

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Pemikiran

1. Konsepsi Usaha Tani Kopi

Kopi adalah salah satu produk pertanian yang bermanfaat sebagai bahan dasar pembuatan minuman, penyegar, makanan, kosmetik dan bahkan bahan farmasi. Karena berkhasiat bagi kehidupan Manusia, minuman kopi sangat digemari oleh masyarakat dan banyak dibudidayakan oleh masyarakat terutama di dataran-dataran tinggi. Tanaman kopi merupakan suatu jenis tanaman tropis yang dapat tumbuh dimana saja, kecuali pada tempat-tempat yang terlalu tinggi dengan temperatur yang sangat dingin atau daerah-daerah yang tandus yang memang tidak cocok bagi kehidupan tanaman, misalnya pada garis Lintang Utara Lautan Pasifik, daerah tropis di gurun Sahara, dan garis Lintang Selatan seluruh Lautan Pasifik serta Australia disebelah Utara dimana tanahnya sangat tandus.

Kopi sebagai salah satu komoditi non migas, memiliki pasar yang cukup berpengaruh di pasar dunia, sebab dari berbagai penjuru dunia banyak orang yang suka minum kopi. Badan yang lemah dan rasa kantuk dapat hilang setelah minum kopi panas. Biji kopi mengandung kafein yang dapat merangsang kerja jantung dan otak sehingga sebagian orang tidak tahan minum kopi. Untuk mengatasi hal tersebut dan dalam rangka meningkatkan konsumsi kopi dunia, telah ditemukan cara pengolahan biji kopi yang dapat menghilangkan kandungan kafein tanpa mengurangi aroma dan rasa khas kopi. Hasilnya adalah minuman kopi yang harum, nikmat dan tidak merangsang. Ada dua jenis kopi yang umum diketahui dan memiliki nilai perdagangan penting, yaitu *Coffe Canephora* (Kopi Robusta) dan *Coffe Arabica* (Kopi Arabika). Menurut Alamtani (2016), Kopi Arabika (*Coffea Arabica*) berasal dari hutan

pegunungan di Etiopia, Afrika. Sebagai habitat asalnya, tanaman ini tumbuh di bawah kanopi hutan tropis yang rimbun. Kopi jenis ini banyak ditumbuh di ketinggian di atas 500 Meter DPL. Kopi arabika akan tumbuh maksimal bila ditanam pada ketinggian 1000-2000 Meter DPL. Dengan curah hujan berkisar 1200-2000 mm per tahun. Suhu lingkungan paling cocok untuk tanaman ini berkisar 15-24°C. Tanaman ini tidak tahan pada temperatur yang mendekati beku di bawah 4°C. Robusta berasal dari kata “*robust*” yang artinya kuat sesuai dengan gambaran (*body*) atau tingkat kekentalannya yang kuat. Kopi robusta bukan merupakan *spesies*. Karena jenis ini adalah turunan dari *spesies Coffe Canephora*. Robusta dapat tumbuh didataran rendah namun lokasi paling tinggi baik untuk membudidayakan tanaman ini. Robusta dapat tumbuh pada ketinggian 400-800 mdpl dengan suhu optimal dan suhu berkisar 24-30 °c dengan curah hujan 2000-3000 mm pertahun (Alamtani, 2016).

Kopi robusta sangat cocok ditanam di daerah tropis yang basah, gembur dan kaya bahan organik. Tingkat keasaman tanah (PH) yang ideal untuk tanaman ini 5,5-6,5. Tanaman kopi robusta sudah mulai berbunga pada umur 2 tahun (pada awal bulan kemarau) dan tumbuh pada ketiak cabang primer dimana setiap ketiak terdapat 3-4 kelompok bunga. Buah yang masih muda berwarna hijau, setelah masak berubah menjadi merah. Meski telah matang penuh, buah robusta menempel dengan kuat pada tangkainya. Jangka waktu dari mulai berbunga hingga buah siap panen berkisar 10-11 bulan. Kopi robusta relatif lebih tahan terhadap penyakit karat daun dan cukup sensitif terhadap kekeringan (Rukmana, 2014). Sekitar 99% perdagangan kopi dunia adalah jenis robusta dan arabika. Kopi robusta banyak diproduksi oleh negara-negara Asia-Pasifik dan Afrika, sedangkan kopi arabika banyak diproduksi oleh negara-negara Amerika Selatan. Penghasil robusta terbesar adalah Vietnam. Terdapat paradoks dalam perkembangan perdagangan robusta. Pada tahun 1950-an ketika pertama kali diperdagangkan di bursa London, tingkat harganya relatif sama dengan arabika.

Saat itu proporsi pangsa pasarkopi robusta 25-30% dan arabika 70-75%. Keadaan mulai berubah ketika terjadi kenaikan produksi kopi robusta. Saat ini

dimana pangsa pasarnya naik diatas 30%, harganya anjlok dibawah arabika hingga hampir setengahnya. Tentu saja ini sangat mengkhawatirkan mengingat lebih dari 80% produksi kopi Indonesia adalah robusta (Alamtani, 2016). Salah satu tempat yang sangat cocok dalam membudidayakan tanaman kopi, robusta adalah Kabupaten OKU Selatan. Kopi yang berasal dari Sumsel ini mempunyai ciri khas yang unik, memiliki aroma yang kuat dan ciri fisik yang sangat istimewa tidak heran jika kopi OKU Selatan sangat digemari para penikmat kopi nusantara, Kopi yang tumbuh di tanah vulkanik, lereng bukit dan pegunungan yang kaya akan rasa di sekitar Gunung Seminung.

2. Konsepsi Kemitraan

Kemitraan usaha adalah kerjasama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah atau dengan usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, memperkuat dan saling menguntungkan. Dalam pengembangan kemitraan ini pengusaha menengah atau besar mempunyai tanggung jawab moral dalam membimbing dan membina pengusaha kecil sebagai mitranya, agar mereka mampu menjadi mitra yang handal untuk meraih keuntungan dan kesejahteraan bersama. Strategi bisnis dalam kemitraan usaha dilakukan oleh dua belas pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu, untuk meraih keuntungan bersama. Selain itu, prinsip utama yang harus dipegang oleh masing-masing pihak yang bermitra adalah saling membutuhkan dan saling membesarkan. Keberhasilan kemitraan usaha sangat ditentukan oleh adanya kepatuhan diantara pihak-pihak yang bermitra, dalam menjalankan etika bisnisnya. Untuk itu kedua belah pihak perlu memahami etika bisnis yang merupakan landasan moral dalam berbisnis.

Upaya untuk mewujudkan kemitraan telah dilakukan oleh berbagai pihak, antara lain dengan lahirnya undang-undang Nomor 9 tahun 1995 tentang usaha kecil dimana khusus mengetahui kemitraan usaha yang dituangkan dalam peraturan pemerintah (PP) No. 44 Tahun 1997 pemerintah melalui berbagai departemen ditugaskan untuk membina dan sekaligus mendorong terlaksananya

kemitraan usaha. Demikian pula berbagai organisasi kemasyarakatan yang bergerak dibidang kemitraan diminta untuk turut serta berperan aktif merealisasikan terselenggaranya kemitraan usaha. Manfaat kemitraan usaha antara pengusaha kecil dan pengusaha besar adalah sangat besar bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi penyerapan tenaga kerja, pemerataan pendapatan dan mengembangkan pertumbuhan pembangunan regional. Apalagi di era globalisasi dimana tidak lagi dikenal batas-batas negara, tentunya usaha tani dituntut produktivitas dengan tingkat efisiensi tinggi.

Bagi pengusaha kecil, termasuk petani/kelompok tani hal tersebut tidak mudah untuk mencapainya, sehingga kemitraan merupakan salahsatu strategi dan kiat memenangkan persaingan bebas tersebut. Tidak hanya pengusaha kecil namun pengusaha besar pun dapat menikmati keuntungannya antara lain, penghematan biaya produksi, terjaminnya kuantitas dan kualitas bahan baku, menghemat modal investasi karena perusahaan tidak harus selalu menguasai faktor produksi dari hulu hingga hilir. Bagi pengusaha kecil, koperasi dan petani keuntungan yang dapat diperoleh yaitu meningkatnya kemampuan dan kewirausahaan pendapatan keluarga dan masyarakat pedesaan, produktivitas dan kualitas hasil, penguasaan teknologi, kemampuan memanfaatkan kredit dan penguasaan manajemen serta penyediaan lapangan kerja pada gilirannya kemitraan merupakan salah satu strategi pemberdayaan masyarakat kecil.

Pada awalnya, kemitraan usaha di Indonesia dibangun dengan pola yang sama, yaitu bentuk kerjasama yang saling menguntungkan antara pihak-pihak yang bermitra dalam kegiatan insdustri kecil dan kemudian baru dikembangkan untuk kegiatan agribisnis. Perbedaan yang mendasar dalam pola kemitraan usaha kecil, menengah dan koperasi (UKMK) adalah: pada sektor industri kerajinan. Pola ini lebih terfokus pada subsistem *input*, pengadaan bahan baku, dan pada subsistem *output*. Kemitraan agribisnis pun dikembangkan dengan pendekatan yang hampir sama dan dirancang memasuki semua sistem agribisnis.

Berdasarkan pasal 4 keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor: 940/KPTS/OT.210/10/97 tentang pedoman kemitraan usaha pertanian, kemitraan usaha pertanian melaksanakna dengan pola sebagai berikut:

- 1) Pola inti plasma, merupakan hubungan kemitraan antar kelompok mitra dengan perusahaan mitra, yang di dalamnya perusahaan mitra bertindak sebagai inti dan kelompok mitra bertindak sebagai plasma.
- 2) Pola sub-kontrak, merupakan hubungan kemitraan antara kelompok mitra dengan perusahaan mitra, yang di dalamnya kelompok mitra memproduksi komponen yang diperlukan perusahaan mitra sebagai bagian dari produksinya.
- 3) Pola dagang umum, merupakan hubungan kemitraan antara kelompok mitra dengan perusahaan mitra, yang di dalamnya perusahaan mitra memasarkan hasil produksi kelompok mitra atau kelompok mitra memasok kebutuhan yang diperlukan perusahaan mitra.
- 4) Pola keagenan, merupakan hubungan kemitraan yang di dalamnya kelompok mitra diberi hak khusus untuk memasarkan barang dan jasa usaha perusahaan mitra.
- 5) Pola kerjasama, merupakan hubungan kemitraan yang di dalamnya kelompok mitra menyediakan biaya atau model dan/atau sarana untuk mengusahakan atau membudidayakan suatu komoditas pertanian.

Selain pola kemitraan usaha di atas terdapat pula pola waralaba yang merupakan pola hubungan kemitraan antara kelompok mitra usaha dengan perusahaan mitra yang memberikan hak esensi, merek dagang, saluran distribusi perusahaanya kepada kelompok mitra usaha sebagai penerima waralaba yang disertai dengan hubungan bimbingan manajemen (Hafsah, 2000).

Sejalan dengan meningkatnya permintaan pasar kopi pada prosesnya dapat dilakukan melalui kerjasama kemitraan usaha, antar petani/kelompok tani dengan perusahaan/industri yang mengolah bahan baku tersebut menjadi berbagai macam produk. Model kemitraan kopi yang terdapat saat ini merupakan kerjasama

kemitraan antar petani/kelompok tani kopi dengan Koperasi produsen dalam bentuk bahan baku kopi asalan. Pada model kerjasama kemitraan ini, petani diwajibkan untuk menyediakan bahan sesuai dengan kemampuan dan potensi yang ada sesuai dengan standar mutu yang sudah disepakati oleh perusahaan industri secara professional. Kedua belah pihak akan mendapatkan haknya masing-masing. Pihak perusahaan akan mendapatkan bahan baku secara teratur dan terjamin, guna menghasilkan produk yang berkualitas sesuai standar dan mutu petani akan mendapatkan harga yang stabil, sesuai dengan standar basis yang tersedia di pasar dunia. Hak dan kewajiban masing-masing pihak yang bermitra tergantung pada kesepakatan kedua belah pihak kemitraan yang dilakukan disuatu tempat, Untuk meningkatkan upaya kemitraan tersebut maka peran pemerintah daerah dan masyarakat. diharapkan secara praktik melakukan pembinaan dan bertindak sebagai fasilitator, mediator dan regulator untuk menciptakan iklim berusaha yang lebih kondusif.

Pola implementasinya dilapangan pola-pola kemitraan usaha tersebut berkembang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan kemitraannya baik pada sektor pertanian, industri maupun perdagangan. Menurut Hafsah (2000), pola kemitraan usaha yang dapat dikembangkan di Indonesia adalah pola kemitraan sederhana (Pemula), secara garis besar pola kemitraan ini perusahaan/pengusaha besar mempunyai tanggung jawab terhadap pengusaha kecil mitranya dalam memberikan bantuan atau kemudahan memperoleh permodalan untuk mengembangkan usaha, penyediaan sarana produksi yang dibutuhkan, bantuan teknologi terutama teknologi alat dan mesin untuk meningkatkan produksinya kepada pengusaha besar mitranya dengan jumlah dan standar mutu sesuai dengan standar yang telah disepakati bersama.

Upaya untuk mewujudkan kerjasama kemitraan usaha yang mampu memberdayakan ekonomi rakyat sangat membutuhkan kejelasan peran dari masing-masing pihak yang terlibat dalam kemitraan tersebut peran yang diharapkan dari masing-masing pihak adalah:

a. Peranan Pengusaha/Industri

Pengusaha/industri pengolahan diharapkan dapat berperan dalam hal alih teknologi, guna meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan petani/kelompok tani dalam berbagai bidang (kewirausahaan, manajemen, teknis produksi, dll) selain itu pabrik juga menyusun rencana usaha dan kebutuhan bahan baku pabrik yang dilaksanakan bersama dengan mitra usahanya dalam hal permodalan untuk pengembangan kemitraan usaha secara luas, pabrik/industri diharapkan dapat menyiapkannya. Apabila diperlukan pabrik/industri pengolahan dapat mencarikan pinjaman/kredit dan sekaligus bertindak sebagai Avalis. Di samping itu, yang tidak kalah penting adalah memberikan pelayanan dan penyediaan sarana produksi untuk keperluan usaha, menjamin pembelian hasil produksi petani/kelompok tani yang bermitra sesuai dengan kesepakatan harga yang telah disepakati bersama serta pengkajian dan informasi teknologi yang mendukung pengembangan usaha dan keberhasilan kemitraan.

b. Peranan Kelompok Tani/Koperasi Tani

Dalam melaksanakan kemitraan ini, petani bergabung dalam kelembagaan kelompok tani, dan membentuk badan hukum menjadi koperasi Tani kelompok tani/koperasi tani selanjutnya dapat berperan dalam menyusun rencana usaha bersama, termasuk didalamnya pengaturan waktu tanam dan panen serta menerapkan teknologi dan melaksanakan ketentuan sesuai dengan kesepakatan dengan pihak industri. Untuk mencapai skala usaha ekonomi guna mendukung kebutuhan pasokan bahan baku ke pabrik, maka para petani harus melaksanakan kerjasama antar sesama petani/koperasi. Peran lain dari kelompok tani/koperasi yang diharapkan dalam kemitraan tersebut adalah mereka harus dapat mengembangkan profesionalisme guna meningkatkan kemampuan dan keterampilan manajemen, kewirausahaan dan teknis produksi. Dengan demikian dapat menjamin kelangsungan kebutuhan bahan baku dari segi kuantitas maupun

kualitasnya untuk pabrik pengolahan ubi jalur dengan harga yang telah disepakati bersama sebelumnya.

c. Peranan Pemerintah

Tidak kalah pentingnya adalah peran pemerintah dalam kemitraan. Disini pemerintah bertindak sebagai fasilitator, mediator dan regulator serta sebagai arbitrase di dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif, bagi tumbuh kembangnya jalinan kemitraan usaha. Dengan demikian, kemitraan ini dapat memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Pemerintah diharapkan dapat meningkatkan pembinaan dan bimbingan kepada pihak yang bermitra, agar dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam hal penyediaan modal, pemerintah membantu dan memfasilitasi penyediaan modal baik dengan skim kredit lunak dari lembaga perbankan (Bank Pemerintah, Bank Pembangunan Daerah maupun Swasta lainnya atau *Micro Finance* dengan prosedur sederhana. sehingga diserap dan dimanfaatkan serta melakukan pengawasan pengembaliannya agar tidak ada tunggakan. Selanjutnya pemerintah perlu mengadakan penelitian, pengembangan dan penyuluhan teknologi baru yang dibutuhkan oleh dunia usaha khususnya usaha yang dikembangkan dengan kemitraan usaha, melakukan koordinasi dalam pembinaan pengembangan usaha, pelayanan, penyediaan informasi bisnis, promosi peluang pasar dan peluang usaha yang akurat dan aktual pada setiap wilayah. Pada bagian lain, pemerintah perlu mengambil peran dalam meningkatkan kualitas sumberdaya manusia baik SDM aparat maupun petani/keompok tani maupun pengusaha kecil melalui pendidikan, pelatihan, inkubator, magang, studi banding dan sebagainya serta bertindak sebagai arbitrase pengawasan pelaksanaan kemitraan usaha di lapangan agar berjalan sebagaimana yang diharapkan.

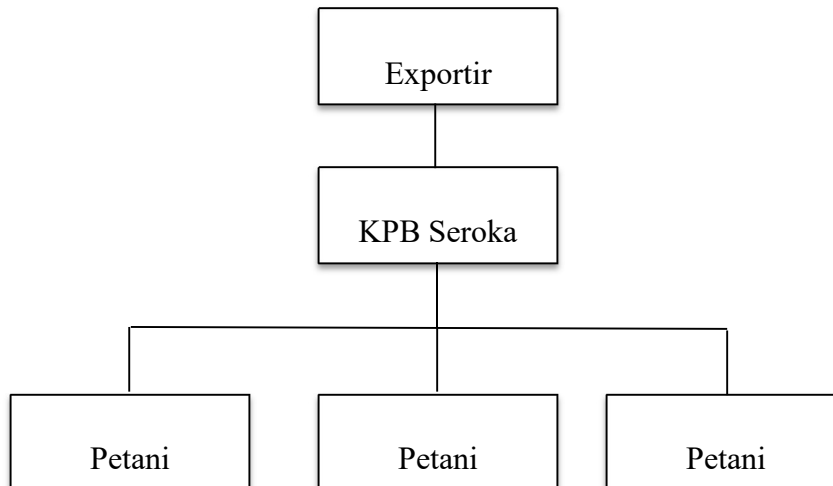
3. Konsep Kepuasan Kemitraan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan berarti pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan berarti pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan petani mitra menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan usaha petani kopi karena mengingat keterbatasan kemampuan pemasaran kopi. Tingkat kepuasan petani terhadap perusahaan akan membawa dampak positif bagi kelangsungan usaha kemitraan. Petani yang merasa puas, cenderung akan mempertahankan kerja sama dengan perusahaan inti.

Kepuasan kemitraan muncul ketika koperasi dan petani memperoleh hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak sehingga memunculkan rasa puas atau senang. Teori kepuasan kemitraan didefinisikan dari perspektif terhadap hasil yang diperoleh. Dikatakan puas jika proses kemitraan berjalan sesuai dengan yang diharapkan yang dapat memberikan nilai bagi pihak penyedia jasa dalam hal ini adalah perusahaan dan produsen yang dalam hal ini adalah petani kopi.

Nilai yang diinginkan bisa berasal dari produk, pelayanan, atau sistem yang telah dirasakan oleh pelaku kemitraan. Berdasarkan penjelasan tersebut, pengertian kepuasan kemitraan mencakup perbedaan antara suatu kepentingan yang mewakili harapan dan kinerja (hasil) yang dirasakan terkait dengan harapan tersebut. Kepuasan petani sangat bergantung pada harapan petani. oleh karena itu untuk mengetahui tingkat kepuasan petani harus diketahui terlebih dahulu harapan petani terhadap sesuatu. Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan seseorang tentang apa yang akan diterimanya.

4. Konsep Kemitraan KPB Seroka



Gambar 2.1.
Pemasaran Kopi Kemitraan

Kemitraan petani bersama KPB diatur dengan pengaturan tentang hak dan kewajiban petani dengan KPB Seroka tertuang dalam peraturan kerja Koperasi KPB Seroka sebagai berikut:

1. Kewajiban petani/ kelompok tani
 - a. Mengirim kopi asalan dalam bentuk biji minimal rendemen 90 persen ke KPB Seroka dengan kriteria kadar air dibawah 18%.
 - b. Menjual kopi dengan mutu yang sama.
 - c. Menerima pembayaran penjualan dari perusahaan melalui KPB Seroka.
 - d. Membayar biaya proses pengolahan, ongkos dan bongkar muat Rp 800,-per kg.
 - e. Berhak menerima pinjaman biaya produksi dari KPB Seroka.
 - f. Berhak menerima SHU setiap tahunnya.

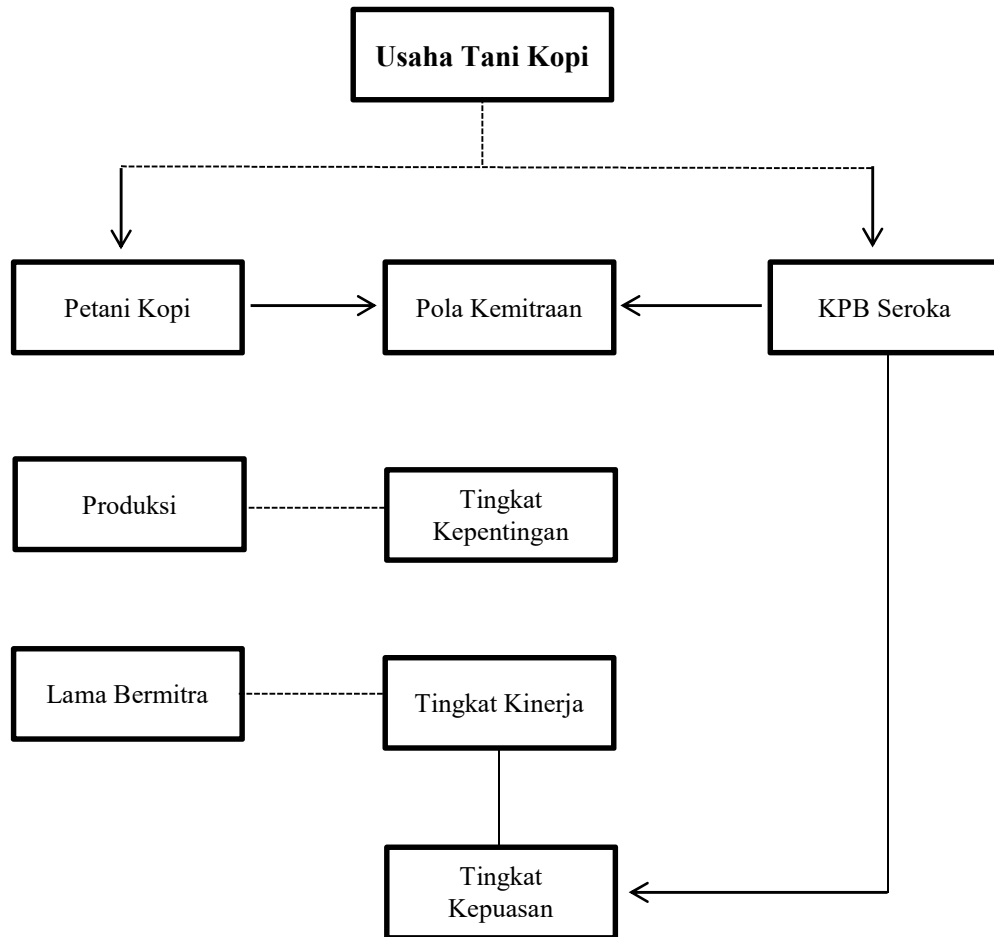
2. Kewajiban Koperasi KPB SEROKA
 - a. Menetapkan rendemen 90 persen
 - b. Melakukan kontrak penjualan dengan ketentuan harga basis perusahaan pembeli.
 - c. Melakukan pengiriman ke perusahaan pembeli
 - d. Pembayaran 2 sampai 3 hari setelah penetapan harga kontrak penjualan.
 - e. Menghitung SHU tahunan anggota.

3. Kewajiban Perusahaan
 - a. Menerima pembelian sesuai dengan kontrak basis
 - b. Menerima *Green bean* (biji kopi) sesuai mutu yang sudah ditetapkan dalam standar perusahaan.
 - c. Melakukan penimbangan di pabrik.
 - d. Melakukan KIR kopi di pabrik.
 - e. Melakukan pembayaran kopi melalui rekening KPB Seroka.

Dengan kemitraan, petani peserta memperoleh SHU tahunan, bantuan modal untuk pengadaan pupuk dan akses keuangan ke perbankan. Padahal sebelum kemitraan pengadaan pupuk tersebut merupakan masalah yang menyebabkan petani terjerumus kedalam pelepas uang atau pedagang.

Kemitraan pemasaran pada awalnya diterapkan hanya untuk petani dampingan Koperasi KPB Seroka tetapi pada perkembangannya sekarang diikuti juga oleh petani non dampingan yang dapat memenuhi syarat mutu sesuai dengan yang pelaksanaannya dibawah koordinasi ketua kelompok tani yang ditunjuk.

5. Model Pendekatan



Keterangan: Mempengaruhi —→

Terdiri dari - - - - -

Gambar 2.2.
Skema Model Pendekatan KP B Seroka

B. Batasan Operasional

1. Penelitian ini akan dilakukan di Kecamatan Tiga Dihaji Kabupaten OKU Selatan pada bulan Desember 2021.
2. Kemitraan ini adalah merupakan hubungan kemitraan antara kelompok tani dengan KPB Seroka
3. Petani kopi adalah petani yang memiliki lahan 1 Ha.
4. KPB Seroka adalah koperasi produsen sebagai mitra kerja petani dan perusahaan.
5. Lama bermitra adalah lamanya petani bekerjasama dengan dengan KPB Seroka yang dihitung dari lamanya sebagai anggota (Tahun).
6. Tingkat kinerja adalah tingkat yang berkaitan dengan apa yang petani rasakan terhadap pelaksanaan kemitraan yang dilakukan KPB dengan petani mitra
7. Tingkat Kepentingan adalah yang berkaitan dengan harapan petani terhadap pelaksanaan kemitraan KPB Seroka dengan petani mitra.
8. Tingkat kepuasan adalah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

C. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kumpulan dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan dalam kaitannya dengan analisis pendapatan dan pola kemitraan petani kopi dengan KPB Seroka di Kecamatan Tiga Dihaji Kabupaten OKU selatan. Berikut adalah kumpulan penelitian pendahulu yang berkaitan dengan pendapatan dan kemitraan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Zakaria et.al dengan judul “Strategi Pengembangan Usaha Tani Kopi Arabika (Kasus Pada Petani Kopi Di Desa Suntenjaya Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat, Provinsi Jawa Barat)”. Hasil penelitiannya bahwa ada tiga strategi yang sangat penting dalam

mengembangkan usaha tani kopi yaitu mengembangkan pengolahan hasil usaha tani, meningkatkan keterampilan teknis usaha tani, dan pemberdayaan kelompok tani untuk lebih meningkatkan usahanya. Strategi-strategi tersebut dapat diterapkan secara bersamaan karena masing-masing strategi saling memiliki keterkaitan satu dengan yang lainnya. Perbedaan antara penelitian Ahmad Zakaria et.al membahas mengenai strategi pengembangan dan pemberdayaan dalam usaha tani kopi Arabika. Sedangkan peneliti menganalisis pola kemitraan petani terhadap koperasi produsen.

Oktariana (2011) dalam penelitiannya yang berjudul *Faktor-Faktor Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) Dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Anggota*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis jalur, tidak dijumpai pengaruh langsung yang signifikan dari CRM terhadap loyalitas anggota. Persepsi positif terhadap CRM yang dilakukan oleh koperasi tidak langsung mendorong tingginya loyalitas anggota akan tetapi akan berpengaruh pada meningkatnya kepuasan anggota.

Fatmawati (2017) Analisis pendapatan dan pola kemitraan petani Gaharu di Kecamatan Buay Madang Kabupaten OKU Timur. Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif dan kuantitatif, kemudian dilakukan langkah pengolahan dan analisis data. Pada analisis pendapatan usahatani, analisis kualitatif bertujuan untuk menganalisis pendapatan sedangkan analisis kuantitatif bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan petani mitra terhadap jalannya kemitraan menggunakan metode IPA dan CSI serta menganalisis tingkat pendapatan usahatani petani mitra bila dibandingkan dengan usahatani petani non mitra berdasarkan penerimaan dan biaya usahatani. R/C rasio digunakan untuk mengetahui tingkat efisiensi usahatani.

Data yang diperoleh berasal dari kuisioner dan diolah menggunakan bantuan *software* komputer *Microsoft Excel* dan *Minitab 14*. Untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas digunakan *SPSS 17,0*. Dari analisis pendapatan usahatani gaharu diketahui bahwa usahatani gaharu menguntungkan kemitraan antara CV

Bintang Mutiara dengan petani mitra memberikan keuntungan bagi petani mitra. Pelaksanaan kemitraan dapat diteruskan, terutama dengan adanya perbaikan-perbaikan yang dilakukan oleh kedua belah pihak.

Jasuli (2014), Analisis Pola Kemitraan Kapas dengan PT Nusafarm terhadap pendapatan Usahatani Kapas di Kabupaten Situbondo, analisis yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1. Pola kemitraan antara petani kapas dengan PT Nusafarm di Kabupaten Situbondo adalah pola kemitraan kerjasama operasional agribisnis (KOA). Dimana pihak petani menyediakan lahan dan tenaga kerja, sedangkan pihak PT Nusafarm menyediakan sarana produksi seperti benih, pupuk dan obat-obatan, selain itu PT Nusafarm juga menanggung biaya angkut serta memberikan bimbingan teknis dari budidaya hingga pasca panen dan memberikan jaminan kepastian pasar kepada petani. 2. Pendapatan rata-rata yang diterima oleh petani kapas di Kabupaten Situbondo adalah sebesar Rp.1.285.218,75, nilai tersebut menunjukkan keuntungan bagi petani. 3. Faktor-faktor yang berpengaruh nyata terhadap pendapatan usahatani kapas pada taraf kepercayaan 90% adalah pendidikan petani dan luas lahan, sedangkan faktor-faktor yang berpengaruh nyata terhadap pendapatan usahatani kapas pada taraf kepercayaan 95% adalah biaya produksi. Faktor-faktor yang berpengaruh tidak nyata terhadap pendapatan usahatani kapas adalah umur petani dan lama bermitra.

Laporan Hasil Penelitian Sumsel (2015), Pengembangan Tanaman Gaharu di KPHP Lakitan, analisis yang digunakan dengan analisis pola kemitraan petani kayu gaharu maka dengan menggunakan pengukuran kuantitatif secara deskriptif. Dari hasil penelitian di Sumatera Selatan budidaya pohon penghasil gaharu berkembang relatif pesat dan masyarakat telah mengaplikasikan berbagai teknik untuk merekayasa pohon penghasil gaharu, namun tidak disertai dengan respon positif pada level pemasaran. Gaharu hasil rekayasa memiliki harga yang jauh lebih rendah dibanding dengan gaharu yang dihasilkan secara alami. Untuk

meredukasi kondisi tersebut, kontrak kerjasama dapat dijadikan salah satu solusi yang dapat diterapkan di masyarakat.

Ekawati (2013), Atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja yang dihasilkannya rendah (Kuadran I) berdasarkan perhitungan IPA adalah kemudahan pendamping untuk dihubungi dan ditemui oleh petani tebu mitra dan respon PG Pakis Baru terhadap keluhan yang dirasakan petani tebu mitra terkait budidaya tebu. Berdasarkan hasil analisis tingkat kesesuaian skor kepentingan dan kinerja, kedua atribut mempunyai tingkat kesesuaian terendah dan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya. Dalam pelaksanaan kemitraan terdapat beberapa kesalahan seperti penjualan hasil tebu petani mitra yang dijual ke PG selain PG Pakis Baru. Harga tebu yang ditetapkan di PG Pakis Baru dihitung berdasarkan rendemen yang dihasilkan dan lelang gula pada saat tersebut. Petani tebu mitra merasakan kepuasan terhadap atribut prosedur penerimaan kemitraan di PG Pakis Baru, kesesuaian harga jual tebu petani mitra dengan harga tebu di pasar, kecepatan pembayaran hasil panen petani tebu mitra oleh PG Pakis Baru, dan adanya kompensasi yang diberikan PG Pakis Baru kepada petani tebu mitra. Hal tersebut dapat dilihat dari tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan atribut kemitraan yang mempunyai nilai lebih dari 100 persen. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index*, petani tebu mitra tergolong sangat puas atas pelayanan kemitraan yang dapat dilihat dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.