

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **1.1 Teori Manajemen**

##### **2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari aktivitas instansi yang seluruhnya berhubungan dengan faktor manusia. Dengan adanya sumber daya manusia, tujuan instansi akan mudah dicapai.

(Bohlander dan Snell, 2010) menyatakan manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu yang mempelajari bagaimana memberdayakan pegawai dalam perusahaan, membuat pekerjaan, kelompok kerja, mengembangkan para pegawai yang mempunyai kemampuan, mengidentifikasi suatu pendekatan untuk dapat mengembangkan Kepuasan Petani dan memberikan imbalan kepada mereka atas usahanya dalam bekerja.

Firdaus, M., & Hakim, L. (2020), manajemen sumber daya manusia adalah bagaimana memanfaatkan sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi melalui tahapan perencanaan, rekrutmen dan seleksi, pengembangan SDM, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi, peningkatan kesejahteraan, peningkatan keselamatan serta hubungan industrial.

Muzakki, R., & Hakim, L. (2020, October) Manajemen sumber daya manusia adalah seni dalam mengelola hubungan serta peranan pegawai agar lebih efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan pegawai, perusahaan dan masyarakat.

Dengan berbagai pengertian manajemen sumber daya manusia yang telah dikemukakan oleh berbagai ahli telah terlihat jelas bahwa manusia sebagai unsur yang terpenting. Sehingga pemilihan sumber daya

manusia di sebuah instansi dilakukan dengan proses yang diatur sedemikian rupa dari pemilihan pegawai, penempatannya yang harus diseleksi dengan ketat dan melakukan pelatihan-pelatihan dalam pengembangan kualitas dan kemampuan untuk peningkatan prestasi kerja dan pemenuhan tujuan organisasi tersebut sehingga para pegawai/sumber daya manusia tersebut menjadi manusia yang dapat menghasilkan/menciptakan pemikiran pemikian baru yang inovatif.

Berdasarkan uraian diatas dapat diartikan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses kegiatan yang telah disusun untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan manusia sebagai penghasil kerja yang efisien, serta dengan memperhatikan adanya keseimbangan untuk memenuhi kepuasan hati antara manusia sebagai anggota organisasi dan tujuan organisasi. Hal ini berarti manajemen sumber daya manusia dalam usaha mencapai tujuan organisasi akan selalu memperhatikan serta tidak mengabaikan keputusan-keputusan manusia sebagai makhluk sosial yang mempunyai perasaan serta cita-cita yang berbeda anata satu dengan yang lainnya, sehingga dalam mencapai tujuannya, perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada para pekerjanya.

### **2.1.2 Pengelolaan Sumber Daya Manusia**

Dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia maka tidak akan jauh terlepas dari tahapan-tahapan dalam manajemen SDM. SDM merupakan faktor penting dalam menjalankan proses pemerintahan, maka pemerintahan sebagai suatu pihak yang memiliki SDM memerlukan manajemen SDM untuk mewujudkan efektifitas dan efisiensi dalam terwujudnya pelaksanaan tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan Hasibuan (2016) mengatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah seni dalam mengelola hubungan serta peranan pegawai agar lebih efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan pegawai, perusahaan dan masyarakat. SDM secara produktif digunakan dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dalam pemuasan kebutuhan pekerja secara individual.

Melalui Manajemen SDM akan diperoleh cara untuk mengelola SDM dengan tepat serta ideal bertumpu pada prinsip efektifitas dan efisiensi. Hasibuan (2016) mengemukakan pengertian Manajemen SDM adalah sebagai suatu seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja akan terwujud efektifitas dan efisiensi dalam membantu terwujud nya tujuan perusahaan atau pihak tertentu. Menurut Wahyudi (2018) manajemen SDM adalah kebijakan dan praktek yang dibutuhkan seseorang untuk menjalankan aspek sumber daya manusia dalam sebuah proses manajemen.

### **2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hasibuan (2016), fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi :

#### **1. Perencanaan**

Perencanaan adalah merencanakan pegawai agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan efektif serta efisien dalam mewujudkan tujuan organisasi atau perusahaan. Perencanaan dimulai dengan menentukan program kepegawaian yang meliputi kedisiplinan, pengorganisasian, pengembangan, pengarahan, pengendalian, pengadaan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemberhentian pegawai. Jika program kepegawaian yang telah dibuat sudah baik maka tujuan organisasi atau perusahaan dapat terwujud.

#### **2. Pengorganisasian**

Pengorganisasian adalah kegiatan pengaturan semua pegawai dengan penetapan pembagian kerja, delegasi wewenang, hubungan kerja, koordinasi dan integrasi dalam bagan organisasi. Jika pengorganisasi dilakukan dengan baik maka tujuan perusahaan dapat tercapai.

#### **3. Pengarahan**

Pengarahan dilakukan dengan memberikan arahan kepada pegawai, agar dapat bekerja sama dan bekerja secara efektif serta efisien dalam rangka membantu terwujudnya tujuan organisasi atau perusahaan.

Pengarahan dilakukan oleh pimpinan dengan memberikan tugas kepada bawahan agar mengerjakan semua tugas dengan baik.

#### **4. Pengendalian**

Pengendalian adalah kegiatan pengendalian terhadap semua pegawai dapat mentaati peraturan perusahaan serta mampu bekerja sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Apabila ditemukan penyimpangan atau kesalahan, maka harus dilakukan tindakan perbaikan dan atau penyempurnaan rencana. Pengendalian pegawai ini terdiri dari pengendalian kedisiplinan, kehadiran, kerjasama, perilaku, pelaksanaan pekerjaan serta menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

#### **5. Pengadaan**

Pengadaan adalah proses mendapatkan pegawai dengan tahap seleksi, penempatan dan orientasi yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dengan adanya pengadaan yang baik diharapkan akan membantu terwujudnya tujuan organisasi atau perusahaan.

#### **6. Pengembangan**

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

#### **7. Kompensasi**

Kompensasi adalah pemberian balas jasa baik secara langsung ataupun tidak langsung, uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan pegawai kepada perusahaan atau instansi. Kompensasi memiliki prinsip adil dan layak. Dimana adil berarti sesuai dengan kinerja yg sudah diberikan. Sementara layak berarti dapat memenuhi kebutuhan pokoknya serta berdasarkan pada batas upah minimum pemerintah.

#### **8. Pengintegrasian**

Pengintegrasian adalah tindakan untuk menyatukan anatara tujuan perusahaan dan kebutuhan pegawai agar kerjasama yang saling menguntungkan dapat tercipta. Perusahaan memperoleh laba,

pegawai dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting, namun pada kenyataannya proses pengintegrasian sulit untuk dilaksanakan dimana harus menyatukan dua kepentingan yang berbeda antara perusahaan dan pegawai.

#### **9. Pemeliharaan**

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk meningkatkan keadaan fisik jasmani, mental rohani serta loyalitas pegawai. Kegiatan ini dimaksudkan agar pegawai tetap bersedia untuk bekerja sama dengan perusahaan sampai pensiun. Pemeliharaan dapat dilakukan dengan memberikan program kesejahteraan bagi pegawai dengan berdasarkan azas kebutuhan.

#### **10. Kedisiplinan**

Kedisiplinan adalah kunci terwujudnya tujuan organisasi atau perusahaan. Kedisiplinan juga merupakan keinginan serta kesadaran dalam mentaati peraturan perusahaan atau instansi dan norma-norma sosial.

#### **11. Pemberhentian**

Pemberhentian adalah pemutusan hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan yang disebabkan oleh keinginan pegawai, pensiun dan sebab lainnya.

### **1.2 Kinerja Penyuluh**

#### **2.2.1 Pengertian Kinerja penyuluh**

Menurut Mangkunegara (2016) istilah kinerja berasal dari kata *job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang). Pengertian kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2016).

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya (Mangkunegara 2016). Secara umum kinerja dapat diartikan sebagai keseluruhan proses bekerja dari individu yang hasilnya dapat digunakan landasan untuk menentukan apakah pekerjaan individu tersebut baik atau sebaliknya Hasibuan (2016).

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, definisi kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu organisasi yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi dimana individu bekerja.

### **2.2.2 Indikator Kinerja Penyuluh**

Fuaddussofa, A., & Hakim, L. (2020, October). untuk kinerja dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut :

1. Ketetapan dalam penyelesaian tugas yang merupakan kemampuan mengatur waktu dalam bekerja dan juga ketepatan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Kesesuaian jam kerja merupakan kesediaan pegawai untuk mentaati peraturan perusahaan sesuai dengan ketepatan waktu.
3. Jumlah ketidakhadiran pegawai dalam suatu perusahaan selama kurun waktu tertentu.
4. Kerjasama antar pegawai merupakan kemampuan pegawai untuk dapat bekerjasama dengan pegawai lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditentukan sehingga mencapai hasil yang efektif dan efisien.

### 2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Mengkunegara (2016) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

#### 1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya (*the right man in place, the man on the right job*).

#### 2. Faktor Motivasi

Motivasi berbentuk sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan dari pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Menurut Wibowo (2016) dalam Santoso, I. B., & Hakim, L. (2024) kinerja dipengaruhi oleh:

- a) Kualitas dan kemampuan pegawai, motivasi kerja, etos kerja, kondisi fisik dan sikap mental pegawai, pendidikan/pelatihan.
- b) Sarana pendukung seperti lingkungan tempat bekerja dan hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai.
- c) Kebijakan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

Sedangkan wibowo (2016), mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain sikap dan mental (motivasi, disiplin kerja, dan etika kerja), pendidikan, keterampilan, manajemen kepemimpinan tingkat penghasilan, gaji dan kesehatan, sarana dan prasarana, kesempatan prestasi, jaminan sosial, iklim kerja, dan teknologi.

## 2.3 Kompetensi

### 2.3.1 Pengertian Kompetensi

Kompetensi adalah kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan, keahlian dan sikap (Santoso, I. B., & Hakim, L. (2024) kompetensi menurut para ahli, adalah sebagai berikut:

(Moeheriono 2014) menjelaskan bahwa kompetensi adalah *A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion referenced effective and or superior performance in a job situation.* Kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya atau karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal atau sebab akibat dengan kriteria yang dijadikan acuan, efektif atau berkinerja prima atau superior ditempat kerja atau pada situasi tertentu.

(Chr. Jimmy L Gaol 2015) mendefinisikan kompetensi aparatur adalah manusia yang bekerja di organisasi (disebut juga personal tenaga kerja atau pegawai) yang melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi keterampilan, pengetahuan, serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Adapun pengertian dari kompetensi aparatur pemerintah daerah menurut Santoso, I. B., & Hakim, L. (2024) adalah kemampuan yang harus dimiliki seorang aparatur pemerintah daerah berupa pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya.

Maka berdasarkan pengertian diatas, dapat diartikan bahwa kompetensi aparatur pemerintah adalah kemampuan atas keterampilan serta didukung oleh sikap kerja yang diperlukan untuk membantu dalam melaksanakan tugasnya dalam tempat kerja pada situasi tertentu yang harus dimiliki oleh aparatur pemerintah.

### **2.3.2 Macam-macam kompetensi**

Jenis - jenis kompetensi menurut Thahier, R., Halim, H., & Ismail, A. M.

I. (2014) adalah :

1. Kompetensi profesi

Adalah kemampuan yang harus dimiliki seseorang untuk menguasai, keterampilan pada bidang tertentu, sehingga dia mampu bekerja dengan tepat, cepat dan teratur serta bertanggung jawab.

2. Kompetensi individu

Merupakan kemampuan yang ditujukan pada keunggulan seorang pegawai dalam ilmu pengetahuan teknologi (IPTEK) serta memiliki daya saing.

3. Kompetensi sosial

Kemampuan yang difokuskan pada kemampuan seorang pegawai agar dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan, baik dilingkungan kerjanya maupun lingkungan masyarakat.

### **2.3.3 Pengelolaan Kompetensi**

Jika membahas mengenai pengelolaan kompetensi aparatur pemerintah, hal tersebut berarti kompetensi sumber daya manusia yang ada pada sebuah instansi pemerintah. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dimulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian sampai dengan evaluasi atau manajemennya. Adapun yang harus dilakukan dalam mengelola kompetensi menurut Moeheriono (2014) adalah :

1. Merencanakan kompetensi

Dalam bagian ini, organisasi harus berlandaskan pada visi dan misi organisasi atau perusahaan selanjutnya diterjemahkan ke dalam strategi fungsional yang ada. Dari strategi fungsional diterjemkan menjadi strategi pengelolaan SDM untuk kemudian diterjemahkan kembali menjadi tuntutan kompetensi SDM yang harus dipenuhi.

2. Pengorganisasian Kompetensi

Setelah pemetaan kompetensi diketahui, organisasi harus melakukan pengelompokan atas kompetensi tersebut. Pengelompokan

dilakukan melalui penentuan bidang-bidang kompetensi inti yang merupakan tonggak organisasi, maupun bidang kompetensi pendukung.

### 3. Pengembangan kompetensi

Cara ini dilakukan dengan melakukan penelitian terhadap kompetensi yang telah dimiliki oleh SDM. Setelah itu, hasil penelitian dibandingkan dengan kebutuhan kompetensi yang telah dibuat sehingga dapat diketahui ada atau tidaknya kesenjangan antara kompetensi yang dimiliki dengan yang diharapkan. Berawal dari kondisi ini, selanjutnya organisasi melakukan berbagai upaya pengembangan pembangunan kompetensi SDM sehingga daftar kebutuhan kompetensi tadi dapat terisi dengan baik.

### 4. Evaluasi

Untuk mengetahui tingkat capaian daftar kebutuhan kompetensi yang telah disusun, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap kompetensi yang telah dilakukan pengembangan. Upaya evaluasi harus senantiasa memperhatikan perkembangan situasi yang ada, sehingga apabila diperlukan, organisasi harus juga melakukan berbagai penyesuaian baik terhadap peta kompetensi maupun program pembangunan kompetensinya.

#### **2.3.4 Manfaat Penggunaan Kompetensi**

Konsep kompetensi sudah mulai digunakan dalam berbagai bidang manajemen sumber daya manusia namun yang paling banyak adalah aspek pelatihan dan pengembangan, rekrutment dan seleksi, dan sistem remunerasi. Berikut ini adalah pendapat Sutrisno Edi (2014) dalam Muzakki, R., & Hakim, L. (2020, October). tentang penggunaan konsep kompetensi sumber daya manusia didalam suatu organisasi, yaitu :

#### 1. Memperjelas standar kerja dan harapan yang ingin dicapai.

Model kompetensi digunakan untuk mengetahui bagaimana kebutuhan keterampilan, pengetahuan, dan karakteristik apa saja yang harus dimiliki pegawai dan perilaku seperti apa yang memiliki

pengaruh langsung terhadap kinerja. Dengan demikian pengambilan keputusan yang subjektif dalam bidang sumber daya manusia akan banyak berkurang.

2. Alat seleksi pegawai

Standar kompetensi dapat digunakan sebagai alat seleksi untuk memudahkan suatu organisasi dalam menentukan calon pegawai yang terbaik. Dengan demikian diharapkan akan terlihat jelas bagaimana perilaku efektif dari seorang pegawai, sehingga kita dapat mengurangi biaya dalam seleksi pegawai dengan mengarahkan pada sasaran yang selektif. Hal ini dapat dilakukan dengan pengembangan suatu perilaku yang dibutuhkan untuk setiap fungsi jabatan serta memfokuskan wawancara seleksi pada perilaku yang dicari.

3. Memaksimalkan produktifitas

Suatu organisasi yang ramping merupakan kondisi idela yang sangat diharapkan. Untuk mencapai kondisi tersebut kita diharuskan untuk mencari pegawai yang dapat dikembangkan secara terarah sehingga tidak ada kesenjangan dalam keterampilannya serta dapat diarahkan secara vertical maupun horizontal.

4. Dasar untuk pengembangan sistem remunerasi

Konsep kompetensi dapat digunakan sebagai acuan dalam sistem remunerasi yang akan dianggap lebih adil. Agar tercipta sistem remunerasi yang lebih terarah dan transparan maka perlu dilakukan pencocokan antara keputusan yang diambil dengan perilaku yang diharapkan ditunjukkan oleh pegawai.

5. Memudahkan adaptasi terhadap perubahan

Perkembangan zaman yang sangat cepat, maka sifat dari suatu pekerjaan pun ikut berubah dengan cepat dan kebutuhan akan kemampuan baru terus meningkat. Konsep kompetensi dapat menjadi sarana untuk menetapkan jenis keterampilan apa yang dibutuhkan untuk memenuhi dinamika kebutuhan suatu organisasi

6. Menyelaraskan perilaku kerja dengan nilai-nilai organisasi  
Konsep kompetensi merupakan cara termudah dalam menjelaskan nilai-nilai apa saja yang harus jadi prioritas dalam meningkatkan Kepuasan Petani.

### **2.3.5 Indikator Kompetensi**

Hakim, L. (2024) mengemukakan terdapat tiga indikator kompetensi, yaitu kemampuan, pengetahuan, dan sikap kerja. Ketiga indikator tersebut dijabarkan oleh para ahli secara jelas, yaitu sebagai berikut :

1. Kemampuan

Menurut Hamzah B.Uno (2014), kemampuan adalah karakteristik yang dominan dari seorang yang berkaitan dengan kinerja efektif dan mampu bertindak superior dalam suatu pekerjaan atau situasi.

2. Pengetahuan

Menurut Al Yasin, R., Salsabila, N., Rahma, U., & Istanti, N. D. (2022) pengetahuan adalah semakin tinggi pendidikan seseorang, maka makin mudah orang tersebut menerima informasi. Pengetahuan memiliki 6 tingkatan, yaitu :

- a. Tahu, berarti mengingat suatu materi yang sudah pernah dipelajari sebelumnya.
- b. Memahami, berarti dapat menjelaskan dengan benar tentang suatu hal yang diketahui dan dapat menjelaskan secara benar
- c. Aplikasi, berarti kemampuan untuk menerapkan materi yang telah dipelajari untuk dapat digunakan pada situasi yang sebenarnya.
- d. Analisis, berarti suatu kemampuan untuk menguraikan materi kedalam kelompok tertentu, tetapi masih di dalam suatu struktur organisasi dan masih berhubungan satu sama lain.
- e. Sintesis, yaitu menunjuk kepada suatu kemampuan untuk meletakkan atau menghubungkan bagian-bagian didalam suatu bentuk keseluruhan yang baru.
- f. Evaluasi, berarti kemampuan untuk melakukan penilaian terhadap materi atau objek.

- g. Sikap, Menurut secor dan Backman dalam Saifudin Azwar (2012) mengemukakan bahwa sikap adalah keteraturan tertentu dalam hal perasaan (afeksi), pemikiran (kognitif), dan prediposisi tindakan (konasi) seseorang terhadap suatu aspek dilingkungan sekitarnya.

### **2.3.6 Asepk-aspek yang terkandung pada Konsep Kompetensi**

Aspek yang terkandung dalam konsep kompetensi adalah sebagai berikut (Sutrisno 2014) :

1. Pengetahuan (*knowladge*)  
Adalah kesadaran dalam bidang kognitif, misalnya seorang pegawai mengetahui cara melakukan identifikasi belajar dan bagaimana melakukan pembelajaran yang baik sesuai dengan kebutuhan yang ada diperusahaan.
2. Pemahaman (*understanding*)  
Adalah kedalaman kognitif dan efektif yang dimiliki oleh individu, misalnya seorang pegawai yang melaksanakan pembelajaran harus memiliki pemahaman yang baik tentang karakteristik dan kondisi kerja secara efektif dan efisien.
3. Nilai (*value*)  
Adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang, misalnya standar perilaku para pegawai yang melaksanakan tugas (kejujuran, keterbukaan, demokratis dll)
4. Kemampuan (*skill*)  
Adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada pegawa, misalnya standar perilaku para pegawai yang memilih metode kerja yang dianggap lebih efektif dan efisien.

5. Sikap (*attitude*)

Yaitu perasaan (senang - tidak senang, suka - tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar, misalnya reaksi terhadap krisis ekonomi, perasaan terhadap kenaikan gaji.

6. Minat (*interest*)

Adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan, misalnya melakukan suatu aktifitas pekerjaan.

## 2.4 Kepuasan

### 2.4.1 Pengertian Kepuasan Petani

*Satisfaction* adalah kata dari Bahasa latin, yaitu satis yang berarti enough atau cukup dan *facere* yang berarti to do atau lakukan. Jadi, produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk dan jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup. Petani yang puas adalah petani yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, petani yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan petani lain. ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan Fitriyah, F., & Hakim, L. (2024) Secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2010).

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2020) dalam Amalia, L., & Rahmadhany, S. (2023) menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

(KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik) menyebutkan bahwa, ukuran

keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kotler (2010) secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (customer-oriented) perlu memberikan kesempatan seluas- luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan.
2. Survei Kepuasan Pelanggan Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
3. Ghost Shopping Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper tersebut menyampaikan temuan- temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
4. *Lost Customer Analysis* Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

#### **2.4.2 Indikator Kepuasan Petani**

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik menilai kualitas pelayanan publik berdasarkan persepsi mereka. Dalam mendefinisikan

jasa/pelayanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang dapat dipergunakan sebagai pedoman sesuai dengan yang telah ditetapkan dalam keputusan Menpan. Dalam Chandra, E., Alamsyah, A. R., & Rachmawati, I. K. (2023) menjelaskan bahwa Indikator Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluh Pertanian adalah sebagai berikut :

#### 1. Kesesuaian Materi

Materi penyuluhan pertanian diartikan sebagai pesan yang akan disampaikan oleh penyuluh pertanian kepada petani. Dalam bahasa teknis penyuluhan pertanian, materi penyuluhan pertanian sering kali disebut sebagai informasi pertanian (suatu data/bahan yang diperlukan penyuluh pertanian dan petani). Materi penyuluhan pertanian antara lain dapat berbentuk pengalaman misalnya pengalaman petani yang sukses mengembangkan komoditas tertentu, hasil pengujian/hasil penelitian, keterangan pasar atau kebijakan yang dikeluarkan pemerintah. Materi atau pesan yang disampaikan dalam proses penyuluhan pertanian harus bersifat informatif, inovatif, persuasif dan *intertainment* agar mampu mendorong terjadinya perubahan-perubahan ke arah terjadinya pembaharuan dalam segala aspek kehidupan petani dan mewujudkan perbaikan mutu hidup setiap individu yang bersangkutan (Chandra, E., Alamsyah, A. R., & Rachmawati, I. K. 2023).

#### 2. Komunikasi

Peran sentral dari penyuluh pertanian adalah proses pemberian informasi yang dapat memberi kejelasan atau pemahaman kepada seseorang atau sekelompok orang. Petani dapat menerima materi penyuluhan pertanian apabila penyuluh pertanian dapat berkomunikasi dengan baik. Penyuluh pertanian perlu memperhatikan komunikasi karena akan berpengaruh terhadap kejelasan materi yang disampaikan oleh penyuluh pertanian dalam kegiatan penyuluhan pertanian.

### 3. Keterbukaan

Sikap terbuka dalam kegiatan penyuluhan pertanian diharuskan ada pada diri penyuluh pertanian. Segala bentuk kritikan, saran maupun masukan yang diberikan oleh petani ditujukan untuk penyuluh pertanian tidak lain untuk kebaikan bersama dan untuk meningkatkan pelayanan dalam kegiatan penyuluhan pertanian ke depannya. Kegiatan penyuluhan pertanian berperan sebagai jembatan dalam proses pemecah masalah, yaitu sebagai fasilitator. Pemecahan masalah dan atau perantara informasi yang menyangkut masalah-masalah yang dihadapi.

### 4. Kunjungan

Pertemuan penyuluh pertanian dengan petani merupakan suatu keharusan yang tidak bisa dipungkiri karena melihat peran penyuluh pertanian selain sebagai fasilitator penyuluh pertanian juga di anggap sebagai sahabat petani.

### 5. Kemudahan

Penyuluh pertanian adalah orang yang mengemban tugas memberikan dorongan kepada petani agar mau mengubah cara berfikir, cara kerja dan cara hidup yang sesuai dengan perkembangan zaman, perkembangan teknologi pertanian yang lebih maju. Maka dari itu peranan penyuluh sangatlah penting bagi petani, dengan bisa ditemuinya kapan saja dan dimana saja penyuluh pertanian oleh petani maka bisa membantu petani menyelesaikan masalah disaat petani memerlukan bantuan, informasi dari penyuluh pertanian.

## **2.5 Kesungguhan Penyuluh**

### **2.5.1 Pengertian Kesungguhan Penyuluh Pertanian**

Kesungguhan penyuluh pertanian merujuk pada komitmen dan dedikasi seorang penyuluh dalam melaksanakan tugasnya untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kesejahteraan petani. Ini mencakup

ketekunan dalam memberikan bimbingan, pendampingan, dan inovasi dalam praktik pertanian. Dalam Hartono, R., & Purba, T. (2022)

Kesungguhan kerja adalah sikap atau komitmen individu dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di tempat kerja. Beberapa teori yang menjelaskan kesungguhan kerja antara lain:

1. Teori Motivasi Maslow.

Dalam hal ini Abraham Maslow mengemukakan bahwa individu termotivasi untuk memenuhi kebutuhan dari yang paling dasar hingga yang paling tinggi. Kesungguhan kerja bisa muncul ketika kebutuhan akan penghargaan dan aktualisasi diri terpenuhi.

2. Teori Dua Faktor Herzberg

Dalam hal ini Frederick Herzberg membedakan antara faktor-faktor motivator (yang meningkatkan kepuasan kerja) dan faktor higienis (yang mencegah ketidakpuasan). Kesungguhan kerja dipengaruhi oleh adanya motivator, seperti pengakuan dan pencapaian.

3. Teori Keterlibatan (Engagement).

Teori ini menekankan bahwa keterlibatan karyawan berhubungan langsung dengan kesungguhan kerja. Karyawan yang merasa terlibat dalam pekerjaan mereka cenderung menunjukkan komitmen yang lebih tinggi.

4. Teori Harapan (Expectancy Theory)

Dalam hal ini Vroom mengemukakan bahwa individu akan bekerja keras jika mereka percaya bahwa usaha mereka akan menghasilkan kinerja yang baik dan kinerja yang baik akan berujung pada imbalan yang diinginkan. Kesungguhan kerja dipengaruhi oleh harapan ini.

5. Teori Komitmen Organisasional

Dalam hal ini Meyer dan Allen mengidentifikasi tiga jenis komitmen: afektif, normatif, dan kontinuan. Kesungguhan kerja dapat meningkat jika karyawan memiliki komitmen afektif yang kuat terhadap organisasi.

Melalui berbagai perspektif ini, kesungguhan kerja dapat dipahami sebagai hasil interaksi antara motivasi, lingkungan kerja, dan sikap individu terhadap pekerjaan mereka.

### **2.5.2 Indikator Kesungguhan Penyuluh Pertanian**

Indikator penyuluh pertanian adalah alat atau kriteria yang digunakan untuk mengukur efektivitas dan kinerja penyuluh dalam menjalankan tugasnya dalam jurnal Wau, J. (2021) yang berjudul Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Petani Di Kantor Camat Somambawa Kabupaten Nias Selatan, Indikator ini bisa mencakup berbagai aspek yaitu :

1. Frekuensi Kegiatan Penyuluhan

Frekuensi dalam hal ini adalah bagaimana proses seberapa sering penyuluh melakukan pertemuan dan pelatihan dengan petani.

2. Tingkat Partisipasi Petani

Jumlah petani yang aktif terlibat dalam program penyuluhan menjadi tolak ukur tingkat partisipasi petani

3. Kualitas Materi Penyuluhan

Relevansi dan keakuratan informasi yang diberikan penyuluh pertanian kepada petani merupakan hal yang penting untuk meningkatkan kualitas materi yang diberikan.

4. Inovasi yang Diterapkan

Seberapa sering penyuluh pertanian memberikan teknologi atau praktik baru yang diperkenalkan kepada petani secara berkala dalam setiap penyuluhan pertanian.

5. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Kemampuan penyuluh dalam mengevaluasi hasil dan memberikan tindak lanjut menjadi point penting untuk mengukur kesungguhan para penyuluh memberikan penyuluhan kepada petani.

### **2.5.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kesungguhan Penyuluh Pertanian**

Kesungguhan penyuluh pertanian dipengaruhi oleh berbagai faktor yang dapat dibagi menjadi beberapa kategori, antara lain:

1. **Kompetensi Profesional**  
Kompetensi profesional merupakan pengetahuan dan keterampilan penyuluh dalam bidang pertanian.
2. **Motivasi Pribadi**  
Dalam hal ini keterikatan emosional dan motivasi penyuluh untuk membantu petani.
3. **Dukungan Institusi**  
Kebijakan dan fasilitas yang diberikan oleh lembaga penyuluhan.
4. **Sarana dan Prasarana**  
Ketersediaan alat, bahan, dan tempat untuk melaksanakan penyuluhan.
5. **Hubungan Sosial**  
Keterhubungan penyuluh dengan petani dan komunitas lokal.
6. **Dampak Ekonomi**  
Persepsi penyuluh tentang hasil dan manfaat dari kegiatan penyuluhan.

Dengan memahami faktor-faktor ini, diharapkan penyuluh pertanian dapat lebih berkomitmen dalam tugasnya dan berkontribusi secara signifikan terhadap perkembangan sektor pertanian.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1.	<p>Sri Polya Kettipusem</p> <p>Pengaruh Kompetensi dan Profesionalisme Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi pada Dinas Pertanian Kota Payakumbuh</p> <p>Vol. 6 No. 1 (2024) <a href="http://journal.iiaisambas.ac.id/index.php/CBJIS/article/view/3067">http://journal.iiaisambas.ac.id/index.php/CBJIS/article/view/3067</a></p>	<p>Penelitian ini memiliki persamaan variabel independen (X) yang digunakan yaitu Kompetensi</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dimana variabel kepuasan menjadi variabel moderasi (Z)</p>	<p>Hasil penelitian ini bertujuan untuk memprediksi pengaruh Kompetensi dan Profesionalisme Penyuluh terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian pada Dinas Pertanian Kota Payakumbuh dengan Kepuasan Kerja sebagai variabel moderasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 43 sampel yang terdiri dari seluruh Penyuluh Pertanian pada Dinas Pertanian Kota Payakumbuh. Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel independent dan satu variabel Dependen (Y) serta satu variabel Moderasi (Z), Dari hasil pengolahan terdapat 2 (dua) variabel yang signifikan yaitu profesionalisme dan kompetensi. Sedangkan Kepuasan kerja</p>

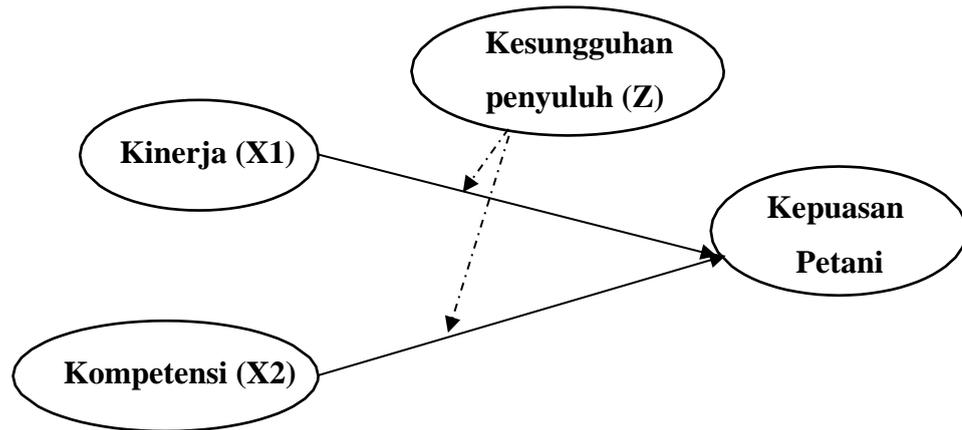
				tidak berhasil memoderasi hubungan antara kompetensi terhadap kinerja, namun Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan memperlemah hubungan profesionalisme terhadap kinerja Penyuluh Pertanian pada Dinas Pertanian Kota payakumbuh.
2.	<p>Tubagus Faisal Fahmi P</p> <p>PENGARUH KOMPETENSI DOSEN TERHADAP KINERJA DOSEN YANG DIMODERASI OLEH REKRUTMEN (Studi Kasus Di Sekolah Tinggi Agama Islam Muhammadiyah Bandung)</p> <p>Vol. 7 No. 2 (2023)</p> <p><a href="https://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/1075">https://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/1075</a></p>	<p>Penelitian ini memiliki persamaan memiliki variabel moderasi.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dimana variabel yang digunakan sebagai variabel dependen, independen dan moderasi yang digunakan</p>	<p>Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: 1) Kompetensi dosen menjalankan tugasnya belum sepenuhnya sesuai dengan kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial dan kompetensi professional; 2) Kinerja dosen perlu ditingkatkan sesuai dengan bidangnya; 3) Rekrutmen harus ditingkatkan mengacu kepada peraturan dan perundangan; 4) ketiga variable penelitian tersebut terlihat bahwa rekrutmen sebagai variable moderasi memperkuat</p>

				dampak kompetensi dosen terhadap kinerja dosen sebesar 42,6Persen.
3	<p>Darma Aditya, Jufrizen, Hazmanan Khair</p> <p>Pengaruh Pengawasan dan Fasilitas terhadap Kinerja Penyuluh Dinas Pertanian Kabupaten Labuhanbatu Utara yang Dimoderasi dengan Motivasi</p> <p>Vol3 No 1 (2021)</p> <p><a href="https://www.pusdikra-publishing.com/index.php/jecs/article/view/316">https://www.pusdikra-publishing.com/index.php/jecs/article/view/316</a></p>	<p>Penelitian ini memiliki persamaan variabel yang digunakan yaitu kinerja penyuluh</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dimana adalah pada variabel dependen dimana penelitian ini untuk variabel Y adalah Kinerja penyuluh</p>	<p>Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Jufrizen &amp; Hadi, 2021), (Manurung et al., 2021), (Harpis &amp; Bahri, 2020), (Asri et al., 2019), (Anam &amp; Rahardja, 2017), (Listyani, 2016) dan (Wahyuni, 2014) yang menyebutkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun penelitian (Irawan &amp; Suryani, 2018) dan (Kelatow et al., 2016) tidak mendukung bahwa tidak ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap kinerja pegawai. Dengan demikian jika Dinas Pertanian Kabupaten Labuhanbatu Utara mampu melengkapi fasilitas kerja dengan baik, maka akan mempengaruhi peningkatan kinerja penyuluh pertanian. Sebaliknya jika</p>

				Dinas Pertanian Kabupaten Labuhanbatu Utara tidak melengkapi fasilitas kerja tersebut, maka akan memungkinkan terjadinya penurunan kinerja penyuluh.
4	<p>Jufrizen, Khairani Nurul Rahmadhani</p> <p>Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi</p> <p>Vol 3, No 6 (2021)</p> <p><a href="https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/JMD/article/view/561">https://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/JMD/article/view/561</a></p>	<p>Penelitian ini memiliki persamaan variabel yang digunakan yaitu Kinerja pegawai</p>	<p>Perbedaan penelitian ini dimana variabel pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja, serta objek penelitian</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari variabel budaya organisasi terhadap variabel kinerja pegawai pada PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara. Lingkungan kerja tidak dapat memode rasi hubungan antara variabel budaya organisasi terhadap kinerja pegawai. Oleh ka rena itu, lingkungan kerja bukan variabel moderating dalam penelitian ini. Artinya variabel lingkungan kerja tidak dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara budaya organisasi terhadap kinerja pegawai.</p>

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan uji Dampak Kinerja Dan Kompetensi Penyuluh Pertanian Lapangan Terhadap Kepuasan Petani Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan Dengan Kesungguhan Penyuluh Sebagai Variabel Moderasi. Adapun kerangka pemikiran dan paradigma penelitian yang dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

Keterangan:



= pengaruh variabel X variabel Y



= pengaruh variabel X terhadap Y yang dimediasi oleh variabel Z

## 2.8 Pengembangan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan (Sudaryana *et al.*, 2022). Berdasarkan latar belakang permasalahan, hipotesis yang diajukan berkaitan dengan Dampak Kinerja Dan Kompetensi Penyuluh Pertanian Lapangan Terhadap Kepuasan Petani Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan Dengan Kesungguhan Penyuluh Sebagai Variabel Moderasi adalah:

- 1) Ho: Diduga Kinerja penyuluh tidak berpengaruh terhadap kepuasan petani di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten way  
Ha: Diduga Kinerja penyuluh berpengaruh terhadap kepuasan petani di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten way Kanan
- 2) Ho: Diduga Kompetensi tidak berpengaruh terhadap kepuasan petani di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten way Kanan  
Ha: Diduga Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan petani di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten way Kanan
- 3) Ho: Diduga Kesungguhan penyuluh tidak memoderasi pengaruh kinerja terhadap Kepuasan petani di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten way Kanan.  
Ha: Diduga Kesungguhan penyuluh memoderasi pengaruh kinerja terhadap Kepuasan petani di Kecamatan Negeri Besar
- 4) Ho: Diduga kesungguhan penyuluh tidak memoderasi pengaruh kompetensi kinerja terhadap Kepuasan petani di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten way Kanan.  
Ha: Diduga kesungguhan penyuluh memoderasi pengaruh kompetensi kinerja terhadap Kepuasan petani di Kecamatan