

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PENINGKATAN KOMPETENSI DIKANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEADAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B MEDAN

Mouchlizar, Jhon Simon
jhonsimon@dharmawangsa.ac.id
Universitas Dharmawangsa

ABSTRAK

Peneliti memfokuskan penelitian di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kinerja atau kompetensi pegawai dalam upaya pengembangan sumber daya manusia. Untuk teknik pengumpulan data melalui wawancara, peneliti mengambil sebagian pegawai kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Medan yang berjumlah 5 orang sebagai narasumber atau responden.

Berdasarkan hasil latar belakang bahwa masalah dari skripsi ini adalah apakah bentuk pengembangan sumber daya manusia terhadap peningkatan kompetensi, hambatan dan dampak dari pengembangan sumber daya manusia terhadap peningkatan kompetensi pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, serta dorongan motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada pegawai untuk meningkatkan kompetensi atau kinerja pegawai.

Tujuan skripsi ini untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan pimpinan dalam meningkatkan kinerja pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan. Teori yang digunakan kinerja pegawai menurut Sedarmayanti, judul buku Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Metode penelitian yang dilakukan secara kualitatif, sedangkan teknik penelitian, pengumpulan data yang dilakukan adalah berupa observasi, wawancara, serta dokumen tambahan seperti, buku, dan informasi lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, bahwa upaya pengembangan sumber daya manusia terhadap peningkatan kompetensi pegawai antara lain: program diklat, program pembinaan keterampilan dan pembinaan mental pegawai, assesment, dan motivasi dalam bentuk capacity building.

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

A. PENDAHULUAN

CUSTOMS (Kepabeanan) di mana pun di dunia ini adalah suatu organisasi yang keberadaannya sangat essential bagi suatu negara, demikian pula dengan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Instansi Kepabeanan Indonesia) adalah suatu instansi yang memiliki peran yang cukup penting pada suatu negara. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Bea Cukai) merupakan institusi global yang hampir semua negara di dunia emilikinya. Bea Cukai merupakan perangkat negara “konvensional” seperti halnya kepolisian, kejaksaan, pengadilan, ataupun angkatan bersenjata, yang eksistensinya telah ada sepanjang masa sejarah Negara itu sendiri. Fungsi Bea Cukai di Indonesia diyakini sudah ada sejak zaman kerajaan dahulu, namun belum ditemukan bukti-bukti tertulis yang kuat. Kelembagaannya pada waktu itu masih bersifat “lokal” sesuai wilayah kerajaannya. Sejak VOC masuk, barulah Bea Cukai mulai terlembagakan secara “nasional”. Pada masa Hindia Belanda tersebut, masuk pula istilah douane untuk menyebut petugas Bea Cukai (istilah ini acap kali masih melekat sampai saat ini).

Sumber Daya Manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung

jumlahnya (kuantitatif), dan SDM merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi. Menurut EdySutrisno (2010:3), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akan perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah aset terpenting di sebuah organisasi yang membantu organisasi untuk beroperasi dan mencapai tujuan.

Kompetensi oleh Spencer dalam moeheriono (2009:3) adalah 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 di tempat kerja atau pada situasi tertentu (*A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion referenced effective and or superior performance in a job or situation*). Berdasarkan dari definisi kompetensi ini, maka beberapa makna yang terkandung

didalamnya adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik dasar (*underlying characteristic*) kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan.
2. Hubungan kausal (*causally related*) berarti kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksi kinerja seseorang, artinya jika mempunyai kompetensi tinggi, maka akan mempunyai kinerja tinggi pula (sebagai akibat).
3. Kriteria (*criteria referenced*) yang dijadikan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksikan seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar

Kemudian, ia mengatakan bahwa kompetensi merupakan sebuah karakteristik dasar seseorang yang mengindikasikan cara berfikir, bersikap, dan bertindak serta menarik kesimpulan yang dapat dilakukan dan dipertahankan oleh seseorang pada waktu periode tertentu. Mereka juga mengatakan dari karakteristik dasar tersebut dapat mengetahui tingkat kompetensi atau standar kompetensi yang dapat mengetahui

tingkat kinerja yang diharapkan dan mengkategorikan tingkat tinggi atau dibawah rata-rata. Oleh karena itu, penentuan ambang kompetensi tersebut sangat dibutuhkan dan penting sekali tentunya karena akan dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan bagi proses rekrutmen, seleksi, perencanaan, evaluasi kinerja, dan pengembangan sumber daya manusia lainnya. Pendapat ahli lainnya mengatakan bahwa kompetensi berhubungan dengan sikap, watak kepribadian, dan pengetahuan yang diperolehnya.

1. Teori

1.1. Tugas, Fungsi dan Kewenangan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Institusi bea dan cukai merupakan institusi global yang hampir semua negara didunia memilikinya, seperti halnya kepolisian, kejaksaan, pengadilan, ataupun angkatan bersenjata, yang eksistensinya ada di sepanjang masa. Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai adalah nama dari sebuah instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang kepabeanan dan cukai. Pada masa penjajahan, bea dan cukai sering disebut dengan istilah *duane* dan seiring dengan era globalisasi, bea dan cukai sering menggunakan istilah *customs*.

Istilah *customs* muncul merujuk pada kegiatan pemungutan biaya atas barang-barang dagang yang masuk dan keluar daratan Inggris pada zaman dahulu, karena pungutan itu telah menjadi semacam kebiasaan maka istilah *customs* lah yang muncul. Pesatnya perkembangan industri dan perdagangan dalam era globalisasi ekonomi dan perdagangan bebas saat ini menimbulkan tuntutan masyarakat agar pemerintah dapat memberikan kepastian hukum dalam dunia usaha.

Dirjen Bea Dan Cukai dalam hal ini bertugas mengamankan kebijaksanaan pemerintah berkaitan dengan lalu lintas barang yang masuk dan keluar daerah pabean dan pemungutan bea masuk dan cukai serta pungutan negara lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Keuangan dan dipimpin oleh Direktur Jenderal Bea dan Cukai. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengawasan, penegakan hukum, pelayanan dan optimalisasi penerimaan negara di bidang kepabeanan dan cukai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Fungsi implementasi Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai antara lain sebagai berikut:

1. *Trade facilitatory* yaitu fungsi untuk memberi fasilitas perdagangan antara lain peningkatan kelancaran arus barang dan perdagangan sehingga dapat menekan ekonomi biaya tinggi yang pada akhirnya akan menciptakan iklim perdagangan yang kondusif.
2. *Industrial assistance* yaitu fungsi memberi dukungan kepada industri dalam negeri sehingga memiliki keunggulan kompetitif dalam pasar internasional.
3. *Community protector* yaitu fungsi melindungi masyarakat dari masuknya barang-barang yang dilarang atau dibatasi yang dapat mengganggu kesehatan dan keamanan serta moralitas.
4. *Revenue collector* yaitu fungsi mengoptimalkan penerimaan negara melalui penerimaan bea masuk dan cukai

2.2. Definisi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Chris Rowley dan Keith Jackson (2012:88) pengembangan sumber daya manusia adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mengembangkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan

pekerja, demikian juga dengan kompetensi-kompetensi yang dikembangkan melalui pelatihan dan pengembangan, pembelajaran organisasi, manajemen kepemimpinan, dan manajemen pengetahuan untuk kepentingan peningkatan kinerja.

Tantangan untuk membangun dan melestarikan keunggulan kompetitif bukanlah tantangan jangka pendek, tetapi merupakan tantangan jangka panjang yang berkelanjutan. Oleh karena itu, menjadi penting bagi manajemen untuk menganggap bahwa program pengembangan dan pelatihan merupakan program yang sama jangka panjang dan berkesinambungnya dengan tantangan tersebut.

Karena itu pula, maka falsafah dan paradigma pengembangan dan pelatihan perlu dengan segera beradaptasi dengan tantangan tersebut, yakni tantangan jangka panjang dan strategis (Komaruddin Sastradipoera, 2006:137).

2.2.1. Faktor Yang Mempengaruhi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Veithzal Rivai (2004:240) mengemukakan bahwa ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dan berperan dalam pelatihan dan pengembangan yaitu:

1. Cost-effectiveness (efektivitas biaya).
2. Materi program yang dibutuhkan.

3. Prinsip-prinsip pembelajaran.
4. Ketepatan dan kesesuaian fasilitas.
5. Kemampuan dan preferensi peserta pelatihan.
6. Kemampuan dan preferensi instruktur pelatihan.

Menurut Hasan, (dalam Jusmaliani 2011:100) untuk memajukan kualitas sumber daya insani ada tiga dimensi yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Dimensi Kepribadian. Dimensi kepribadian menyangkut kemampuan untuk menjaga integritas, termasuk sikap, tingkah laku, etika, dan moralitas.
2. Dimensi Produktivitas. Dimensi ini menyangkut apa yang dihasilkan oleh manusia tadi dalam hal jumlah yang lebih banyak dan kualitas yang lebih baik.
3. Dimensi Kreativitas. Dimensi ini menyangkut pada kemampuan seseorang untuk berpikir dan berbuat kreatif, menciptakan sesuatu yang berguna bagi dirinya dan masyarakatnya.

2.2.2. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Veithzal Rivai (2004:229) tujuan dari pelatihan dan pengembangan adalah :

1. Untuk meningkatkan kualitas output.

2. Untuk menurunkan biaya limbah dan perawatan.
3. Untuk menurunkan jumlah dan biaya terjadinya kecelakaan.
4. Untuk menurunkan turn-over, ketidakhadiran kerja serta meningkatkan kepuasan kerja.
5. Untuk mencegah timbulnya antipati karyawan.

Sedangkan menurut Komarrudin (2006:134) tujuan utama pengembangan sumber daya manusia itu adalah melaksanakan kegiatan pendidikan bagi sumber daya manusia yang bekerja dan akan bekerja pada lingkungan industri sehingga mereka berkualitas dalam arti dapat mengembangkan industri tempat mereka bekerja, mengembangkan diri mereka masing-masing, dan mengembangkan lingkungan masyarakat sekitarnya. Peningkatan kualitas sumber daya manusia antara lain termanifestasi dalam peningkatan pengetahuan, keterampilan, dedikasi, loyalitas, disiplin, sikap, perilaku, kesadaran, aktivitas, kreativitas, produktivitas, profesi, hubungan insani, akuntabilitas, semangat korps, dan karier.

Dengan demikian, kegiatan pelatihan dan pengembangan pada dasarnya dilaksanakan untuk menghasilkan perubahan tingkah laku dari orang-orang yang mengikuti pelatihan. Perubahan

tingkah laku yang dimaksud di sini adalah dapat berupa bertambahnya pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan perubahan sikap dan perilaku.

Menurut Malayu Hasibuan (2010) indikator yang diukur dari metode pengembangan yang diterapkan antara lain sebagai berikut:

1. Prestasi kerja karyawan

Apabila prestasi kerja atau produktivitas kerja karyawan setelah mengikuti pengembangan, baik kualitas maupun kuantitas kerjanya meningkat, maka berarti metode pengembangan yang dilakukan baik. tapi jika prestasi kerjanya tetap, berarti metode pengembangan yang dilakukan kurang baik, jadi perlu diadakan perbaikan.

2. Kedisiplinan karyawan

Jika kedisiplinan karyawan setelah mengikuti pengembangan semakin baik, berarti metode pengembangan yang dilakukan baik. tetapi jika kedisiplinan tidak meningkat berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.

3. Absensi Karyawan

Jika absensi karyawan setelah mengikuti pengembangan menurun, berarti metode pengembangan yang dilakukan cukup baik. tetapi jika absensi karyawan tetap berarti metode

- pengembangan yang diterapkan kurang baik.
4. Tingkat kerusakan produksi, alat, dan mesin - mesin
Jika tingkat kerusakan produksi, alat, dan mesin-mesin karyawan setelah mengikuti pengembangan berkurang, berarti metode pengembangan yang dilakukan baik. Tetapi sebaliknya jika tetap berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.
 5. Tingkat kecelakaan karyawan
Tingkat kecelakaan karyawan harus berkurang setelah mereka mengikuti program pengembangan. Jika tidak berkurang berarti metode pengembangan yang dilakukan kurang baik jadi perlu disempurnakan.
 6. Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu
Jika tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu berkurang, berarti metode pengembangan yang dilakukan baik. Tetapi sebaliknya jika tetap berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.
 7. Tingkat Kerja Sama
Tingkat kerjasama karyawan harus semakin serasi, harmonis dan baik setelah mereka mengikuti pengembangan.
 8. Tingkat Upah Intensif Karyawan

Jika Tingkat upah intensif karyawan meningkat, berarti metode pengembangan yang dilakukan baik. Tetapi sebaliknya jika tetap berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.

9. Prakarsa Karyawan
Prakarsa karyawan harus meningkat setelah mengikuti metode pengembangan yang dilakukan tidak meningkat atau tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik. Dalam hal ini karyawan diharapkan dapat bekerja mandiri serta bisa mengembangkan kreativitasnya.
10. Kepemimpinan dan Keputusan Manajer
Kepemimpinan dan keputusan yang ditetapkan oleh manajer setelah mengikuti pengembangan harus semakin baik, kerja sama semakin serasi, sasaran yang dicapai semakin besar, ketegangan berkurang serta kepuasan kerja karyawan meningkat. Kalau hal di atas tercapai, berarti metode pengembangan yang dilaksanakan baik.

2.2.3. Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Untuk mencapai tujuan dari program pengembangan dan pelatihan maka metode pengembangan harus dipilih dan

disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan karyawan perusahaan dan dapat dikembangkan oleh perusahaan.

Pendidikan dalam arti sempit yaitu untuk meningkatkan keahlian dan kecakapan manajer memimpin para bawahannya secara efektif (Malayu Hasibuan, 2010). Sedangkan pelatihan menurut Gary Dessler (2013) adalah metode yang digunakan untuk memberikan karyawan baru atau yang ada saat ini dengan keterampilan yang mereka butuhkan untuk melakukan pekerjaan.

2.3 Pelatihan

Malayu Hasibuan (2000:76) memaparkan beberapa metode pelatihan diantaranya adalah :

1. On The Job Training
On The Job Training atau disebut juga dengan pelatihan dengan instruksi pekerjaan sebagai suatu metode pelatihan dengan cara para pekerja atau calon pekerja ditempatkan dalam kondisi pekerjaan yang riil, di bawah bimbingan atau supervisi dari pegawai yang telah berpengalaman atau seorang supervisor.
2. Vestibule
Pelatihan yang dilakukan di dalam kelas menggunakan peralatan yang sama dengan situasi sebenarnya dalam melakukan pekerjaan. Cara ini

memungkinkan adanya transfer, repetisi, dan partisipasi serta material perusahaan bermakna dan umpan balik.

3. Demonstration and Example
Adalah metode latihan yang dilakukan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara-cara mengerjakan sesuatu pekerjaan melalui contoh atau percobaan yang didemonstrasikan.
4. Simulation
Simulasi merupakan situasi atau kejadian yang ditampilkan semirip mungkin dengan situasi yang sebenarnya tapi hanya merupakan tiruan saja.
5. Apprenticeship
Metode ini adalah salah satu cara untuk mengembangkan keahlian pertukangan sehingga para karyawan yang bersangkutan dapat mempelajari segala aspek dari pekerjaan.
6. Classroom Methods
Metode pertemuan dalam kelas yang meliputi pengajaran, rapat, program instruksi, metode studi kasus, role playing, metode diskusi, dan metode seminar.

2.4 Pendidikan

1. Training methods atau classroom methods

Training methods merupakan latihan di dalam kelas yang juga dapat digunakan sebagai metode pendidikan karena manajer adalah juga karyawan.

2. Under Study

Adalah teknik pengembangan yang dilakukan dengan praktek langsung bagi seseorang yang dipersiapkan untuk menggantikan jabatan atasannya.

3. Job Rotation and Planned Progression

Tujuannya memberikan karyawan pengetahuan yang luas terhadap semua bagian pada perusahaan bersangkutan, sehingga tidak canggung dalam kepemimpinannya.

4. Coaching and Counseling

Metode pendidikan dengan cara atasan mengajarkan dan mendiskusikan keahlian dan keterampilan kerja kepada bawahannya.

5. Junior Board of Executive or Multiple Management

Merupakan suatu komite penasihat tetap yang terdiri dari calon-calon manajer yang ikut memikirkan atau memecahkan masalah-masalah perusahaan untuk kemudian direkomendasikan kepada manajer lini.

6. Committee Assignment

Yaitu komite yang dibentuk untuk menyelidiki, mempertimbangkan, menganalisis, dan melaporkan suatu masalah kepada pimpinan.

7. Business Games

Merupakan pengembangan yang dilakukan dengan diadu untuk bersaing memecahkan masalah tertentu.

Menurut Hasibuan (2000 :75) bahwa proses atau langkah-langkah pendidikan dan pelatihan hendaknya dilakukan dengan memperhatikan sasaran, kurikulum, sarana, peserta, pelatih, pelaksanaan.

1. Sasaran

Penetapan sasaran harus didasarkan kepada kebutuhan jabatan atau pekerjaan dari karyawan yang bersangkutan. Apakah untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan teknis mengerjakan pekerjaan ataukah untuk meningkatkan kecakapan memimpin.

2. Kurikulum atau mata pelajaran

Kurikulum harus ditetapkan secara sistematis, jumlah jam pertemuan, metode pengajaran, dan sistem evaluasinya harus jelas agar sasaran pengembangan itu optimal.

3. Sarana

Penyediaan tempat dan alat-alat harus didasarkan pada prinsip ekonomi serta berpedoman pada sasaran

pengembangan. Misalnya tempat pengembangan hendaknya strategis, tenang, nyaman, dan tidak mengganggu lingkungan.

4. Peserta
Menetapkan syarat-syarat dan jumlah peserta yang dapat mengikuti pengembangan. Peserta pengembangan sebaiknya mempunyai latar belakang yang relative homogen dan jumlahnya ideal, supaya kelancaran pengembangan terjamin.
5. Pelatih
Pangkat pelatih harus berdasarkan kemampuan objektif (teoritis dan praktis) bukan berdasarkan kepada kawan atau saudara.
6. Pelaksanaan
Proses belajar-mengajar harus diakhiri dengan ujian atau evaluasi untuk mengetahui sasaran pengembangan tercapai atau tidak.

2.5 Peningkatan Kompetensi

Kompetensi oleh Spencer dalam moeheriono (2009:3) adalah 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 di tempat kerja ataupun ada situasi tertentu (*A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion referenced effective and or superior performance in a job or situation*).

2. Metode Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode kualitatif dimana peran peneliti adalah sebagai instrumen kunci dalam mengumpulkan data, dan menafsirkan data. Alat pengumpulan data biasanya menggunakan pengamatan langsung, wawancara, studi dokumen. Narasumber yang diteliti dalam penelitian ini terdiri dari 5 orang pegawai dengan rincian yaitu 2 orang pejabat eselon V (Kepala Urusan Tatausaha dan Kepegawaian dan Kepala Subseksi Kepatuhan Pelaksanaan Tugas Pelayanan dan Administrasi), serta 3 orang pegawai pelaksana di unit yang berbeda. Sedangkan kesahihan dan keterandalan data menggunakan triangulasi dengan menggunakan metode induktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari pada generalisasi. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan

kebenaran data dan meneliti sejarah perkembangan.

Mengingat bahwa penelitian ini bertujuan untuk memahami dan memaknai berbagai fenomena yang ada atau yang terjadi dalam kenyataan sebagai ciri khas penelitian kualitatif, dalam hal ini bagaimana proses pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan kompetensi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Selain itu seperti yang dinyatakan oleh Moleong, metode kualitatif dilakukan dengan beberapa pertimbangan :

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda.
2. Metode ini menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dengan responden.
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola - pola nilai yang dihadapi.

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan

yang beralamat di Jalan Suwondo Ujung No.1 Kecamatan Medan Polonia. Kantor Bea dan Cukai Medan yang disingkat dengan sebutan KPPBC TMP B Medan, telah melakukan program pengembangan Sumber Daya Manusia melalui Peningkatan Kompetensi pegawai untuk menunjang kualitas dan kinerja pelayanan kepada pengguna jasa. Hal inilah yang menjadi focus menarik untuk penulis melakukan penelitian.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Teknik wawancara menurut Prof Dr.Sugiono (2013), digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan terstruktur, karena peneliti menggunakan pedoman wawancara yang disusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan data yang dicari. Peneliti telah melakukan wawancara secara langsung di Kantor

Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, terhadap 5 orang informan atau narasumber, yaitu pegawai yang memiliki latar belakang berbeda baik berupa jabatan maupun pendidikan.

4.2 Pembahasan

Dari hasil wawancara penelitian yang penulis laksanakan pada kurun waktu bulan September tahun 2019 di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, terhadap lima 5 orang respondenya itu pegawai yang memiliki latar belakang berbeda baik jenjang jabatan maupun pendidikan, namun dapat mewakili gambaran dari seluruh pegawai yang ada dikantor.

Penulis mendapat cukup banyak informasi mengenai pengembangan sumber daya manusia yang telah dilakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan terutama terhadap peningkatan kompetensi pegawai dalam menunjang pekerjaan dan juga berdampak besar bagi organisasi.

1. Bentuk pengembangan sumber daya manusia yang telah dilakukan oleh KPPBC TMP B Medan, yaitu melalui pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diselenggarakan di Pusat Pendidikan

dan Latihan (Pusdiklat) oleh Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) sesuai dengan kalender akademik, serta bimbingan dalam bentuk Program Pembinaan Keterampilan Pegawai (PPKP) yang diselenggarakan rutin setiap bulannya di kantor melalui internalisasi, asistensi dan sosialisasi.

2. Faktor penghambat pengembangan sumber daya manusia di KPPBC TMP B Medan antara lain : Keterbatasan jumlah pegawai yang diikuti sertakan dikarenakan keterbatasan kapasitas dan anggaran pelatihan, kesibukan atau beban kerja yang tidak dapat menyesuaikan dengan waktu pelaksanaan, dan banyak pegawai yang memasuki masa purnabakti.
3. Dampak dari pengembangan sumber daya manusia di KPPBC TMP B Medan adalah menambah wawasan dan pengetahuan pegawai, yang mempengaruhi kinerja organisasi dan institusi. Hal ini dapat diukur dari Nilai Kinerja Pegawai (NKP), Nilai Kinerja Organisasi (NKO), Indeks Kepuasan Pengguna Jasa serta realisasi penerimaan negara (Bea Masuk, Cukai dan Pajak Dalam Rangka Impor) yang melampaui target setiap tahunnya. Artinya pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan di KPPBC

TMP B Medan terbukti berpengaruh terhadap peningkatan kompetensi pegawai. Kondisi tersebut terbukti berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 5 orang narasumber.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan Kompetensi di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan telah melakukan berbagai upaya guna mendukung pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan Kompetensi pegawainya.
2. Metode Peningkatan Kompetensi yang telah dilakukan tidak hanya sebatas pendidikan dan latihan yang dilakukan oleh Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) baik dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai maupun Kementerian Keuangan sebagai induk organisasi, namun juga dengan melakukan internalisasi melalui Program Peningkatan

Kompetensi Pegawai (PPKP), yang dilakukan secara rutin setiap bulannya terkait peraturan terbaru maupun lama sebagai penyegaran.

3. Ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan dalam peningkatan kompetensi pegawai diantaranya yaitu :

3.1 Keterbatasan jumlah pegawai yang berakibat pada terhambatnya aktifitas pelayanan terhadap pengguna jasa, apabila ada pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan di luar kantor atau di Pusdiklat.

3.2 Terdapat sejumlah pegawai pelaksana yang akan memasuki masa purnabakti / pension dan dalam kondisi sakit, sehingga tidak memungkinkan untuk diikuti sertakan dalam pendidikan dan pelatihan yang bersifat teknis di luar kantor atau di Pusdiklat.

Daftar Pustaka

A. Michael Huberman & Mathew B. Miles. 2009. *Qualitative data Analysis*. UI Press. Jakarta

Chr. jimmy l. gaol. 2014. *A to Z, Human Capital, Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo. Jakarta

- Chris Rowley, Keith Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia (the cey concepts)*. Raja Grafindo Persada. Bandung
- Edy Sutrisno. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Gary Dessler. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi kesepuluh jilid 2). Indeks. Jakarta
- Jusmaliani. 2011. *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Bumi Aksara. Jakarta
- Lexy J. Moleong. 2018 *Metodologi Penelitian Kualitatif* (edisi revisi). Remaja Rosdakarya. Bandung
- Malayu S P Hasibuan. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (edisi revisi). Bumi Aksara. Jakarta
- Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung
- SuharsimiArikunto. 2010. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta
- Veithzal Rivai. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, Raja Grafindo Persada, Depok