

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan lingkungan yang semakin cepat dan persaingan yang semakin ketat menuntut setiap organisasi mampu menghadapi tantangan global, khususnya kompetisi dan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten di bidangnya. Kompetensi SDM sangat dibutuhkan apabila suatu organisasi ingin tetap eksis di tengah persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu, tidaklah mengherankan apabila berjalan atau tidaknya suatu organisasi salah satunya dipengaruhi oleh seberapa tinggi kualitas kinerja SDM dan kemampuan organisasi untuk memanfaatkan sumber daya eksternal secara maksimal.

Organisasi harus mempersiapkan diri agar tidak menemui berbagai kendala yang dapat menghambat produktivitasnya dalam menghadapi persaingan tersebut. Organisasi juga harus berupaya semaksimal mungkin untuk menghindari kendala yang semakin kompleks dengan tingkat variasi, intensitas, dan cakupan yang mungkin belum pernah ditemui yang dapat merugikan organisasi. Oleh karena itu, organisasi seringkali mencoba untuk mempersiapkan kualitas manajemen dan kualitas SDM agar menjadi lebih tangguh dan sanggup bekerja dengan cara-cara baru, memiliki kecakapan tinggi, serta memiliki kualitas kerja yang handal.

Kualitas SDM sebuah organisasi merupakan salah satu faktor utama baik atau buruknya organisasi. Jika SDM lemah, maka perkembangan organisasi dapat

terhambat dan produktivitasnya menjadi terbatas sehingga organisasi tidak mampu bersaing, baik dalam skala lokal, regional, maupun global. Organisasi menempuh berbagai cara untuk mendapatkan SDM yang memiliki kualitas tinggi, etos kerja produktif, keterampilan dan kreativitas, profesionalisme, disiplin, serta mampu menguasai dan mengembangkan teknologi. Salah satunya adalah melalui pendidikan dan pelatihan bagi SDM-nya.

Pelatihan bagi organisasi dilakukan untuk meningkatkan produktivitas, sedangkan pelatihan bagi pegawai dilakukan untuk meningkatkan kinerja karena setiap manusia perlu belajar dan berlatih agar memiliki kompetensi dan kemampuan yang memadai dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Mangkunegara (2003:61) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dari sudut pandang inilah tampak arti penting pengembangan SDM bagi pegawai karena pegawai akan merasa adanya perhatian dari organisasi untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

Kesuksesan sebuah organisasi tidak hanya tergantung pada bagaimana organisasi menghasilkan kompetensi manusia, tetapi juga bagaimana organisasi memberikan dukungan atas kemampuan yang dimiliki para pegawai dalam bekerja. Dukungan perusahaan terhadap kemampuan yang dimiliki oleh para pegawai menjadi hal penting mengingat lingkungan perusahaan, baik internal maupun eksternal selalu mengalami perubahan berkelanjutan. Kemampuan bekerja mutlak dimiliki oleh pegawai sehingga aktivitas atau pekerjaan yang

menjadi tanggung jawab mereka dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada dasarnya kemampuan kerja pegawai ditentukan dari kemampuan pengetahuan, kemampuan keterampilan, dan kemampuan sikap. Beberapa indikasi kemampuan kerja tersebut dapat menunjukkan adanya kemampuan kerja secara keseluruhan, dimana kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai dapat menunjukkan tingkat kemampuan kerja yang dimiliki. Kemampuan kerja yang dimiliki pegawai mencerminkan kinerja yang akan dihasilkan pegawai tersebut.

Kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai menjadi hal yang sangat penting bagi setiap pegawai untuk menyesuaikan diri dan beradaptasi dengan lingkungan di perusahaannya. Kemampuan kerja para pegawai dianggap penting sehingga pimpinan perlu memahami sifat yang dimiliki oleh pegawai. Melalui usaha tersebut, maka dapat tercipta suasana kerja yang lebih tepat bagi usaha meningkatkan kinerja para pegawai.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa untuk mencapai kinerja yang bagus diperlukan adanya pengembangan SDM untuk meningkatkan kemampuan dari setiap pegawai. Hal ini terjadi pula pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan, tempat dimana penelitian ini dilaksanakan. Para pegawai akan dapat meningkatkan kinerja mereka dengan adanya pengembangan SDM dalam bekerja yang dapat mempengaruhi kemampuan kerja yang mereka miliki. Apabila pegawai hanya mempunyai kemampuan kerja atau hanya mempunyai kemampuan kerja tanpa adanya pengembangan SDM, maka pegawai tidak dapat mencapai kinerja yang

diharapkan. Hal ini disebabkan antara pengembangan SDM dan kemampuan kerja memiliki ikatan yang sangat erat terhadap kinerja mereka.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan (selanjutnya disebut KPPBC TMP B Medan) merupakan salah satu instansi vertikal di bawah naungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Sebagai unit pengawasan dan pelayanan yang merupakan ujung tombak dari kinerja Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, KPPBC TMP B Medan dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada para pengguna jasa. Untuk mewujudkan hal tersebut, KPPBC TMP B Medan tentu saja harus mempersiapkan SDM yang berkualitas dan handal untuk ditempatkan di berbagai bidang pelayanan.

Dalam mempersiapkan SDM sesuai kebutuhan organisasi, KPPBC TMP B Medan bekerjasama dengan Sekretariat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai mengembangkan keterampilan dan kemampuan pegawai melalui berbagai program pendidikan dan pelatihan (diklat) yang diselenggarakan di Pusat Pendidikan dan Latihan Bea dan Cukai. Di sini pegawai dididik dan dilatih dengan program diklat profesi untuk menjadikannya seorang pegawai yang profesional dan berkompeten menurut spesialisasi yang telah ditentukan.

Di samping mengembangkan SDM, KKPPBC TMP B Medan tengah berbenah dalam rangka memperbaiki kinerjanya. Usaha terus dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja KPPBC Tipe Madya Pabean B Medan seiring dengan reformasi birokrasi yang dicanangkan oleh Kementerian Keuangan.

Dari pengamatan awal yang dilakukan peneliti terhadap usaha yang dilakukan KPPBC untuk mengembangkan SDM dan memperbaiki kinerjanya, peneliti melihat adanya hubungan yang signifikan antara pengembangan SDM dengan kinerja pegawai. Pegawai yang telah diberikan diklat dan pegawai yang belum diberikan diklat memiliki perbedaan dalam kinerjanya. Berdasar itulah peneliti mengangkat judul **“Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan”**.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang seperti dipaparkan di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengembangan Sumber Daya Manusia pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan.
- b. Bagaimana kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan.
- c. Berapa besar pengaruh pengembangan Sumber Daya Manusia dengan kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengembangan Sumber Daya Manusia pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan.

- b. Untuk mengetahui kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan.
- c. Untuk mengetahui besarnya pengaruh pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja pegawai pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari pembahasan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sebagai berikut :

##### **a. Manfaat Praktis :**

Sebagai bahan masukan dan saran-saran pertimbangan yang bersifat praktis bagi Kantor Wilayah Direktorat Jendral Bea dan Cukai Sumatera Utara dalam upaya meningkatkan kinerja aparatur.

##### **b. Manfaat Akademis :**

Sebagai bahan telaahan, kajian dan analisa bagi pengembangan teoritik dan konsep-konsep ilmiah yang memiliki relevansi dengan pengembangan sumberdaya manusia.

#### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Setiap organisasi/perusahaan harus menerima kenyataan, bahwa eksistensinya pada masa depan tergantung pada sumber daya manusia (SDM). Tanpa memiliki sumber daya manusia yang kompetitif sebuah perusahaan/organisasi akan mengalami kemunduran dan akhirnya dapat tersisih karena ketidakmampuan menghadapi pesaing. Kondisi seperti ini mengharuskan

organisasi/perusahaan untuk melakukan pengembangan karir bagi para pegawainya, yang harus dilaksanakan secara berencana dan berkelanjutan.

Indikator pengembangan karir tersebut yaitu: kemampuan, dorongan untuk maju dalam bekerja, sikap karyawan terhadap pekerjaannya dan kepuasan kerja.

Menurut Nawawi (2001), pengembangan karir adalah usaha yang dilakukan secara formal dan berkelanjutan yang difokuskan pada peningkatan dan penambahan kemampuan seseorang pekerja, dengan pendekatan baru diartikan pengembangan karir bukan sekedar promosi jabatan/posisi yang lebih tinggi, tetapi juga merupakan dorongan (motivasi) untuk maju dalam bekerja di lingkungan organisasi/perusahaan yang berarti juga motivasi untuk mewujudkan karir yang sukses. Sedangkan menurut Rivai (2004), pengembangan karir adalah proses peningkatan kemampuan kerja individu yang dicapai dalam rangka mencapai karir yang diinginkan, juga merupakan hal yang krusial di mana manajemen dapat meningkatkan produktivitas, meningkatkan sikap karyawan terhadap pekerjaannya dan mengembangkan kepuasan kerja yang lebih tinggi yang dilandasi kinerja yang baik.

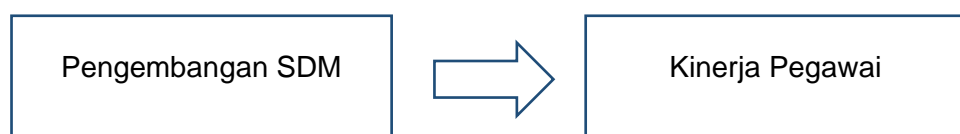
Simamora (1995) menyatakan bahwa istilah kinerja berasal dari kata *job performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja pegawai (*Employee performance*) adalah tingkat terhadap mana para pegawai mencaai persyaratan pekerjaan, sedangkan Mangkunegara (2000) mendefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Soeprihanto (2001) memberi pengertian kinerja sebagai prestasi kerja atau suatu sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui sejauh mana seorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan. Sedangkan Rivai (2004), kinerja adalah perilaku nyata yang ditimbulkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan. Menurut Rivai (2004), menyatakan bahwa:

- a. Pada hakikatnya kinerja merupakan prestasi yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya atau pekerjaannya sesuai dengan standar dan kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan itu.
- b. Prestasi kerja merupakan faktor yang paling penting untuk meningkatkan dan mengembangkan karir seorang karyawan. Asumsi kinerja yang baik melandasi seluruh aktivitas pengembangan karir.

Sedangkan Soeprihanto (2001), menyatakan bahwa prestasi kerja seorang karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja seorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target/sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Berdasarkan landasan teori maka dapat digambarkan kerangka pemikiran seperti pada Gambar 1.1 di bawah ini:

#### **Kerangka Pemikiran**





## **1.6. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Adapun hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah :

“Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pengembangan sumber daya manusia dengan kinerja pegawai di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Medan”.

