

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mengembangkan Sumber Daya Manusia merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan dalam sebuah organisasi. Sebuah organisasi dalam mencapai tujuan organisasinya memerlukan karyawan yang mampu melakukan pekerjaannya dengan baik dan optimal. Oleh karena itu, untuk mendapatkan kesuksesan dalam sebuah organisasi diperlukan keseriusan dalam merancang dan mengembangkan sumber daya manusia.

Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan secara profesional agar karyawan dapat memiliki kompetensi-kompetensi yang diperlukan dalam melakukan pekerjaannya. Selain itu, dengan perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia yang matang juga dapat menumbuhkan rasa komitmen karyawan terhadap pekerjaannya. Sehingga, organisasi diharapkan dapat memberikan wadah untuk mendukung perkembangan karyawannya.

Pengembangan karyawan pada saat ini semakin dibutuhkan terutama untuk melakukan tuntutan jabatan atau pekerjaannya, karena kemajuan teknologi dan ketatnya persaingan membuat sebuah organisasi atau perusahaan harus terus berinovasi dan melakukan strategi-strategi

kreatif untuk mempertahankan eksistensi perusahaannya. Pengembangan karyawan ini memiliki tujuan untuk pribadi/karir karyawan agar dapat mengerjakan pekerjaannya juga untuk perusahaan/nonkarir agar visi perusahaan dapat tercapai melalui pendidikan dan pelatihan.

Saat ini sudah banyak lembaga atau organisasi yang melakukan pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Hal ini tentu bertujuan agar lembaga atau organisasi dapat mewujudkan visi lembaga atau organisasinya. Salah satu lembaga yang melakukan pendidikan dan pelatihan kepada para karyawannya adalah Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC) dengan tempat pusat pelatihannya yaitu Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) atau biasa disebut Pusdiklat Bea dan Cukai.

Sebagai lembaga pemerintahan, Direktorat Jendral Bea dan Cukai perlu memiliki Sumber Daya Manusia yang berjiwa profesionalisme yaitu mencakup wawasan, keterampilan dan integritas tinggi terhadap profesinya. Untuk meningkatkan jiwa profesionalisme, setiap pegawai perlu memiliki pengalaman, pendidikan, perencanaan jenjang karier dan pelatihan. Hal inilah yang mendasari Direktorat Jendral Bea dan Cukai membuat wadah untuk mengembangkan kinerja pegawainya yaitu melalui Pusdiklat Bea dan Cukai.

Pusdiklat Bea dan Cukai merupakan lembaga pelatihan independen yang mempunyai program, visi dan misi yang diharapkan mampu menjawab

berbagai persoalan mengenai kinerja pegawai juga meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan No.137.KMK.01/2001 tentang Pola Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Departemen Keuangan, program diklat yang diselenggarakan Pusdiklat Bea dan Cukai terdiri dari Diklat Prajabatan dan Diklat Dalam Jabatan. Diklat prajabatan merupakan pelatihan untuk memberikan wawasan kebangsaan, kepribadian dan etika PNS. Sedangkan Diklat Dalam Jabatan merupakan Pendidikan dan pelatihan untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap PNS, Diklat Dalam Jabatan sendiri terdiri atas Diklat Kepemimpinan, Diklat Fungsional, Diklat Teknis, Diklat Ujian Dinas, Diklat Penyesuaian Ijasah dan Diklat Penyegaran. Diklat-diklat tersebut ditangani sesuai masing-masing spesialisasinya oleh Pusdiklat Bea dan Cukai.¹

Program diklat dalam Pusdiklat Bea dan Cukai dikembangkan berdasarkan Analisis Kebutuhan Diklat (AKD). Analisis Kebutuhan Diklat merupakan langkah awal untuk mengetahui diklat apa yang dibutuhkan oleh pegawai Direktorat Jendral Bea dan Cukai (DJBC), sehingga program diklat yang dibuat oleh Pusdiklat Bea dan Cukai tepat sasaran, tepat substansi dan tepat strategi guna mencapai tujuan yang dirumuskan. Selain Analisis Kebutuhan Diklat, hal lain yang tak kalah penting adalah Evaluasi Diklat. Evaluasi diklat merupakan proses mengumpulkan data dan informasi yang

¹ www.bppk.kemenkeu.go.id/id/unit-kerja/unit-pusat/pusdiklat-bc (diakses 2 Agustus 2018 pukul 19.10 WIB)

diperlukan dalam diklat. Evaluasi diklat dimaksudkan untuk mengetahui apakah diklat yang dilaksanakan sudah efektif, apakah diklat yang dilaksanakan sudah sesuai dengan kebutuhan peserta diklat dan apakah diklat yang dilaksanakan sudah sesuai dengan tujuan diklat, apabila masih terdapat kekurangan maka diperlukan perbaikan untuk diklat selanjutnya. Dengan evaluasi, peserta diklat bisa mendapatkan timbal balik dari hasil belajarnya juga memahami manfaat yang didapatkan dari diklat yang diikuti sehingga dapat menerapkan apa yang didapat kedalam pekerjaannya.

Dalam mengevaluasi terdapat acuan-acuan tertentu agar dapat mempermudah dalam proses dan mendapatkan hasil dari evaluasi. Seiring berjalannya waktu banyak ahli-ahli membuat model dalam pengembangan evaluasi, salah satunya ialah model evaluasi yang diterapkan dalam Pusdiklat Bea dan Cukai yaitu Model Evaluasi oleh Donald L. Kirkpatrick yang dikenal dengan model 4 level, Kirkpatrick merumuskan bahwa evaluasi pelatihan terdiri dari 4 level, yaitu reaction, learning, behavior dan result.

Level satu yaitu reaction, menilai reaksi dan kepuasan peserta diklat dari diklat yang diikuti dan lingkungannya. Pada level dua yaitu learning, menilai pengetahuan, keterampilan, dan sikap peserta terhadap materi diklat. Level tiga yaitu behavior, menilai apakah peserta diklat melakukan perubahan perilaku setelah mengikuti diklat. Kirkpatrick menekankan pada level reaction dan learning agar terdapat informasi yang didapat oleh peserta diklat dan kemudian diinterpretasikan pada hasil evaluasi behavior. Level

result sendiri menilai hasil akhir yang terjadi apakah diklat yang dilakukan berdampak pada organisasi atau tidak.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada Kamis, 13 September 2018 kepada salah satu pegawai bidang evaluasi di Pusdiklat Bea dan Cukai, penulis mendapatkan informasi bahwa terdapat keluhan atau komplain pada tahun lalu dari atasan peserta salah satu diklat yaitu Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai Tahun 2017, komplain yang diterima dari atasan peserta diklat tahun 2017 yaitu mengenai :

1. Pegawai belum maksimal dalam menangani customer yaitu pegawai tidak tegas terhadap customer yang berimbaskan pada selalu meminta bantuan kepada seniornya
2. Pegawai masih ragu terhadap barang-barang yang masuk ke laboratorium apakah barang tersebut termasuk dalam barang yang harus dimusnahkan atau tidak.

Oleh karena itu, dalam Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai di tahun 2018, terdapat dua materi baru yaitu materi mengenai pelayanan kepada customer yang menjadi submateri dari materi menerapkan ISO Laboratorium Pengujian 17025 dan materi baru lainnya yaitu materi teknik penanganan barang.

Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Iboratorium Pengujian Bea dan Cukai tersebut termasuk Diklat Dalam Jabatan khususnya Diklat Teknis yang bertujuan untuk mencapai persyaratan kompetensi teknis untuk melaksanakan tugas PNSnya sebagai pegawai Direktorat Jendral Bea dan Cukai. Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai diadakan untuk mencetak para pegawai Direktorat Jendral Bea dan Cukai mengembangkan keterampilan dalam menentukan standar mutu laboratorium pengujian dengan mempelajari ISO 17025 yang terkait dengan proses bisnis laboratorium. Selain itu, para peserta akan diperkaya dengan berbagai pengetahuan terkait pemeliharaan kesehatan dan keselamatan kerja (K3) di sebuah laboratorium. Terdapat 6 kompetensi dasar yang harus dimiliki peserta setelah mereka mengikuti Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai Tahun 2018, kompetensi dasar yang harus dimiliki yaitu :

1. Memahami tugas dan fungsi BPIP (Balai Penguji dan Identifikasi Barang),
2. Melakukan identifikasi barang tertentu berdasarkan *harmonized system*,
3. Menerapkan ISO Laboratorium Pengujian 17025,
4. Menerapkan K3 Safety Laboratorium,
5. Memperaktikan Teknik Penanganan Barang Contoh, dan
6. Orientasi.

Berdasarkan 6 tujuan diadakannya diklat tersebut dapat diketahui bahwa Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai diharapkan dapat meningkatkan dan mensamaratakan pengetahuan, sikap dan keterampilan pegawai Direktorat Jendral Bea dan Cukai dalam bertugas menangani pengujian di laboratorium pengujian sehingga para pegawai dapat menjamin keselamatannya.

Pada Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai Tahun 2017 juga belum melaksanakan evaluasi secara menyeluruh dikarenakan keterbatasan waktu. Evaluasi yang dilakukan hanya evaluasi penyelenggaraan diklat dimana apabila dalam model evaluasi Kirkpatrick hanya melaksanakan evaluasi di level 1 yaitu evaluasi reaksi dan di level 2 yaitu evaluasi belajar. Pada level reaksi terdapat evaluasi mengenai sarana dan prasarana, fasilitator, materi diklat dan lain sebagainya. Sedangkan pada level belajar, evaluasi dilaksanakan dalam bentuk pre-test dan post-test. Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai belum di evaluasi pada level selanjutnya yaitu evaluasi perubahan tingkah laku di tempat kerja (*behavior in job*).

Oleh karena itu, agar hasil kerja karyawan yang telah mengikuti Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai Tahun 2018 lebih baik dari tahun sebelumnya, Pusediklat Bea

dan Cukai melanjutkan evaluasi pada level selanjutnya yaitu evaluasi tingkah laku peserta setelah kembali ke tempat kerja (*behavior in job*). Maka Pusdiklat Bea dan Cukai meminta peneliti untuk melakukan Evaluasi pasca Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai Tahun 2018 dengan tujuan untuk mengetahui apakah pegawai Direktorat Jendral Bea dan Cukai telah mengalami perubahan perilaku, apakah yang telah diajarkan dalam diklat diterapkan ke tempat kerja khususnya dalam aspek pengetahuan, sikap dan keterampilan. Selain ketiga aspek tersebut, peneliti juga ingin mengetahui apakah lingkungan kerja peserta diklat dapat mendorong peserta melakukan perubahan perilaku, hal ini menarik perhatian peneliti untuk meneliti lebih lanjut.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana efektifitas dari Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai?
2. Apakah Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai sudah sesuai dengan tujuan program pelatihan?

3. Apakah evaluasi yang dilakukan pada program pelatihan Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai sudah sesuai dengan langkah-langkah yang tepat?
4. Bagaimana perubahan perilaku peserta Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai setelah kembali ke tempat kerja?

C. Batasan Masalah

Karena keterbatasan waktu dan biaya, maka pembatasan penelitian ini hanya fokus pada permasalahan nomer 4 yaitu :

Bagaimana perubahan perilaku peserta Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai setelah kembali ke tempat kerja?

Agar lebih jelas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Ruang Lingkup

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, penulis memfokuskan penelitian pada evaluasi pasca diklat Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai untuk menilai perubahan perilaku peserta diklat ketika sebelum dan setelah mengikuti diklat.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah tujuan program diklat yaitu meningkatkan dan mensamaratakan pengetahuan, sikap dan keterampilan pegawai Direktorat Jendral Bea dan Cukai dalam bertugas menangani pengujian di laboratorium pengujian sehingga para peserta dapat menjamin keselamatannya

D. Rumusan Masalah

Dari uraian masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, maka masalah penelitian ini dirumuskan menjadi "Bagaimana perubahan perilaku peserta Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai setelah kembali ke tempat kerja?"

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menilai perubahan perilaku pada pegawai Direktorat Jendral Bea dan Cukai setelah mengikuti Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai di Pusdiklat Bea dan Cukai.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya terkait evaluasi pasca-diklat Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai aplikasi ilmu teknologi Pendidikan khususnya pada konsentrasi teknologi kinerja.
- b. Sebagai masukan bagi Direktorat Jendral Bea dan Cukai dalam melaksanakan evaluasi Diklat Teknis Manajemen Mutu dan Keselamatan Kerja Laboratorium Pengujian Bea dan Cukai di tahun-tahun berikutnya.