

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Petani Kopi

Petani merupakan seorang yang memanfaatkan segala sumber daya hayati dalam melakukan usaha seperti bercocok tanam dan beternak guna memenuhi keberlangsungan hidup. Petani adalah individu yang bekerja dalam bidang sektor pertanian pada lahan yang diusahakan dengan niat keuntungan ekonomi (Hadiutomo, 2012). Menurut Badan Pusat Statistik Kabupaten Bandung klasifikasi petani berdasarkan sub-sektornya terbagi menjadi berikut:

1. Sub Sektor Tanaman Pangan seperti: padi, palawija.
2. Sub Sektor Hortikultura seperti : Sayur-sayuran, buah-buahan, tanaman hias dan tanaman obat-obatan.
3. Sub Sektor Tanaman Perkebunan Rakyat (TPR) seperti: kelapa, kopi, cengkeh, tembakau, dan kapuk odolan. Jumlah komoditas ini juga bervariasi antar daerah.
4. Sub Sektor Peternakan seperti : ternak besar (sapi, kerbau), ternak kecil (kambing, domba, babi, dll), unggas (ayam, itik, dll), hasil-hasil ternak (susu sapi, telur, dll).
5. Sub Sektor Perikanan, baik perikanan tangkap maupun perikanan budidaya.

Petani kopi dapat dikatakan sebagai seorang individu yang melakukan usaha dibidang pertanian di sektor tanaman perkebunan yaitu tanaman kopi, dengan tujuan mendapatkan hasil dari tanaman kopi tersebut guna memenuhi kebutuhan

sehari-hari atau mendapatkan keuntungan. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Petani dalam Pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa petani adalah warga negara Indonesia perseorangan dan atau beserta keluarganya yang melakukan usaha tani di bidang tanaman pangan, hortikultura, perkebunan dan atau peternakan.

2.2. Usahatani Kopi

Usahatani adalah seluruh himpunan yang bersumber dari alam yang dipergunakan untuk produksi pertanian dengan keberlanjutan untuk menghasilkan produksi yang tinggi sehingga menghasilkan pendapatan yang maksimal. Usahatani dapat berupa bercocok tanam atau memelihara ternak dan ikan. Menurut Suratiyah (2008) definisi usahatani adalah cara menentukan, mengorganisasikan, dan mengkoordinasi penggunaan faktor produksi seefektif mungkin, sehingga usaha tersebut memeberikan keuntungan.

Komoditas perkebunan utama yaitu komoditas kopi. Maka dari itu apabila usahatani kopi dikembangkan dengan manajemen yang baik dan ada pendampingan, usahatani kopi menjadi salah satu peluang usaha yang berkelanjutan. Hal ini dikarenakan hasil panen usahatani kopi akan menjadi bahan baku olahan makanan dan minuman, yang dimana saat ini merupakan *trend* masa kini atau konsumsi aktif bagi masyarakat Indonesia.

Penunjang keberhasilan usahatani kopi dipengaruhi dinamika kelompok dan manajerial petani (Yusuf *et al.*, 2020). Namun masalah utama yang selalu dialami oleh petani adalah tidak dapat menentukan harga atau bukan sebagai *price taker* dan kesulitan menjual hasil panen kopinya. Hal ini dikarenakan petani hanya fokus pada

budidaya tanpa dukungan pengetahuan dan informasi yang cukup memadai terhadap masalah manajemen pemasaran (Wahyuni, 2017). Dalam praktek usahatani, walaupun telah memiliki banyak pengalaman dalam berusahatani untuk komoditas pertanian, namun petani tidak selalu dapat mencapai tingkat efisiensi dan produktivitas seperti yang diharapkan (Nurlinda *et al.*, 2020).

2.3. Kepuasan Petani

Kepuasan diartikan sebagai perbedaan tingkat kepentingan dan kinerja produk atau jasa. Kepuasan dapat dijadikan sebagai penilaian konsumen mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Kepuasan adalah situasi yang ditunjukkan oleh seseorang ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono, 2012). Kepuasan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2012). Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, seseorang akan tidak puas, sedangkan apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, seseorang akan puas, serta kinerja melebihi ekspektasi, maka seseorang akan merasa sangat puas. Dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (*service quality*) menurut Zeithalm *et al.*, (2009) yang terdiri dari:

1. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu kelompok dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.

2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan kelompok memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para anggota kelompok untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada kelompok.
5. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Kepuasan petani merupakan salah satu tujuan dari penyuluh atau kelompok tani yang terbentuk, dengan adanya kepuasan para petani dapat menimbulkan loyalitas kepada lembaga tersebut. Sikap kepuasan petani itu sendiri dapat dilihat dari respon petani dalam kegiatan maupun edukasi serta dalam mengembangkan hal-hal bermanfaat bagi petani itu sendiri (Simatupang & Mukhlis, 2017). Kepuasan petani dipengaruhi oleh kinerja penyuluh yang termasuk ke dalam peran penyuluh sebagai fasilitator, motivator, inovator, dinamisator, dan *educator* (Haryatri, 2021).

Tingkat kepuasan petani sangat tergantung pada harapan petani. Harapan adalah perkiraan petani tentang apa yang akan diterima apabila ia menggunakan produk (barang atau jasa). Oleh karena itu, untuk mengevaluasi tingkat kepuasan petani, penting untuk mengetahui harapan mereka terhadap suatu hal. Dalam

program kerja sama antara lembaga dan petani, kepuasan petani kopi ditentukan oleh jenis layanan atau kinerja yang mereka terima. Kepuasan petani dapat diketahui melalui analisis sebagai berikut:

1. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) adalah analisis untuk mengukur pelayanan Koperasi Girisenang berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. IPA dipergunakan untuk menganalisis tingkat kesesuaian yaitu perbandingan antara skor pelayanan yang diterima dengan skor harapan pelanggan. Tingkat kesesuaian tersebut menentukan urutan prioritas dari faktor-faktor kepuasan pelanggan yang perlu ditingkatkan (Saragih & Retang, 2022). Hasil dari IPA didapat grafik yang merupakan hasil dari pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja. Grafik menghasilkan empat kuadran, penjelasan tentang tiap-tiap kuadran yaitu sebagai berikut :

- a. Kuadran I (*Concentrate These*) adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
- b. Kuadran II (*Keep Up the Good Work*) adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam

kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

- c. Kuadran III (*Low Priority*) adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- d. Kuadran IV (*Possible Overkill*) adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

2. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang melibatkan tingkat kepentingan dari atribut jasa yang diukur (Haryatri, 2021). Tingkat kepentingan yaitu tingkat harapan petani kopi Robusta akan pelayanan yang diberikan oleh Koperasi Girisenang, semakin tinggi harapan petani kopi Robusta maka semakin penting kinerja dari pelayanan tersebut. Tingkat kinerja merupakan pelaksanaan suatu pelayanan dalam melaksanakan fungsinya (Tedjaningsih *et al.*, 2018). CSI atau indeks kepuasan konsumen berguna untuk tujuan internal perusahaan (Syukri, 2014). CSI atau indeks kepuasan dapat digunakan oleh lembaga guna mengevaluasi perbaikan layanan yang masih kurang atau meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik.

2.4. Koperasi

Koperasi mengandung makna “kerja sama”. Koperasi (*cooperative*) bersumber dari kata *co-operation* yang artinya “kerja sama”. Koperasi merupakan badan usaha yang beranggotakan seseorang atau badan hukum yang berlandaskan kepada asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi, dalam menjalankan organisasi ini yang harus diutamakan adalah kepentingan anggota. Definisi koperasi menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi, dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasarkan atas asas kekeluargaan. Koperasi pertanian dapat diartikan suatu organisasi yang terbentuk oleh petani yang memiliki maksud meningkatkan kesejahteraan dan *economic well being* para petani. Koperasi Indonesia membangun dan mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi, sosial potensi, dan kemampuan ekonomi para anggota koperasi pada umumnya yang relatif rendah (Stiyawan *et al.*, 2016).

Koperasi harus mereformasi dirinya, meninggalkan sifat-sifat koperasi sebagai koperasi pengurus menjadi koperasi anggota dalam arti kata yang sebenarnya. Jika koperasi benar-benar merupakan koperasi, tidak akan ada program koperasi yang tidak berkaitan langsung dengan kepentingan atau kebutuhan anggota. Dengan perkataan lain setiap ‘produk’ atau kegiatan usaha koperasi harus berdasarkan ‘restu’ atau persetujuan anggota dalam koperasi tersebut. Koperasi tidak

berhak untuk mencari keuntungan karena anggotalah yang mempunyai hak untuk mencari keuntungan yang harus menjadi lebih besar dengan bantuan organisasi koperasi.

Sumber daya ekonomi terbatas dan dalam mengembangkan koperasi harus mengutamakan kepentingan anggota serta menghadapi persaingan di dalam pasar, maka koperasi harus mampu bekerja efisien mengikuti prinsip-prinsip koperasi dan kaidah-kaidah ekonomi. Menurut Munara (2020) prinsip-prinsip koperasi yaitu:

1. Keanggotaan yang sukarela dan terbuka.
2. Pengawasan demokratis oleh anggota.
3. Partisipasi anggota dalam kegiatan ekonomi.
4. Otonomi dan kemandirian (*independence*).
5. Pendidikan, pelatihan, dan penerangan.
6. Kerjasama antar koperasi.
7. Kepedulian terhadap masyarakat.

Fungsi dan peran koperasi menurut Undang-Undang Nomor 25 Pasal 4 Tahun 1992 tentang perkoperasian sebagai berikut:

1. Membangun dan mengembangkan potensi dan kemampuan ekonomi anggota khususnya dan masyarakat pada umumnya untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan sosial.
2. Berperan serta secara aktif dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan manusia dan masyarakat.

3. Memperkokoh perekonomian rakyat sebagai dasar kekuatan dan ketahanan perekonomian nasional dengan koperasi sebagai penegak yang bersifat mandiri.
4. Berusaha untuk mewujudkan dan mengembangkan perekonomian nasional secara usaha bersama atas asas kekeluargaan dan demokrasi ekonomi.

Koperasi Girisenang termasuk dalam kategori koperasi primer, sebab digerakkan oleh masyarakat setempat dengan dukungan pemerintah yang ada untuk menjawab aspirasi masyarakat mengenai permasalahan pemasaran kopi pasca panen. Koperasi Girisenang bila dikaitkan dengan fungsinya tergolong dalam jenis koperasi produsen yang dimana koperasi ini menjual kopi hasil produksi anggotanya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Santika *et al.*, (2019) koperasi produsen adalah koperasi yang bidang usahanya membantu memproduksi atau menjual hasil produksi anggotanya. Tujuan koperasi produsen adalah untuk meningkatkan pendapatan para anggota dalam rangka mencapai kesejahteraannya. Hal ini selaras dengan harapan atau kepentingan koperasi yaitu meningkatkan kesejahteraan petani kopi Robusta Desa Girimekar.

Menurut Nurwanti & Rismayanti (2021) dalam usaha meningkatkan kesejahteraan anggota koperasi tidak hanya mengharuskan promosi ekonomi anggota, melainkan juga pengembangan kapabilitas anggota melalui pendidikan dan pelatihan yang berlanjut, tujuannya adalah agar anggota menjadi lebih terampil secara profesional dan mampu menjalani perubahan dalam dinamika ekonomi. Peningkatan kesejahteraan didukung dengan program kerja yang ada di Koperasi Girisenang diantaranya tempat pelatihan tanaman budidaya kopi, *processing*,

pelatihan barista, dan teknik pemasaran yang efektif. Manfaat yang dapat dirasakan oleh para petani kopi dengan adanya koperasi antara lain legalitas kopi, harga jual kopi yang stabil, edukasi, perantara subsidi pemerintah, dan terhindar dari para tengkulak. Koperasi mempermudah para petani dalam pembudidayaan tanaman, penyediaan sarana dan prasarana produksi yang memadai, serta mampu menampung hasil panen (Munara, 2020).