa pasar ekspor pala Indonesia juga telah merambah ke berbagai negara dan paling banyak ditujukan ke negara-negara di Asia dan Eropa. Negara-negara tujuan ekspor pala Indonesia pada tahun 2021 yaitu Tiongkok, Vietnam, India, Jerman, Belanda dan Amerika Serikat.

Selama masa pandemi Covid-19, tepatnya tahun 2020, volume ekspor pala mengalami kenaikan dibandingkan tahun sebelumnya. Pada 2019, volume ekspor pala tercatat sebesar 19,96 ribu ton, kemudian meningkat menjadi 22,82 ribu ton pada 2020. Peningkatan berlanjut di 2021, ketika volume ekspor pala Indonesia mencapai 26,46 ribu ton. Berdasarkan Gambar 1.1, total ekspor pala Indonesia, baik dalam bentuk segar maupun olahan ke Tiongkok mencapai 37,65% (9.964 ton) pada 2021. Angka ekspor yang tinggi tersebut mengindikasikan bahwa pasar pala Indonesia di Republik Rakyat Tiongkok sangat prospektif. Namun, pandemi Covid-19 yang bermula di Tiongkok telah mengganggu aktivitas perdagangan internasional, terutama ekspor dan impor. (Budyanti, 2020). Negara Tiongkok menjadi mitra dagang sekaligus negara impor dan tujuan ekspor pertanian terbesar di Indonesia. Munculnya kondisi pandemi pada kenyataannya tidak menghambat kinerja ekspor pala Indonesia ke Tiongkok, hal ini dibuktikan dengan volume ekspor pala ke Tiongkok masih besar

yaitu pada tahun 2021 sebesar 9.964 ton. Bahkan ekspor pada tahun 2021 masih lebih besar jika dibandingkan dengan ekspor pada tahun 2020 yaitu sebesar 6.444 ton. Selain negara Tiongkok, Vietnam merupakan negara dengan volume ekspor pala tertinggi dari Indonesia, mencapai 2.842 ton (10,74%). Pada tahun 2021, Indonesia juga menyalurkan ekspor ke sejumlah negara lain seperti India (9,99%), Belanda (7,03%), Amerika Serikat (5,56%), dan Jerman (4,13%). Keempat negara tersebut, India, Belanda, Amerika Serikat, dan Jerman, termasuk dalam jajaran 10 besar importir pala terbesar di dunia.



Gambar 1.1. Daftar negara tujuan ekspor pala Indonesia pada 2021

Sumber: Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian (2022)

Era globalisasi telah membuka gerbang perdagangan internasional lebar-lebar, membawa angin segar bagi ekspor pala Indonesia. (Rahayu et al., 2020). Di satu sisi, peluang pasar yang luas menanti, menjanjikan peningkatan permintaan dan mendorong roda ekonomi. (Badan Pusat Statistik, 2022) Harga pala di pasar internasional sering berfluktuasi, yang dapat memengaruhi pendapatan ekspor Indonesia. (Food and Agriculture Organization, 2021) Kebijakan perdagangan proteksionis yang diterapkan di beberapa negara, seperti bea masuk tinggi, menjadi rintangan bagi ekspor pala Indonesia. (World Trade

Organization, 2023). Hal ini mempersulit akses pasar dan menghambat laju ekspor ke negara-negara tersebut. Dengan strategi yang tepat dan komitmen yang kuat, Indonesia dapat memanfaatkan peluang globalisasi untuk meningkatkan ekspor pala. (Kementerian Perdagangan RI, 2023). Persaingan di pasar internasional memang harus dihadapi, namun dengan daya saing yang tinggi dan kebijakan yang tepat, Indonesia mampu menjadi pemain utama dalam perdagangan pala global dan membawa manfaat ekonomi bagi bangsa (Suhartini et al., 2021)

Di tengah tantangan ekspor, Peranan Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (BKHIT) Jawa Timur sangat penting dalam memastikan kelancaran perdagangan dan meningkatkan daya saing produk ekspor, termasuk pala dari Jawa Timur. BKHIT Jawa Timur memiliki fungsi utama dalam menjamin keamanan hayati, mutu, serta kepatuhan terhadap regulasi internasional, seperti standar kesehatan tanaman dan keamanan pangan (RSIS, 2024). Namun, meskipun dengan berbagai kebijakan dan inovasi telah diterapkan, masih terdapat kesenjangan dalam efektivitas layanan karantina yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan loyalitas eksportir. Beberapa kendala utama yang masih dihadapi eksportir pala mencakup kompleksitas prosedur sertifikasi, kurangnya kejelasan informasi terkait regulasi ekspor, serta efektivitas dan aksesibilitas layanan karantina yang belum optimal. Pala sebagai salah satu potensi ekspor Indonesia timur beberapa kali mengalami penolakan dari Uni Eropa. Berdasarkan data dari Indonesia Rapid Alert System for Food and Feed (INRASFF) & Berita Faksimile (BRAFAKS) Kedutaan Besar Republik Indonesia (KBRI) di Uni Eropa.(Poskota, 2023). Sepanjang tahun 2016 hingga Juli 2022, pala Indonesia mendapatkan NNC sebanyak 95% dari negara UE. Di mana sepanjang tahun 2019-2021, total ekspor pala biji tujuan UE sebanyak 92,074

ton, dengan jumlah yang dinotifikasi 6,864 ton (6,34%). Selain itu, berdasarkan data dari Barantan, tercatat pada sistem, iQFAST, jumlah ekspor pala asal Maluku pada tahun 2022 sebanyak 3,114 ton.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, BKHIT Jawa Timur terus melakukan inovasi sistem pelayanan. Sebelum tahun 2010, pelaksanaan layanan karantina pertanian masih menggunakan metode manual yang memerlukan waktu sekitar 2-4 hari untuk penyelesaian administrasi. Dengan perkembangan teknologi, sistem pelayanan mengalami transformasi melalui berbagai aplikasi digital, mulai dari Sispusra (2010), ePlaq (2012), iQFAST (2017), hingga S-Tech (2023) dan Best Trust (2024). Meskipun aplikasi digitalisasi layanan telah diterapkan melalui platform seperti iQFAST dan S-Tech untuk mempercepat proses perijinan dan sertifikasi, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa eksportir masih mengalami hambatan dalam memahami prosedur yang berlaku, mengakses layanan secara cepat, serta mendapatkan informasi yang transparan mengenai regulasi ekspor. Kesenjangan antara kebijakan yang telah dirancang dengan realitas operasional di lapangan menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap efektivitas layanan karantina guna meningkatkan kepuasan eksportir.

Sebagai institusi yang bertanggung jawab dalam pengawasan mutu dan keamanan hayati produk ekspor, Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (BKHIT) Jawa Timur memiliki peran strategis dalam memastikan bahwa pala yang diekspor telah memenuhi standar internasional. Layanan yang diberikan tidak hanya mencakup inspeksi dan *sertificate phytosanitary*, tetapi juga pencegahan hama dan penyakit yang dapat memengaruhi kualitas produk. Standar diterapkan mulai dari tahap produksi awal hingga distribusi akhir, guna memastikan pala yang dihasilkan bebas aflatoksin dan memenuhi ketentuan

negara tujuan. Berdasarkan pernyataan Antarjo Dikin dari Barantan (ANTARA, 2023). Seluruh mata rantai pasok, mulai dari petani, pengumpul, eksportir hingga distribusi memegang peranan penting dalam keberhasilan ekspor pala Indonesia. Meski demikian, Indonesia masih menerima Notification of Non-Compliance (NNC) dari negara pengimpor karena tingkat cemaran aflatoksin melebihi ambang batas maksimum residu (BMR) yang ditetapkan. Keberhasilan ekspor pala bergantung pada efektivitas layanan, karena kepatuhan terhadap regulasi negara tujuan menjadi syarat utama bagi kelancaran perdagangan internasional.

Kinerja layanan BKHIT Jawa Timur yang optimal merupakan elemen mendasar dalam menciptakan kepuasan mitra eksportir. Kepuasan yang tinggi tidak hanya berdampak pada loyalitas, tetapi juga mendukung keberlanjutan ekspor pala dari Jawa Timur. Kualitas layanan harus memenuhi beberapa karakteristik utama, termasuk kemudahan prosedur, kejelasan informasi, efektivitas dan efisiensi, serta aksesibilitas layanan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut, (Cahyanti et al., 2018). BKHIT Jawa Timur mampu memperkuat kualitas layanan serta membina hubungan jangka panjang yang bermanfaat dengan mitra eksportir.

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya sekadar memenuhi kewajiban regulasi, tetapi juga menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan mitra eksportir. Kepuasan eksportir tercermin dari sejauh mana layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan mereka. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan pengalaman yang diperoleh dalam menggunakan layanan dibandingkan dengan ekspektasi awal mereka. (Mahsyar & Surapati, 2020). Dalam konteks layanan karantina, efektivitas, efisiensi, transparansi, serta profesionalisme menjadi elemen kunci dalam membangun kepercayaan eksportir. Layanan yang optimal akan menciptakan pengalaman positif, yang pada akhirnya berkontribusi

terhadap loyalitas eksportir dalam menggunakan layanan karantina secara berkelanjutan juga mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa berdasarkan perbandingan kinerja dan harapan. (Mahsyar & Surapati, 2020). Oleh sebab itu, evaluasi secara mendalam perlu dilakukan terhadap kinerja layanan BKHIT Jawa Timur agar dapat memberikan dampak maksimal bagi eksportir pala di Jawa Timur dan meningkatkan kemampuan bersaing produk di pasar dunia.

Kinerja layanan BKHIT Jawa Timur tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis seperti pembinaan, sertifikasi, dan pengawasan, tetapi juga mencakup aspek pelayanan terhadap mitra eksportir. Loyalitas eksportir sangat dipengaruhi oleh kecepatan, keakuratan, dan kualitas layanan yang diberikan oleh BKHIT Jawa Timur. Loyalitas pelanggan adalah bentuk komitmen berkelanjutan terhadap suatu layanan meskipun terdapat alternatif lain yang tersedia. (Musyaffa & Ngatno, 2019). Loyalitas tersebut tidak hanya memberikan stabilitas hubungan antara eksportir dan lembaga penyedia layanan, tetapi juga berkontribusi pada efektivitas dan efisiensi operasional ekspor. (Parasuraman et al., 1988). Loyalitas pelanggan sebagai respons yang erat kaitannya dengan kepercayaan, kemudahan dalam transaksi, serta pengalaman positif dengan perusahaan yang membentuk perilaku loyal. (Setiawan & Puspitadewi, 2022). Faktor-faktor penentu tingkat loyalitas meliputi kepuasan pelanggan, cara melayani pelanggan, kualitas produk/layanan, citra merek, nilai yang dirasakan, kepercayaan, dan hubungan pelanggan.

Untuk meningkatkan daya saing ekspor pala dari Jawa Timur, layanan karantina memiliki peran yang sangat strategis dalam memastikan keamanan, mutu, dan kepatuhan produk terhadap regulasi internasional. (BKHIT Jatim, 2024). Efisiensi dan efektifitas pelayanan BKHIT Jawa Timur memegang peranan

vital dalam mendukung kelancaran ekspor. Namun, masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi eksportir, seperti prosedur sertifikasi yang kompleks, aksesibilitas layanan yang belum optimal, serta kurangnya kejelasan informasi terkait regulasi ekspor. (Kementerian Perdagangan RI, 2023)

Selain itu, metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan aspek layanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan. IPA membantu menentukan faktor layanan yang dianggap penting oleh eksportir tetapi masih memiliki kinerja rendah, (Martilla, 2010). Dengan demikian, BKHIT Jawa Timur dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan efisien berbasis data.

Untuk memahami sejauh mana layanan BKHIT Jawa Timur telah memenuhi harapan eksportir, Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dimanfaatkan untuk menilai tingkat kepuasan eksportir terhadap layanan yang diberikan. (Arista et al., 2024). CSI memberikan gambaran objektif mengenai seberapa puas eksportir terhadap berbagai aspek layanan karantina, sehingga dapat menjadi dasar dalam perbaikan layanan.

Lebih lanjut, hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas eksportir dianalisis menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Metode ini sangat memungkinkan pengukuran hubungan kausal antara variabel-variabel tersebut, sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas eksportir pala di Jawa Timur. (Mensah et al., 2022). Hasil dari analisis ini akan memberikan rekomendasi strategis bagi BKHIT Jawa Timur dalam meningkatkan efektivitas layanan dan mendorong keberlanjutan ekspor pala.

Di sisi lain, digitalisasi layanan melalui sistem seperti S-Tech dan Best Trust telah diterapkan untuk mempercepat proses administrasi dan sertifikasi ekspor. Namun, efektivitas implementasi sistem ini masih perlu dievaluasi menggunakan IPA dan CSI untuk memastikan bahwa digitalisasi benar-benar mampu meningkatkan kualitas layanan serta memberikan dampak positif bagi eksportir. (RSIS, 2024). Selain aspek layanan, kepatuhan terhadap standar internasional seperti *Standar internasional Codex Alimentarius* dan kerangka HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) juga menjadi faktor krusial dalam ekspor pala. (Food and Agriculture Organization, 2021). BKHIT Jawa Timur berperan dalam memastikan bahwa produk pala yang diekspor memenuhi persyaratan negara tujuan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan eksportir dan memperluas akses pasar global. (World Trade Organization, 2023). Dengan optimalisasi layanan karantina yang berbasis evaluasi kinerja, ekspor pala dari Jawa Timur diharapkan dapat meningkat secara berkelanjutan dan lebih kompetitif di pasar internasional. Dengan meningkatnya permintaan pala di pasar global, persaingan antar eksportir semakin ketat. Agar tetap kompetitif, eksportir membutuhkan dukungan layanan yang transparan, cepat, akurat, dan dapat diandalkan. Layanan berkualitas tinggi, bukan hanya meliputi aspek fungsional (seperti kecepatan dan efisiensi), tetapi juga aspek emosional, seperti kepercayaan dan hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pelanggan. (Samhina et al., 2023). Oleh karena itu, BKHIT Jawa Timur harus mengembangkan pendekatan yang lebih proaktif dalam memberikan layanan terhadap pengguna layanan, termasuk peningkatan komunikasi, pelatihan bagi eksportir, serta inovasi layanan berbasis teknologi digitalisasi.

Meskipun regulasi dan prosedur telah ditetapkan secara ketat, efektivitas layanan karantina tetap perlu dievaluasi berdasarkan tingkat kepuasan mitra

eksportir. Kepuasan mitra eksportir dalam layanan publik dapat diukur dengan menggunakan model SERVQUAL, yang menetapkan lima dimensi pokok kualitas layanan, yakni tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). (Parasuraman et al., 1988). *Tangible* merujuk pada fasilitas fisik dan perlengkapan yang digunakan dalam layanan karantina. *Reliability* mencerminkan kemampuan petugas karantina dalam memberikan layanan yang konsisten dan sesuai prosedur. *Responsiveness* berkaitan dengan kecepatan dan kesiapan petugas dalam menangani proses karantina. *Assurance* mencakup profesionalisme, kredibilitas, dan kepercayaan yang diberikan oleh petugas kepada mitra eksportir. *Empathy* menggambarkan sejauh mana petugas memahami serta memperhatikan kebutuhan dan tantangan yang dihadapi para eksportir. Melalui penerapan pendekatan SERVQUAL, penelitian ini diharapkan mampu menganalisis tingkat kepuasan bagi mitra eksportir pala terhadap kinerja layanan Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jawa Timur. Selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan mampu menyajikan masukan berharga bagi para pemangku kepentingan, termasuk pemerintah maupun para eksportir.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian yang berjudul "Pengaruh Kinerja Layanan Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jawa Timur Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mitra Eksportir Pala" menjadi sangat penting dalam mengkaji efektivitas layanan yang diberikan oleh BKHIT Jawa Timur. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tolak ukur dan wawasan bagi perbaikan kualitas layanan yang lebih baik di masa mendatang serta memastikan keberlanjutan ekspor pala dari Jawa Timur dalam menghadapi persaingan global yang semakin ketat.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang tersebut diatas, beberapa pertanyaan penelitian yang patut diajukan adalah:

- 1 Faktor layanan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan analisis tingkat kepentingan dan kinerja layanan BKHIT Jawa Timur menurut mitra eksportir pala?
- 2 Bagaimana tingkat kepuasan mitra eksportir terhadap kinerja layanan BKHIT Jawa Timur dalam mendukung ekspor pala, mengingat masih adanya *Notification of Non-Compliance* (NNC) dari Uni Eropa?
- 3 Bagaimana pengaruh kinerja layanan BKHIT Jawa Timur terhadap kepuasan dan loyalitas mitra eksportir pala dalam upaya meningkatkan daya saing ekspor pala peranan Indonesia dalam pasar internasional?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Menganalisis kinerja layanan BKHIT Jawa Timur yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan yang dilaksanakan menurut mitra eksportir pala.
2. Menganalisis tingkat kepuasan mitra eksportir pala terhadap kinerja layanan BKHIT Jawa Timur.
3. Menganalisis pengaruh kinerja layanan BKHIT Jawa Timur terhadap kepuasan dan loyalitas mitra eksportir pala.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan beberapa manfaat, yaitu:

- 1 Manfaat Ilmiah: Menyumbangkan referensi ilmiah tentang hubungan kinerja layanan, kepuasan, dan loyalitas dalam konteks pelayanan publik khususnya Balai Karantina Hewan, Ikan dan Tumbuhan Jawa Timur.
- 2 Manfaat Praktis: Memberikan rekomendasi kepada BKHIT Jawa Timur dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.
- 3 Manfaat Kebijakan: Menjadi bahan pertimbangan bagi pembuat kebijakan dalam merancang regulasi dan sistem pelayanan yang mendukung ekspor komoditas pertanian.
- 4 Manfaat bagi eksportir, menambah semangat dan mencari peluang informasi untuk melakukan dan meningkatkan ekspor pala.