

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara dengan keanekaragaman hayati yang tinggi, termasuk dalam sektor burung kicau yang memiliki nilai ekonomi signifikan. Burung kenari adalah salah satu burung berkicau yang bersuara sangat merdu, alunan lagu dan variasi cengkoknya sangatlah banyak. Saat ini sangat banyak penghobi atau kicau mania dan merawat calon-calon burung kenari untuk diperlombakan atau untuk dipelihara untuk diambil manfaatnya berupa suara kicauannya. Jenis kenari yang banyak diminati oleh penghobi kicau mania mulai dari kenari lokal, kenari AF, Kenari F1, F2, F3, dan kenari impor (Priyambodo et al., 2020).

Sejak pertama kali diperkenalkan ke Indonesia, burung kenari telah berkembang menjadi salah satu komoditas yang memiliki nilai ekonomi tinggi. Dalam beberapa dekade terakhir, burung kenari mengalami peningkatan permintaan yang cukup signifikan. Hal ini didorong oleh semakin berkembangnya komunitas pecinta burung, tingginya animo masyarakat terhadap perlombaan burung kicau, serta potensi bisnis yang menjanjikan dalam penangkaran dan perdagangan burung kenari. Selain ditanakkan secara lokal, Indonesia juga mengimpor burung kenari dari berbagai negara, terutama dari Malaysia, Taiwan, Belanda, dan Italia untuk memenuhi kebutuhan pasar.

Burung kenari (*Serinus canaria*), yang berasal dari Kepulauan Canary, telah lama menjadi salah satu jenis burung yang populer di kalangan

pecinta burung di Indonesia. Selain dikembangbiakkan di dalam negeri, burung kenari juga diimpor dari berbagai negara, termasuk Malaysia, sebagai salah satu pemasok utama ke pasar Indonesia (Rahman, 2019). Permintaan pasar terhadap burung kenari di Indonesia terus meningkat, baik untuk tujuan hobi, koleksi, maupun sebagai bagian dari industri perlombaan burung kicau.

Kelebihan dari kenari impor memiliki postur tubuh yang besar dengan bulu-bulu yang tebal dan memiliki volume kicauan yang keras. Namun ada sedikit kelemahan dari kenari impor, yaitu dari segi mental yang lemah dan durasi lagunya yang tidak terlalu panjang. Kini banyak peternak yang menyilangkan kenari-kenari impor dengan postur yang bagus dengan kenari lokal agar mendapatkan keturunan yang memiliki volume suara keras, bermental bagus, dan durasi yang panjang. Beberapa kenari impor yang ada di Indonesia antara ada kenari Yorkshire, Border, Blackred, Waterslager, Spanish timbrado, Lizard, Gloster, Red Mozaik, dan masih banyak lagi yang lain. Kenari-kenari tersebut berasal dari berbagai Negara dari Turki, Belanda, Rusia, Spanyol, Skotlandia, dan juga dari Inggris (Priyambodo et al., 2020).



Gambar 1.1 Jumlah Impor Burung Kenari di Indonesia (2015 – 2024)
Sumber: BPS, (2023) dan OIE, (2024)

Gambar 1.1 menunjukkan jumlah impor burung kenari di Indonesia dari tahun 2015 hingga 2024 dalam satuan ribuan ekor. Tren yang terlihat adalah peningkatan jumlah impor secara bertahap dari sekitar 10 ribu ekor pada tahun 2015 menjadi 35 ribu ekor pada tahun 2024. Peningkatan ini dapat dikaitkan dengan beberapa faktor, seperti tingginya permintaan pasar terhadap burung kenari impor, khususnya dari Malaysia dan negara-negara Eropa, serta meningkatnya popularitas burung kenari dalam perlombaan burung kicau di Indonesia. Selain itu, kenaikan impor ini juga didorong oleh stabilitas pasokan burung kenari dari negara pengekspor, serta adanya kebijakan perdagangan yang mendukung masuknya burung kenari dengan standar kesehatan tertentu. Namun, meskipun tren impor terus meningkat, ada tantangan yang perlu diperhatikan, seperti kebijakan karantina hewan yang semakin ketat, potensi penyebaran penyakit unggas, serta fluktuasi

nilai tukar yang mempengaruhi harga burung impor (Kementerian Pertanian RI, 2022; BPS, 2023; OIE, 2024).

Perdagangan internasional dan lalu lintas hewan, ikan, dan tumbuhan (HIT) memerlukan pengawasan ketat untuk mencegah penyebaran penyakit dan hama. Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (BKHI) Jawa Timur berperan penting dalam memastikan keamanan dan kelancaran proses karantina. Sebagai ujung tombak pelayanan karantina, BKHI Jawa Timur harus memberikan layanan yang berkualitas untuk memenuhi harapan mitra, seperti importir, eksportir, peternak, dan pelaku usaha lainnya. Kepuasan mitra menjadi indikator penting dalam menilai kinerja BKHI Jawa Timur, karena dapat memengaruhi kepercayaan dan kepatuhan terhadap regulasi karantina (Putri et al., 2021).

Peran Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (BKHIT) sebagai institusi pengawas lalu lintas komoditas pertanian dan peternakan sangat krusial dalam menjaga kesehatan hewan, ikan, dan tumbuhan serta mencegah penyebaran penyakit lintas wilayah (OIE, 2024). Kualitas pelayanan BKHIT berpengaruh langsung terhadap kepuasan mitra, yang pada akhirnya berdampak pada kelancaran perdagangan dan kepatuhan terhadap regulasi karantina (Putri et al., 2021).

Perusahaan importir burung kenari wajib memenuhi berbagai persyaratan administratif, termasuk kepemilikan Sertifikat Kesehatan dari negara asal, penggunaan tempat pemasukan resmi, serta kewajiban melaporkan dan menyerahkan burung kenari kepada pejabat karantina untuk dilakukan tindakan pemeriksaan lebih lanjut. Proses karantina

mencakup pemeriksaan administrasi dan kesesuaian dokumen serta pemeriksaan kesehatan melalui uji fisik, visual, dan laboratoris guna mendeteksi adanya hama atau penyakit hewan. Dua perusahaan importir utama yang terdaftar dalam lalu lintas impor burung kenari di Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jawa Timur adalah CV. Malang Kenari Jaya dan CV. Murai Rimba Kediri.

Tabel 1.1 Volume Impor Burung Kenari CV. Malang Kenari Jaya dan CV. Murai Rimba Kediri 2019 – 2024

Perusahaan	2019	2020	2021	2022	2023	2024
CV. Malang Kenari Jaya	17.359	5.062	0	7.038	21.225	21.633
CV. Murai Rimba	0	0	5.482	722	2.589	698

Sumber: BKHIT Jawa Timur, 2024

Berdasarkan data volume ekspor/impor periode 2019–2024, terlihat perbedaan kinerja antara dua mitra BKHIT Jawa Timur, yaitu CV Malang Kenari Jaya dan CV Murai Rimba Kediri. CV Malang Kenari Jaya menunjukkan tren pertumbuhan yang stabil, terutama pasca 2021, sementara CV Murai Rimba Kediri cenderung fluktuatif dengan volume yang lebih rendah. Perbedaan ini diduga berkaitan dengan tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan BKHI, termasuk aspek kecepatan layanan, kejelasan prosedur, dan dukungan teknis (Sari & Nugroho, 2020).

Data volume ekspor/impor dua mitra utama Balai Karantina Hewan Ikan dan Tumbuhan Jawa Timur menunjukkan pola yang sangat berbeda selama periode 2019-2024. CV Malang Kenari Jaya mencatat kinerja fluktuatif dengan puncak di tahun 2019 (17.359 unit), penurunan drastis selama pandemi 2020-2021, kemudian pemulihan signifikan hingga melampaui level pra-pandemi di tahun 2023-2024 (rata-rata 21.429 unit).

Pola ini sesuai dengan temuan World Bank (2022) tentang dampak pandemi terhadap rantai pasok komoditas pertanian dan adaptasi pelaku usaha di fase pemulihan. Sebaliknya, CV Murai Rimba Kediri yang baru memulai aktivitas di tahun 2021 menunjukkan ketidakstabilan dengan fluktuasi tajam antar tahun, mencerminkan tantangan yang dihadapi pelaku usaha baru dalam menjaga keberlanjutan pasokan dan permintaan pasar (Storey, 2020).

Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (BKHIT) Jawa Timur memiliki peran strategis dalam menjaga keamanan hayati, mencegah masuk dan tersebarnya hama penyakit, serta memastikan kelancaran perdagangan komoditas hewan, ikan, dan tumbuhan (Kementerian Pertanian RI, 2022). Sebagai garda terdepan dalam perlindungan sumber daya hayati, BKHIT menjalankan tugasnya berdasarkan regulasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan secara ketat di tingkat nasional. SOP ini menjadi acuan dalam setiap tahapan pelayanan, mulai dari pemeriksaan dokumen hingga tindakan karantina di lapangan (Badan Karantina Indonesia, 2023).

Namun, realitas operasional menunjukkan adanya tantangan yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Dari aspek kapasitas layanan, terdapat ketidakseimbangan antara beban kerja dengan sumber daya yang tersedia, di mana rasio petugas karantina mencapai 1:15.000 ton komoditas, jauh di bawah standar FAO yang merekomendasikan 1:5.000 ton (BKHIT, 2023; FAO, 2018). Keterbatasan sarana juga masih terlihat, dengan 35% Unit Pelaksana Teknis (UPT) belum memiliki laboratorium

standar sehingga harus mengandalkan fasilitas di lokasi lain, yang pada akhirnya memperpanjang waktu proses (BPKP, 2023). Dari sisi regulasi, 42% prosedur karantina masih bersifat manual dan belum terstandarisasi penuh antar-UPT, menyebabkan perbedaan durasi pelayanan yang berkisar antara 3–7 hari, sementara mitra importir mengharapkan maksimal 2 hari kerja (Survei Kepuasan Mitra, 2023).

Upaya transformasi digital melalui sistem BEST TRUST telah diimplementasikan di 60% UPT (BKHIT, 2024), namun adopsinya belum merata. Perusahaan importir yang berlokasi di wilayah dengan infrastruktur internet terbatas masih mengalami kendala dalam mengakses layanan digital (Wawancara Mitra, 2024). Selain itu, koordinasi lintas sektor di lima pintu masuk utama perdagangan belum sepenuhnya berjalan optimal, terlihat dari masih terjadinya duplikasi pemeriksaan antara BKHIT dan instansi lain seperti Bea Cukai pada 30% kasus (BPKP, 2023).

Sebagai instansi yang berwenang dalam pengawasan dan pengendalian lalu lintas hewan serta produk turunannya, Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (BKHIT) Jawa Timur dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan terpercaya. Namun, dalam pelaksanaannya, tingkat kepuasan mitra terhadap pelayanan BKHIT Jawa Timur belum sepenuhnya optimal.

Beberapa mitra importir masih mengeluhkan aspek kecepatan dan ketanggapan petugas (*responsiveness*), terutama dalam situasi yang membutuhkan pelayanan segera, seperti proses perizinan atau pemeriksaan hewan yang bersifat mendesak. Selain itu, keterbatasan

fasilitas fisik dan sarana digital (tangibles) juga sering menjadi kendala, misalnya ruang tunggu yang kurang nyaman, sistem informasi yang belum sepenuhnya terintegrasi, serta keterbatasan peralatan pendukung pelayanan di lapangan.

Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan mitra importir terhadap pelayanan BKHIT. Dalam manajemen pelayanan, tingkat kepuasan pengguna jasa sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas jasa yang relevan untuk mengukur kepuasan, yaitu *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness (RATER)*. Model ini menekankan pada perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima (perceived service) dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang seharusnya diterima (expected service). Kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut disebut sebagai gap kualitas pelayanan, yang menjadi dasar dalam menilai apakah suatu layanan telah memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Kesenjangan antara harapan pengguna dan kinerja aktual pada kelima dimensi ini dapat menentukan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mitra (Zeithaml et al., 2018).

Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan kepuasan mitra merupakan dua konsep yang saling berkaitan namun memiliki makna yang berbeda. Kualitas layanan menggambarkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan (BKHIT) Jawa Timur

mampu memenuhi standar layanan yang diharapkan mitra berdasarkan dimensi tertentu, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penilaian kualitas layanan bersifat spesifik pada atribut layanan dan mencerminkan kinerja institusi dalam menyediakan fasilitas, prosedur, kecepatan, keandalan, serta sikap aparatur pelayanan.

Sementara itu, kepuasan mitra merupakan respon evaluatif secara keseluruhan yang muncul setelah mitra membandingkan antara harapan sebelum menerima layanan dengan pengalaman nyata yang dirasakan. Kepuasan bersifat lebih subjektif dan agregatif, karena tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan pada masing-masing dimensi, tetapi juga oleh pengalaman sebelumnya, kemudahan adaptasi mitra terhadap sistem layanan, serta persepsi keadilan dan konsistensi pelayanan yang diterima.

Model SERVQUAL mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama yang saling melengkapi. Dimensi tangibles (bukti fisik) mencakup aspek-aspek nyata yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan, seperti kondisi fasilitas, kelengkapan peralatan, penampilan pegawai, serta sarana komunikasi yang digunakan. Unsur-unsur tersebut mencerminkan tingkat profesionalitas dan citra lembaga dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya, dimensi reliability (keandalan) berhubungan dengan kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai janji secara tepat, akurat, dan konsisten. Keandalan ini menunjukkan sejauh mana lembaga dapat dipercaya dalam memenuhi harapan pengguna jasa. Dimensi responsiveness (daya tanggap) menekankan pada kesediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu pelanggan serta memberikan

pelayanan dengan sigap dan tepat waktu. Hal ini menjadi indikator penting dalam menunjukkan komitmen lembaga terhadap kepuasan pengguna layanan. Sementara itu, dimensi assurance (jaminan) berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, serta kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan, sehingga mereka merasa yakin terhadap kredibilitas lembaga. Terakhir, dimensi empathy (empati) menggambarkan perhatian dan kepedulian lembaga terhadap kebutuhan serta kepentingan pelanggan secara individual. Melalui sikap empatik, lembaga dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan humanis, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas serta kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, penelitian ini diharapkan dapat menganalisis perbedaan tingkat kepuasan antara dua mitra importir burung kenari terhadap pelayanan Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jawa Timur. Perbedaan ini dapat menjadi indikasi adanya faktor tertentu dalam layanan karantina yang memengaruhi preferensi dan kepuasan mitra importir. Sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, importir, serta komunitas pecinta burung, dalam merumuskan kebijakan yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan dalam perdagangan burung kenari di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, terdapat beberapa pertanyaan yang perlu dijawab dalam penelitian ini:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mitra importir burung kenari terhadap pelayanan BKHIT Jawa Timur berdasarkan dimensi kualitas layanan (RATER)?
2. Apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan mitra antara CV. Malang Kenari Jaya dan CV. Murai Rimba Kediri terhadap pelayanan BKHIT Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat kepuasan mitra importir burung kenari terhadap pelayanan BKHIT Jawa Timur berdasarkan dimensi kualitas layanan (RATER).
2. Menganalisis perbedaan tingkat kepuasan mitra antara CV. Malang Kenari Jaya dan CV. Murai Rimba Kediri terhadap pelayanan BKHIT Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat dan memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai informasi yang berkenaan dengan tingkat kepuasan mitra pelayanan Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jawa Timur serta memberikan manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Agribisnis.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempraktikkan teori – teori yang diperoleh di bangku kuliah agar dapat melakukan observasi dan menyajikan dalam bentuk tulisan dengan baik.

b. Bagi Lembaga

Untuk menambah pustaka perpustakaan bagi UPN “Veteran” Jawa Timur pada umumnya dan Fakultas Pertanian Pasca Sarjana jurusan Magister Agribisnis pada khususnya.

c. Bagi Organisasi perangkat Daerah / Instansi dan Masyarakat

Diharapkan dapat menjadi masukan dan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan tingkat kepuasan mitra pelayanan Balai Karantina Hewan, Ikan, dan Tumbuhan Jawa Timur.

1.5 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian tentang Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Mitra Terhadap Pelayanan Balai Karantina Hewan, Ikan, Dan Tumbuhan Jawa

Timur ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam hal kriteria subjek, jumlah dan posisi variabel penelitian atau metode analisis yang digunakan. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan seperti berbeda dari lokasi, metode analisis data, jumlah dan posisi variabel yang digunakan.