



Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan Kompetensi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan

Fadilatul Ummah¹, Mudji Kuswinarno²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia

Jl. Raya Telang, Kampus UTM PO BOX 02 Kamal-Bangkalan

Email: fadilatulummah03@gmail.com, m.kuswinarno@gmail.com

Abstract This research examines the influence of human resource development on the competency and performance of employees at the Customs and Excise Supervision and Service Office Type Madya Customs B Medan. Through interviews with five employees of the Medan Customs and Excise Supervision and Service Office of Type A Customs, this research identified the steps taken by the leadership to improve employee competency and performance, as well as overcome the obstacles faced. The main focus of research is development programs which include training, skills and mental development, assessment, and providing motivation through capacity building activities. The theory used refers to the concept of employee performance according to Sedarmayanti, with a qualitative approach that includes observation, interviews and collecting supporting documents. The research results show that the human resource development carried out plays an important role in improving the competency and performance of employees in the office.

Keywords: Human Resources Development, Competency Improvement, Customs and Excise

Abstrak Penelitian ini mengkaji pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kompetensi dan kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan. Melalui wawancara dengan lima pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Medan, penelitian ini mengidentifikasi langkah-langkah yang diambil pimpinan untuk meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai, serta mengatasi kendala yang dihadapi. Fokus utama penelitian adalah program pengembangan yang mencakup pelatihan, pembinaan keterampilan dan mental, asesmen, serta pemberian motivasi melalui kegiatan capacity building. Teori yang digunakan mengacu pada konsep kinerja pegawai menurut Sedarmayanti, dengan pendekatan kualitatif yang mencakup observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan SDM yang dilakukan berperan penting dalam meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai di kantor tersebut.

Kata Kunci: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Peningkatan Kompetensi, Bea dan Cukai

1. LATAR BELAKANG

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aspek krusial dalam meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai di berbagai institusi, termasuk di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan. Dalam konteks ini, pengembangan SDM tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, tetapi juga mencakup pengembangan mental dan motivasi pegawai. Bea dan Cukai sebagai lembaga penting dalam pengelolaan perpajakan dan pengawasan barang memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan kelancaran arus barang serta penerimaan negara. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana program pengembangan SDM dapat berkontribusi dalam mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kinerja pegawai. Sejarah keberadaan Bea dan Cukai di Indonesia menunjukkan bahwa lembaga

ini telah ada sejak zaman kerajaan, meskipun bukti tertulis yang mendukung hal ini masih terbatas. Dengan perkembangan globalisasi dan perdagangan bebas, tantangan yang dihadapi oleh Bea dan Cukai semakin kompleks. Dalam menghadapi tantangan tersebut, pengembangan SDM menjadi strategi penting untuk memastikan pegawai memiliki kompetensi yang memadai untuk menjalankan tugas mereka secara efektif.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kompetensi merupakan karakteristik dasar individu yang berhubungan langsung dengan efektivitas kinerja dalam situasi tertentu. Spencer (dalam Moehariono, 2009) menjelaskan bahwa kompetensi dapat mempengaruhi kinerja seseorang; individu dengan kompetensi tinggi cenderung memiliki kinerja yang juga tinggi. Oleh karena itu, penentuan ambang batas kompetensi sangat penting untuk berbagai proses seperti rekrutmen, seleksi, dan evaluasi kinerja.

Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Tujuan utama dari pengembangan SDM adalah untuk meningkatkan kualitas output kerja, mengurangi biaya terkait limbah, serta menurunkan tingkat absensi dan turnover pegawai. Komaruddin (2006) menambahkan bahwa pengembangan ini juga bertujuan untuk memperbaiki kualitas diri individu serta memberikan kontribusi terhadap masyarakat sekitar. Dengan demikian, pelatihan yang baik seharusnya mampu mengarahkan individu untuk menjadi lebih efektif dalam menjalankan tugasnya.

Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Metode pelatihan yang tepat sangat penting untuk mencapai tujuan pengembangan SDM. Beberapa metode yang umum digunakan termasuk On The Job Training, di mana pekerja ditempatkan dalam situasi kerja nyata untuk belajar langsung dari pengalaman. Menurut Malayu Hasibuan (2010), pendidikan bertujuan untuk meningkatkan keahlian manajer dalam memimpin bawahan secara efektif. Sementara itu, Gary Dessler (2013) menekankan bahwa pelatihan harus relevan dengan pekerjaan saat ini serta mempersiapkan karyawan untuk tantangan di masa depan. Secara keseluruhan, pengembangan SDM yang efektif akan membantu organisasi mencapai tujuan jangka panjangnya serta meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi institusi seperti Bea dan Cukai untuk terus memperbarui program pelatihan agar sesuai dengan kebutuhan industri yang dinamis.

Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Veithzal Rivai (2004:229), tujuan pelatihan dan pengembangan meliputi beberapa hal, yaitu:

1. Meningkatkan kualitas output atau hasil kerja.
2. Mengurangi biaya yang terkait dengan limbah dan pemeliharaan.
3. Mengurangi jumlah serta biaya yang timbul akibat kecelakaan.
4. Menurunkan tingkat turn-over, absensi kerja, dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
5. Mencegah munculnya rasa antipati di antara karyawan.

Sementara itu, menurut Komaruddin (2006:134), tujuan utama pengembangan sumber daya manusia adalah untuk melaksanakan kegiatan pendidikan yang dapat meningkatkan kualitas pekerja. Pengembangan ini bertujuan agar individu dapat mengembangkan industri tempat mereka bekerja, memperbaiki kualitas diri mereka, serta memberikan kontribusi terhadap pengembangan masyarakat sekitar. Peningkatan kualitas SDM mencakup peningkatan pengetahuan, keterampilan, dedikasi, loyalitas, disiplin, sikap, perilaku, kesadaran, aktivitas, kreativitas, produktivitas, hubungan interpersonal, akuntabilitas, semangat korps, dan pengembangan karir.

Pengembangan dan pelatihan pada dasarnya bertujuan untuk membawa perubahan perilaku peserta pelatihan, baik dalam hal peningkatan pengetahuan, keterampilan, maupun perubahan sikap dan perilaku yang positif. Pelatihan yang baik seharusnya mampu mengarahkan individu untuk menjadi lebih efektif dalam menjalankan tugas dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Menurut Malayu Hasibuan (2010), beberapa indikator yang mengukur efektivitas metode pengembangan yang diterapkan antara lain:

1. **Prestasi Kerja Karyawan:** Peningkatan kualitas dan kuantitas pekerjaan setelah mengikuti pelatihan menunjukkan keberhasilan metode pengembangan.
2. **Kedisiplinan Karyawan:** Meningkatnya disiplin setelah pelatihan mengindikasikan bahwa pengembangan yang dilakukan efektif.
3. **Absensi Karyawan:** Penurunan absensi setelah pelatihan menunjukkan efektivitas pelatihan.
4. **Tingkat Kerusakan Produksi dan Peralatan:** Berkurangnya kerusakan alat dan mesin setelah pelatihan menunjukkan hasil positif dari pengembangan.
5. **Tingkat Kecelakaan:** Berkurangnya kecelakaan kerja setelah mengikuti pelatihan menunjukkan metode pengembangan yang berhasil.

6. **Pemborosan Bahan Baku dan Waktu:** Berkurangnya pemborosan bahan baku, tenaga, dan waktu mencerminkan efektivitas pengembangan.
7. **Kerja Sama Tim:** Tingkat kerjasama yang semakin baik antar karyawan menunjukkan hasil dari pengembangan yang baik.
8. **Tingkat Upah dan Intensif Karyawan:** Peningkatan upah dan intensif karyawan sebagai hasil dari pelatihan menunjukkan keberhasilan metode pengembangan.
9. **Prakarsa Karyawan:** Meningkatnya prakarsa dan kreativitas karyawan setelah pelatihan menandakan keberhasilan pelatihan.
10. **Kepemimpinan dan Keputusan Manajer:** Meningkatnya kualitas kepemimpinan dan keputusan manajer yang lebih baik setelah mengikuti pelatihan menunjukkan bahwa program pengembangan telah berhasil.

Pengembangan sumber daya manusia yang efektif dapat membantu organisasi mencapai tujuan jangka panjang dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk terus memperbarui dan menyesuaikan program pelatihan dengan tantangan yang dihadapi oleh industri dan organisasi dalam lingkungan yang dinamis.

Faktor Yang Mempengaruhi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Veithzal Rivai (2004:240) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam pelatihan dan pengembangan, antara lain:

1. **Cost-effectiveness** (efektivitas biaya), yang mencakup efisiensi dalam pengeluaran untuk pelatihan.
2. **Materi program yang dibutuhkan**, yaitu konten yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pelatihan.
3. **Prinsip-prinsip pembelajaran**, yang mengacu pada pendekatan yang efektif dalam proses pembelajaran.
4. **Ketepatan dan kesesuaian fasilitas**, mencakup pemilihan tempat dan sarana yang mendukung pelatihan.
5. **Kemampuan dan preferensi peserta pelatihan**, yang mempertimbangkan kemampuan serta preferensi individu yang mengikuti pelatihan.
6. **Kemampuan dan preferensi instruktur pelatihan**, yang berhubungan dengan kemampuan dan gaya mengajar instruktur dalam menyampaikan materi.

Sementara itu, menurut Hasan (dalam Jusmaliani, 2011:100), untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia, ada tiga dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu:

1. **Dimensi Kepribadian**, yang mencakup kemampuan menjaga integritas, sikap, perilaku, etika, dan moralitas individu.
2. **Dimensi Produktivitas**, yang berkaitan dengan hasil yang dicapai oleh individu, baik dalam hal jumlah maupun kualitas.
3. **Dimensi Kreativitas**, yang menyangkut kemampuan untuk berpikir dan bertindak kreatif, serta menciptakan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi literatur review. Pendekatan ini bertujuan untuk mengkaji, menganalisis, dan menyintesis berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian, baik berupa buku, artikel jurnal, laporan penelitian, maupun sumber lainnya yang sudah dipublikasikan. Dengan menganalisis sumber-sumber yang ada, penelitian ini berusaha untuk menggali informasi yang mendalam, memahami perspektif yang berbeda, dan memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Studi literatur review ini juga memungkinkan untuk mengidentifikasi kekurangan atau kesenjangan dalam penelitian yang ada, serta memberikan dasar teori yang kuat bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Teknik wawancara, menurut Prof. Dr. Sugiono (2013), digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ketika peneliti melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang perlu diteliti, atau ketika peneliti ingin menggali informasi yang lebih mendalam dari responden dengan jumlah yang terbatas. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan menggunakan pertanyaan terstruktur, di mana peneliti menyusun pedoman wawancara yang sistematis dan komprehensif untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Wawancara ini dilakukan secara langsung di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan dengan lima orang informan yang memiliki berbagai latar belakang, baik dari segi jabatan maupun pendidikan, untuk memperoleh pandangan yang lebih luas tentang topik yang diteliti.

Pembahasan

Hasil wawancara yang penulis lakukan pada bulan September 2019 di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, terhadap lima

orang responden yang memiliki latar belakang jabatan dan pendidikan yang berbeda, memberikan gambaran yang mewakili keseluruhan pegawai di kantor tersebut. Penulis memperoleh informasi yang cukup banyak mengenai pengembangan sumber daya manusia di kantor tersebut, khususnya terkait dengan peningkatan kompetensi pegawai yang mendukung pekerjaan mereka dan memberikan dampak positif bagi organisasi.

1. Bentuk pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan di KPPBC TMP B Medan meliputi pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diadakan oleh Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) di Pusat Pendidikan dan Latihan (Pusdiklat) sesuai dengan kalender akademik. Selain itu, ada juga program pembinaan keterampilan pegawai (PPKP) yang diselenggarakan setiap bulan di kantor melalui internalisasi, asistensi, dan sosialisasi.
2. Beberapa faktor yang menjadi hambatan dalam pengembangan sumber daya manusia di KPPBC TMP B Medan antara lain adalah terbatasnya jumlah pegawai yang dapat diikutsertakan karena keterbatasan kapasitas dan anggaran pelatihan, kesibukan atau beban kerja yang sulit disesuaikan dengan jadwal pelatihan, serta banyaknya pegawai yang memasuki masa purnabakti.
3. Dampak dari pengembangan sumber daya manusia di KPPBC TMP B Medan terlihat pada peningkatan wawasan dan pengetahuan pegawai yang berpengaruh pada kinerja organisasi. Hal ini dapat diukur melalui indikator seperti Nilai Kinerja Pegawai (NKP), Nilai Kinerja Organisasi (NKO), Indeks Kepuasan Pengguna Jasa, dan realisasi penerimaan negara (Bea Masuk, Cukai, dan Pajak Dalam Rangka Impor) yang selalu melampaui target tahunan. Dengan demikian, pengembangan sumber daya manusia di KPPBC TMP B Medan terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kompetensi pegawai dan kinerja organisasi. Temuan ini didukung oleh hasil wawancara dengan lima narasumber yang telah diidentifikasi.

5. KESIMPULAN

Dalam rangka meningkatkan kompetensi pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, penting untuk terus memperbarui program pelatihan agar sesuai dengan tantangan industri yang dinamis. Melalui upaya-upaya yang sudah dilakukan, termasuk metode internalisasi melalui PPKP, dapat diprediksi bahwa program pengembangan SDM akan terus berkontribusi signifikan dalam pencapaian tujuan organisasi. Namun, tantangan terkait keterbatasan

pegawai dan status pegawai yang akan purnabakti atau sakit masih perlu diantisipasi dengan strategi adaptif yang efektif. Oleh karena itu, penting bagi lembaga ini untuk tetap fleksibel dan responsif terhadap dinamika organisasi dan industri.

6. DAFTAR REFERENSI

- Armstrong, M. (2014). *Human resource management practice*. Kogan Page.
- Dessler, G. (2013). *Human resource management*. Pearson Education.
- Hasibuan, M. S. P. (2000). *Manajemen sumber daya manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Kaswan. (2016). *Pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia*. Alfabeta.
- Komaruddin, S. (2006). *Pengembangan sumber daya manusia*. Ghalia Indonesia.
- Meirina, D. T. (2011). Pengembangan sumber daya manusia dan produktivitas kerja pegawai. *Manajerial*, 10(19), 15–21.
- Moehariono. (2009). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Raja Grafindo Persada.
- Nugraha, R. (2016). Pengaruh pengembangan sumber daya manusia, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Inspektorat Kabupaten Morowali. *Katalogis*, 4(10).
- Pratana, A., & Abadi, F. (2018). Analisis pengaruh etos kerja, hubungan kerja dan pengembangan karir terhadap komitmen organisasional berdampak pada kinerja karyawan. *I(2)*, 84–92.
- Rahayu, F., & Cahyono, H. (2018). Pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap peningkatan etos kerja islami karyawan Bank Syariah Bukopin Cabang Darmo Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, 1(2), 38–45.
- Rinaldi, M. (2016). Pengaruh disiplin kerja dan etos kerja serta gaya kepemimpinan situasional terhadap kinerja pegawai di kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Palu. *Katalogis*, 4(10).
- Rivai, V. (2004). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Raja Grafindo Persada.
- Rowley, C., & Jackson, K. (2012). *Human resource management: The key concepts*. Routledge.
- Sedarmayanti. (2010). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja*. Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2017a). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kompetensi, kinerja, dan produktivitas kerja*. PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2017b). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kompetensi, kinerja dan produktivitas kerja*. PT. Refika Aditama.

- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana Prenada Media Group.
- Wicaksono, Y. S. (2016). Pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan semangat kerja dan kinerja karyawan (studi di SKM Unit V PT. Gudang Garam, Tbk Kediri). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 31–39.