

**KUALITAS PENGETAHUAN DAN KOMPETENSI
PROFESIONAL KEPABEANAN DALAM PENINGKATAN
KINERJA SDM KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN
BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN A SEMARANG**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S2**

Program Magister Manajemen



Disusun Oleh :

**Graha Eka Subhakti
NIM 20402300219**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
2025**

Halaman Pengesahan

TESIS

**KUALITAS PENGETAHUAN DAN KOMPETENSI
PROFESIONAL KEPABEANAN DALAM PENINGKATAN
KINERJA SDM KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN
BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN A SEMARANG**

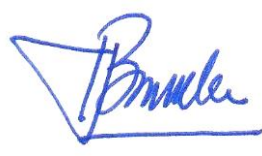
Disusun oleh:

**Graha Eka Subhakti
NIM 20402300219**

Telah disetujui oleh Pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian Penelitian Thesis Program Studi Magister Management
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, Maret 2025

Pembimbing



Dr. Budhi Cahyono, SE, MSi
NIK. 210492030

LEMBAR PENGUJIAN
KUALITAS PENGETAHUAN DAN KOMPETENSI
PROFESIONAL KEPABEANAN DALAM PENINGKATAN
KINERJA SDM KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN
BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN A SEMARANG

Disusun Oleh:

Graha Eka Subhakti
NIM 20402300219

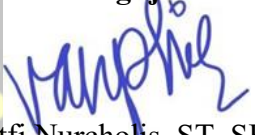
Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal ... Maret 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing


Dr. Budhi Cahyono, SE, MSi
NIK. 210492030

Penguji I

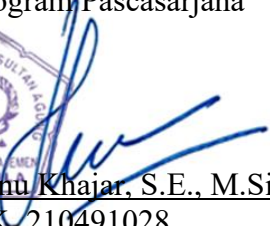

Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM
NIK. 210416055

Penguji II


Dr. E. Drs. H. Marno Nugroho, MM
NIK. 210491025

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan Untuk memperoleh Gelar
Magister Manajemen Tanggal Maret 2025

Ketua Program Pascasarjana


Prof. Dr. Ibnu Khajar, S.E., M.Si
NIK. 210491028

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Graha Eka Subhakti
NIM : NIM 20402300219
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul “Kualitas Pengetahuan dan Kompetensi Profesional Kepabeanan dalam Peningkatan Kinerja SDM Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Semarang “. merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarism dengan cara yang tidak sesuai etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran etika akademik dalam laporan penelitian ini.

Pembimbing

Dr. Budhi Cahyono, SE, MSi
NIK. 210492030

Semarang, Maret 2025
Saya yang menyatakan,

Graha Eka Subhakti
NIM 0402300219

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Graha Eka Subhakti
NIM : NIM 20402300219
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa tesis dengan judul: “Kualitas Pengetahuan dan Kompetensi Profesional Kepabeanan dalam Peningkatan Kinerja SDM Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Semarang “. dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, Maret 2025

Yang menyatakan



Graha Eka Subhakti

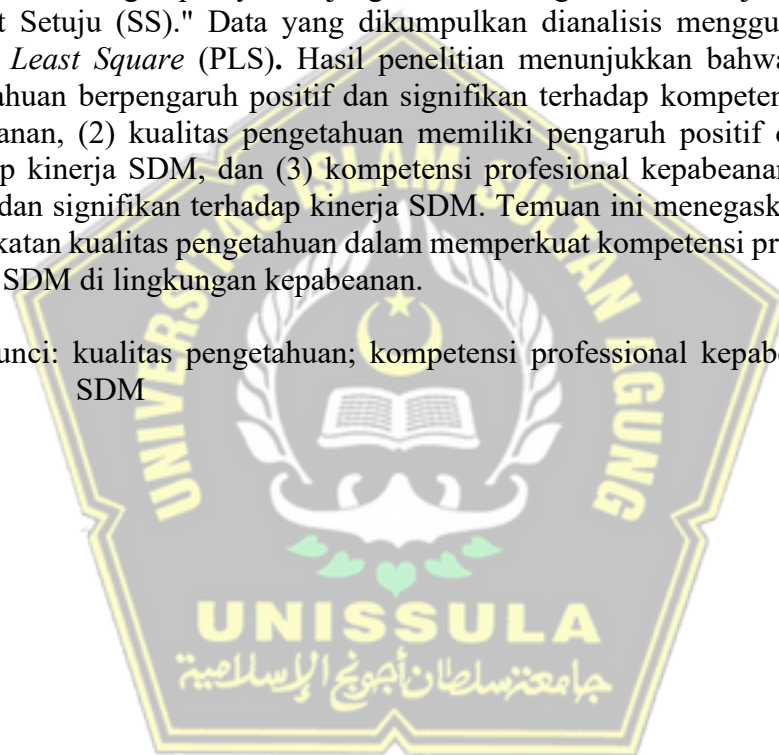
NIM 0402300219

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pengetahuan, kompetensi profesional kepabeanan, dan kinerja SDM. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh SDM di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Semarang, yang berjumlah 203 orang. Dengan mempertimbangkan jumlah item pertanyaan dalam penelitian ini sebanyak 13, maka ukuran sampel minimum yang dibutuhkan adalah 130 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, dengan kriteria sebagai berikut: (1) memiliki masa kerja lebih dari 5 tahun, dan (2) telah mengikuti pelatihan teknis lebih dari tiga kali.

Pengukuran variabel dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara langsung kepada responden. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval 1–5, dengan pernyataan jangkar dari "Sangat Tidak Setuju (STS)" hingga "Sangat Setuju (SS)." Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi profesional kepabeanan, (2) kualitas pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SDM, dan (3) kompetensi profesional kepabeanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SDM. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pengetahuan dalam memperkuat kompetensi profesional serta kinerja SDM di lingkungan kepabeanan.

Kata kunci: kualitas pengetahuan; kompetensi professional kepabeanan; kinerja SDM



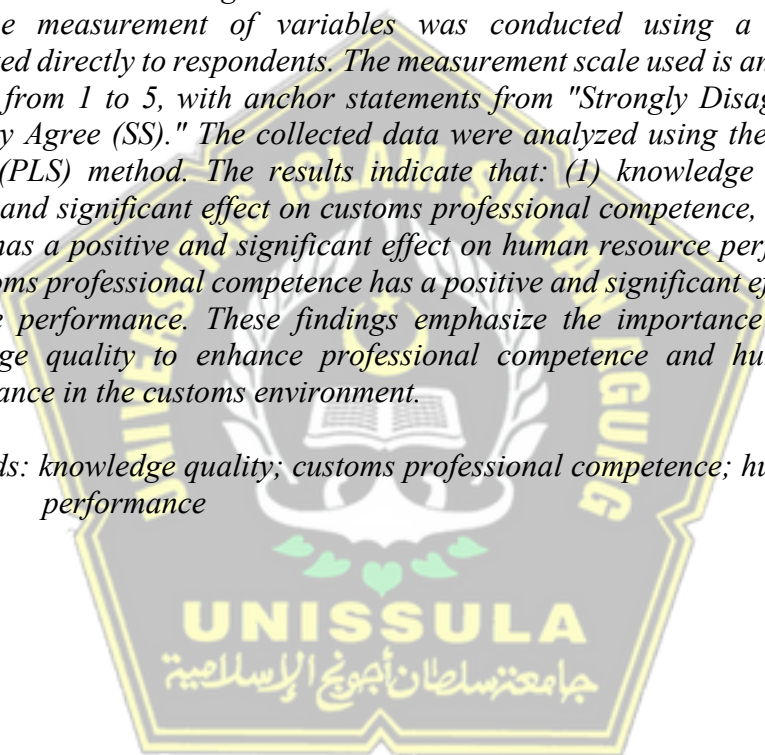
Abstract

Abstract

This study aims to examine the influence of knowledge quality, customs professional competence, and human resource performance. The population in this study includes all human resources at the Supervision and Customs Service Office Type Madya Pabean A Semarang, totaling 203 individuals. Considering that this study consists of 13 questionnaire items, the minimum required sample size is 130 respondents. The sampling technique used is Purposive Sampling, with the following criteria: (1) having a tenure of more than five years and (2) having attended technical training more than three times.

The measurement of variables was conducted using a questionnaire distributed directly to respondents. The measurement scale used is an interval scale ranging from 1 to 5, with anchor statements from "Strongly Disagree (STS)" to "Strongly Agree (SS)." The collected data were analyzed using the Partial Least Square (PLS) method. The results indicate that: (1) knowledge quality has a positive and significant effect on customs professional competence, (2) knowledge quality has a positive and significant effect on human resource performance, and (3) customs professional competence has a positive and significant effect on human resource performance. These findings emphasize the importance of improving knowledge quality to enhance professional competence and human resource performance in the customs environment.

Keywords: knowledge quality; customs professional competence; human resource performance



Kata Pengantar

Segala puji bagi Allah Tuhan Semesta Alam Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan berbagai rahmat, anugrah, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Thesis dengan judul “Kualitas Pengetahuan dan Kompetensi Profesional Kepabeanaan dalam Peningkatan Kinerja SDM Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Semarang”.

Terselesaikannya Thesis ini adalah wujud karunia-Nya dan tidak lepas dari peran serta berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Prof Dr. Heru Sulisty, SE. MM selaku Dekan FE Unissula yang telah dengan sangat sabar memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, memberikan bimbingan dengan penuh komunikatif, kesabaran, semangat dan keteladanan.
2. Dr. Budhi Cahyono, SE., M.Si. selaku Pembimbing yang telah membantu serta membimbing penulis serta senantiasa memberikan masukan yang berperan besar dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir ini.
3. Prof Dr. Hendar, SE, M.si, dan Dr. H. Ardian Adhitama, MM selaku Dosen Penguji yang memberikan masukan serta arahan yang konstruktif.
4. Istri tercinta Annisa Haeva dan Anak tersayang Muhammad Zaki Bakhtiar yang selalu mendukung penulis dalam berproses.
5. Kepala Kantor KPPBC TMP A Semarang Bapak Bier Budy Kismulyanto, Kepala Seksi Kepatuhan Internal Bapak Faqihudin, dan segenap pimpinan serta pegawai Bea Cukai Semarang atas motivasi dan bantuannya dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Rekan – rekan Kelas 79C MM yang telah bersama-sama berjuang dan belajar menyelesaikan studi S2 ini.
7. Seluruh pengelola dan staf administrasi MM FE Unissula yang telah dengan sabar mendampingi, membantu, memfasilitasi kebutuhan penulis selama menempuh studi..

8. Semua pihak dan handai taulan, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan berkontribusi selama proses studi dan penyusunan Thesis ini.

Penulis sangat menyadari segala kekurangan dan keterbatasan dalam proses penyusunan Thesis ini. Semoga Thesis ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Manajemen dan dapat menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Semarang, Maret 2025

Penyusun


Graha Eka Subhakti



DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	ii
LEMBAR PENGUJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Kinerja SDM	9
2.2. Professional Competence	12
2.3. Knowledge Quality / kualitas Pengetahuan	15
2.5 Pengaruh antar Variabel.....	17
2.6 Model Empirik Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22

3.2	Populasi dan Sampel	22
3.3	Jenis dan Sumber Data	23
3.4	Metode Pengumpulan Data	24
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.6	Metode Analisis Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN		37
4.2.	Deskripsi Responden.....	37
4.2.	Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	40
4.3.	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	42
4.3.1.	Convergent Validity	43
4.3.2.	Discriminant Validity.....	46
4.3.3.	Uji Reliabilitas	49
4.3.4.	Uji Multikolinieritas.....	51
4.4.	Pengujian Goodness of Fit	52
4.4.1.	R-square (R ²)	54
4.4.2.	Q-Square (Q ²)	54
4.5.	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	54
4.5.1.	Analisis Pengaruh Langsung.....	55
4.5.2.	Analisis Pengaruh Tidak Langsung Kualitas pengetahuan terhadap Kinerja SDM melalui mediasi Kompetensi profesional kepabeanaan	59
4.6.	Pembahasan.....	60
4.6.1.	Pengaruh Kualitas Pengetahuan terhadap Kompetensi Profesional Kepabeanaan	60

4.6.2. Pengaruh Kualitas Pengetahuan terhadap Kinerja SDM	62
4.6.3. Pengaruh Kompetensi Profesional Kepabeanan terhadap Kinerja SDM	64
BAB V PENUTUP	66
4.1. Kesimpulan Hasil Penelitian	66
4.2. Implikasi Teoritis	67
4.3. Implikasi Praktis	69
4.4. Keterbatasan Penelitian	71
4.5. Agenda Penelitian yang Akan Datang	72
DAFTAR PUSTAKA	73
Lampiran 1	77
Lampiran 2. Deskripsi Responden	83
Lampiran 3. Analisis Deskriptif Data Variabel Penelitian	83
Lampiran 4. Full Model PLS	84
Lampiran 5. Outer Model (Model Pengukuran)	85
Lampiran 6. Uji Kesesuaian Model (Goodness of fit)	87
Lampiran 7. Inner Model (Model Struktural)	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dan digitalisasi saat ini menuntut organisasi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) guna menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A (KPPBC TMP A) Semarang merupakan salah satu instansi pemerintah yang berperan penting dalam pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai. Untuk mencapai kinerja optimal, KPPBC TMP A Semarang harus memiliki SDM yang berkualitas dan kompeten.

Pada tahun 2023, KPPBC TMP A Semarang mencatatkan kinerja yang cukup baik meskipun terdapat sedikit penurunan dalam beberapa indikator dibandingkan tahun sebelumnya. Kinerja KPPBC TMP A Semarang pada tahun 2023 menunjukkan pencapaian yang baik pada berbagai metrik, meskipun terjadi penurunan sedikit dibandingkan tahun sebelumnya. Meskipun penerimaan negara dari sektor kepabeanan dan cukai hanya mencapai 93,72% dari target, dukungan terhadap perekonomian dari perspektif stakeholder mencapai indeks tinggi (115,94). Efektivitas perencanaan dan pengawasan mencapai titik teratas dengan indeks mendekati atau mencapai 120,00, dan kepuasan pengguna layanan juga tercatat baik dengan indeks 108,35. Namun, NKO keseluruhan untuk 2023 sedikit

menurun menjadi 112,19 dari 113,37 pada 2022. Fenomena ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk peningkatan dalam beberapa aspek operasional, terutama dalam hal penerimaan negara dan efektivitas patroli dan pengawasan.

Hal ini tampak dalam tabel Nilai Kinerja Organisasi (NKO) sesuai table 1 berikut :

Tabel 1
Nilai Kinerja Organisasi (NKO)

Tahun 2023										
No.	PERSPEKTIF / SS / IKU		Target 2022	Target 2023	s.d. November 2023			s.d. Desember 2023		
					T	R	Indeks	T	R	Indeks
PERSPEKTIF STAKEHOLDER					108,70			105,13		
SS-1	Dukungan terhadap perekonomian yang optimal				115,97			115,94		
1	1a-CP	Waktu penyelesaian proses kepabeanaan	1,05 hari	0,99 hari	M11: 0,99 hari	0,62	120,00	M12: 0,99 hari	0,62	120,00
2	1b-N	Indeks penyelesaian proses impor barang kiriman	100 (skala 120)	100 (skala 120)	M11: 100	111,94	111,94	M12: 100	111,87	111,87
SS-2	Penerimaan negara dari sektor kepabeanaan dan cukai yang optimal				104,40			93,72		
3	2a-CP	Persentase realisasi penerimaan kepabeanaan dan cukai	100%	100%	M11: 80,52%	84,06%	104,40	100%	93,72%	93,72
SS-3	Sinergi pengawasan dan penegakan hukum yang efektif				105,73			105,73		
4	3a-CP	Tingkat efektivitas pengawasan dan penegakan hukum kepabeanaan dan cukai	72%	78,50%	Q4: 78,5%	83%	105,73	Q4: 78,5%	83%	105,73
PERSPEKTIF CUSTOMER					112,73			112,66		
SS-4	Kepuasan pengguna layanan kepabeanaan dan cukai yang tinggi				108,35			108,35		
5	4a-CP	Indeks kepuasan pengguna jasa	4,15 (skala 5)	4,31 (skala 5)	Y: 4,31	4,67	108,35	Y: 4,31	4,67	108,35
SS-5	Kepatuhan pengguna layanan yang tinggi atas peraturan kepabeanaan dan cukai				117,11			116,97		
6	5a-CP	Persentase kepatuhan importir	82%	83%	Q4 : 83%	98,76%	118,99	Q4 : 83%	98,51%	118,69
7	5b-CP	Persentase piutang bea dan cukai yang diselesaikan	94,75%	81%	Smt2 : 81%	93,34%	115,23	Smt2 : 81%	93,35%	115,25
No.	PERSPEKTIF / SS / IKU		Target 2022	Target 2023	s.d. November 2023			s.d. Desember 2023		
					T	R	Indeks	T	R	Indeks
PERSPEKTIF INTERNAL PROCESS					113,12			117,55		
SS-6	Perencanaan dan analisis formulasi kebijakan yang efektif dan efisien				107,19			120,00		
8	6a-CP	Persentase kualitas perencanaan dan penyelesaian program kerja PRKC berkelanjutan	75%	80%	Q4 : 80%	85,75%	107,19	Q4 : 80%	99,18%	120,00
SS-7	Persepsi positif dan dukungan publik terhadap kebijakan kepabeanaan dan cukai				120,00			120,00		
9	7a-N	Indeks efektivitas komunikasi dan edukasi	85%	80 (skala 100)	Q4: 80	97,18	120,00	Q4: 80	96,97	120,00
10	7b-N	Persentase kualitas pelayanan kepabeanaan dan cukai	-	81%	M11: 81%	100,00%	120,00	M12: 81%	99,84%	120,00
SS-8	Pemeriksaan dan Pengawasan kepabeanaan dan cukai yang efektif				112,12			112,48		
11	8a-N	Persentase efektivitas kegiatan patroli dan operasi kepabeanaan dan cukai	74%	75%	Q4: 75%	97,82%	120,00	Q4: 75%	97,40%	120,00
12	8b-N	Persentase efektivitas patroli laut	73%	74%	Q4 : 74%	77,14%	104,24	Q4 : 74%	77,67%	104,96
SS-9	Pengendalian mutu dan pengawasan internal yang bernilai tambah				113,18			118,93		
13	9a-N	Persentase tindak lanjut rekomendasi Aparat Pengawas Fungsional	83%	84%	Q4:84%	89,33%	106,35	Q4:84%	99,00%	117,86
14	9b-N	Rata-rata persentase tingkat efektivitas monitoring dan pengawasan kepatuhan internal	90,50%	80%	Q4 : 80%	100,00%	120,00	Q4 : 80%	100,00%	120,00
No.	PERSPEKTIF / SS / IKU		Target 2022	Target 2023	s.d. November 2023			s.d. Desember 2023		
					T	R	Indeks	T	R	Indeks
PERSPEKTIF LEARNING & GROWTH					114,56			114,63		
SS-10	Organisasi dan SDM yang berkinerja tinggi				118,44			119,11		
15	10a-N	Persentase peningkatan kompetensi pegawai	78%	80%	Q4: 80%	99,41%	120,00	Q4: 80%	97,83%	120,00
16	10b-N	Persentase efektivitas manajemen organisasi	82,50%	81,00%	Q4 : 81%	95,47%	117,87	Q4 : 81%	97,79%	120,00
17	10c-N	Indeks efektivitas pelaksanaan FGD pejabat administrator	90 (Skala 100)	84,5 (Skala 100)	Q4 : 84,5	99,23	117,44	Q4 : 84,5	99,16	117,34
SS-11	Sistem informasi yang andal dan terintegrasi				105,24			104,77		
18	11a-N	Persentase pengelolaan layanan TIK	80%	82%	Q4: 82%	86,30%	105,24	Q4: 82%	85,91%	104,77
SS-12	Pengelolaan keuangan. BMN. dan umum yang efisien. efektif dan akuntabel				120,00			120,00		
19	12a-N	Persentase kualitas pelaksanaan anggaran	95,51%	100 (95,52%)	Q4: 100 (95,52%)	99,67%	120,00	Q4: 100 (95,52%)	98,19%	120,00

Fenomena penurunan kinerja KPPBC TMP A Semarang pada tahun 2023, meskipun masih mencatat capaian yang baik, dapat diatasi melalui peningkatan kualitas pengetahuan dan kompetensi profesional para personilnya. Dengan meningkatkan pengetahuan khusus terkait regulasi kepabeanan dan cukai, serta mengasah kompetensi dalam perencanaan, pengawasan, dan kegiatan patroli, personil akan lebih mampu mengoptimalkan penerimaan negara dan efektivitas operasional. Peningkatan ini juga dapat berkontribusi pada perbaikan efektivitas perencanaan dan pengawasan yang sudah berjalan baik, namun masih menyisakan ruang untuk perbaikan, khususnya dalam mencapai target penerimaan negara dan mengatasi penurunan NKO keseluruhan. Kompetensi profesional yang lebih tinggi akan membantu dalam memberikan pelayanan yang lebih optimal dan mendukung keberhasilan pencapaian target di berbagai aspek.

Kualitas pengetahuan dan kompetensi profesional SDM menjadi faktor kunci dalam menentukan kinerja organisasi (Waheed & Kaur, 2016). Kualitas pengetahuan yang tinggi dan relevan dengan perkembangan zaman memungkinkan pegawai untuk beradaptasi dengan cepat, meningkatkan efisiensi kerja, dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan pelaku usaha (Corral de Zubielqui et al., 2019).

Pengetahuan yang mendalam mengenai peraturan perundang-undangan, kebijakan nasional, dan peraturan internasional di bidang kepabeanan dan cukai sangat penting dalam memastikan pelayanan yang

diberikan akurat dan cepat. Selain itu, pemahaman tentang prosedur operasional standar (SOP), teknologi informasi yang digunakan dalam proses kepabeanaan dan cukai, serta perkembangan terbaru dalam bidang tersebut melalui pelatihan dan seminar, menjadi sangat krusial.

Relevansi pengetahuan dengan perkembangan zaman menjadi hal yang sangat penting, terutama dalam hal adaptasi terhadap perubahan teknologi, seperti penggunaan teknologi blockchain dan *Internet of Things* (IoT), serta perubahan regulasi dan kebijakan global (Tseng, 2016). Pengetahuan yang *up-to-date* membantu pegawai dalam pengambilan keputusan yang tepat, meningkatkan inovasi dan efisiensi kerja, serta memberikan layanan publik yang lebih baik (Lodhi et al., 2017).

Selain itu, kualitas pengetahuan yang tinggi juga mendukung pengembangan kemampuan analitis dan kemampuan penyelesaian masalah, yang keduanya adalah aspek kunci dari kompetensi professional (Han et al., 2018). Keterampilan ini memungkinkan pegawai untuk menganalisis informasi kompleks, memprediksi potensi masalah, dan mengembangkan solusi yang efektif dan efisien, sehingga memperkuat kapasitas organisasi dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Penelitian sebelumnya terkait peran pengetahuan terhadap kinerja masih menyisakan kontroversi. Diantaranya adalah hasil penelitian yang menyatakan bahwa pengetahuan sejatinya tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja, karena sebagian pengetahuan tidak dapat dengan mudah untuk dibagikan (Manaf et al., 2018) dan pengetahuan mengurangi

stabilitas kinerja dan rata rata kinerja organisasi jika pemilik pengetahuan pindah atau keluar dari organisasi dan membawa serta pengetahuannya (Chen & Liang, 2016) namun penelitian lain menyatakan bahwa pengetahuan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja dari sektor public di UAE (Al Ahbabi et al., 2019)

Penelitian ini mengajukan kompetensi professional sebagai pemediasi hubungan pengetahuan dengan kinrjanya (Hämäläinen et al., 2021). Kompetensi profesional adalah gabungan kemampuan, keterampilan, pengetahuan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan individu untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan efektif dan efisien, sesuai dengan standar profesi atau organisasi tertentu (Parkhomenko-Kutsevil & Oksana I., 2016). Kompetensi ini mencakup berbagai aspek yang memastikan individu dapat memberikan kinerja optimal dan memenuhi harapan organisasi serta pemangku kepentingan (Hämäläinen et al., 2021). Selain mencakup apa yang diketahui dan dapat dilakukan oleh individu, kompetensi profesional juga mencakup bagaimana mereka melaksanakan tugas sesuai dengan nilai-nilai dan standar profesi, memastikan kontribusi positif terhadap organisasi dan penciptaan nilai tambah melalui pekerjaan mereka (Santoso et al., 2020).

Kompetensi profesional dalam bidang kepabeanan menjamin pelayanan yang prima dengan mencakup keterampilan teknis yang kuat, kemampuan analitis, pengetahuan hukum dan regulasi, keterampilan komunikasi, serta kepemimpinan dan manajemen. Pegawai Bea Cukai

dengan keterampilan teknis yang baik tentunya akan dapat menangani dan memeriksa barang, mengelola dokumen, serta menggunakan teknologi informasi secara efektif.

Kemampuan analitis yang baik memungkinkan identifikasi dan penyelesaian masalah dengan cepat dan tepat (Gomes, 2016). Keterampilan komunikasi yang baik membantu mereka berinteraksi dengan pelaku usaha dan masyarakat, menyampaikan informasi dengan jelas, serta menjelaskan prosedur kepastian. Secara keseluruhan, semua aspek kompetensi ini memastikan bahwa KPPBC TMP A Semarang dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas kepada masyarakat dan pelaku usaha, menghadapi tantangan global dengan efektif, serta menjaga reputasi dan kepercayaan publik.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan research gap dan fenomena gap latar belakang di atas dirumuskan masalah adalah “Bagaimana peran kualitas pengetahuan dan kompetensi professional dalam meningkatkan kinerja SDM di KPPBC TMP A Semarang “ Kemudian pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pengetahuan terhadap kinerja SDM?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pengetahuan terhadap kompetensi professional kepastian?
3. Bagaimana pengaruh kompetensi professional kepastian terhadap kinerja SDM?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dirumuskan maka tujuan dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pengetahuan terhadap kinerja SDM.
- 2) Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas pengetahuan terhadap kompetensi professional kepabeanaan.
- 3) Mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kompetensi professional kepabeanaan terhadap kinerja SDM.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran kualitas pengetahuan dan kompetensi profesional terhadap kinerja SDM di KPPBC TMP A Semarang. Dengan memahami hubungan antara variabel-variabel ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen dalam upaya peningkatan kualitas SDM dan kinerja organisasi secara keseluruhan.
2. Manfaat Praktis. Melalui penelitian ini, diharapkan juga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi peningkatan kompetensi dan pengetahuan SDM yang lebih efektif dan berkelanjutan. Pada akhirnya, peningkatan kualitas SDM ini akan

berdampak positif pada kinerja KPPBC TMP A Semarang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, serta dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan pelaku usaha.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kinerja SDM

Kinerja yang dimaksud adalah secara formal didefinisikan sebagai nilai dari serangkaian perilaku karyawan yang memberikan kontribusi, baik positif atau negatif terhadap pencapaian tujuan organisasi (Nawawi, 2022). Kinerja merupakan unjuk kerja yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap pekerjaannya, sikap terhadap pekerjaan dipengaruhi oleh kondisi ekonomi, jenis pekerjaan yang menantang, imbalan yang memadai dan beberapa definisi diatas menunjukkan bahwa kinerja seseorang dapat terlihat dari hasil seorang karyawan menyelesaikan pekerjaannya dalam suatu organisasi sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai secara efisien dan efektif (Kartomo & Slameto, 2016).

Kinerja adalah ukuran dari kuantitas dan kualitas tugas yang dicapai oleh individu atau kelompok (Kristianty Wardany, 2020). Dalam melaksanakan pekerjaan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok diharapkan hasil kerja dapat terukur secara jelas, seberapa sering pekerjaan itu dilakukan, baik ataupun buruk dari suatu pekerjaan dihasilkan dan sesuaikan dengan standar yang telah ditetapkan (Hasanah & Kristiawan, 2019).

Pengertian kinerja sering dikaitkan dengan hasil kerja, dimana kinerja SDM merupakan hasil dari peran, aktivitas, kerja keras dan usaha dalam mencapai tujuan yang akan dicapai (Sedarmayanti, 2017). Kinerja merupakan

seperangkat hasil yang dicapai serta merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan suatu sumber daya manusia yang diminta (Bakirova Oynura, 2022). Dua definisi tersebut dapat diakumulasikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pengukuran yang dikembangkan oleh Mathis & John H. Jackson (2012) yaitu: kuantitas. Sedangkan Faktor – faktor yang memengaruhi kinerja individu menurut adalah (Cascio, 2006):

- a. kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan Waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. Kemandirian. Merupakan tingkat seseorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan tugas kerjanya.

- f. Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Untuk mengukur kinerja secara individual, McKenna dan Beech (1995) ada beberapa indikator, indikator-indikator dari kinerja yang sering dipergunakan untuk menilai kinerja individu pegawai menurut McKenna dan Beech adalah:

- a. Pengetahuan, kemampuan dan keterampilan pada pekerjaan/kompeten
- b. Sikap kerja, diekspresikan sebagai antusiasme, komitmen dan motivasi
- c. Kualitas pekerjaan
- d. Interaksi, misalnya keterampilan komunikasi dan kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain dalam satu tim.

Kantor Pengawasan dan Pelayanan dapat membawahi Kantor Bantu Pelayanan Bea dan Cukai atau Pos Pengawasan Bea dan Cukai. Tugas utamanya adalah menjalankan pengawasan dan pelayanan di bidang kepabeanan dan cukai dalam wilayah kewenangannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kantor Pengawasan dan Pelayanan memiliki beberapa fungsi, antara lain: memberikan pelayanan teknis di bidang kepabeanan dan cukai, memberikan perizinan dan fasilitas, mengumpulkan dan mengadministrasikan bea masuk, cukai, serta pungutan negara lainnya, melakukan intelijen, patroli, penindakan, dan penyidikan. Selain itu, kantor ini juga bertanggung jawab atas penerimaan, penyimpanan, pemeliharaan,

dan pendistribusian dokumen, pengolahan data serta penyajian informasi, pengelolaan sarana operasi, komunikasi, dan senjata api, serta evaluasi kerja dan administrasi kantor (Sumber: Peraturan Menteri Keuangan Nomor 188/PMK.01/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai).

Berdasarkan beberapa pendapat tentang kinerja dan prestasi kerja dapat disimpulkan kinerja SDM Kepabeanan merupakan efektivitas dan efisiensi pegawai dalam melaksanakan fungsi-fungsi kepabeanan dan cukai termasuk pengawasan, pengendalian, dan penyediaan layanan kepada masyarakat serta pelaku usaha. Kinerja SDM kepabeanan dan cukai diukur dengan menggunakan beberapa unsur yaitu Fasilitator Perdagangan, Pendukung Industri, Pelindung Masyarakat dan Pemungut Pendapatan (<https://bctemas.beacukai.go.id/tentang-kami/tugas-pokok-fungsi>).

2.2. Professional Competence

Kompetensi adalah karakteristik dasar yang dimiliki oleh individu yang secara kausal terkait dalam memenuhi kriteria yang dibutuhkan untuk menempati posisi dan mengandung aspek pengetahuan, keterampilan, atau karakteristik kepribadian yang mampu mempengaruhi kinerja (Sabuhari et al., 2020). Tiga klasifikasi dimensi dan komponen kompetensi individu; yaitu: (a) kompetensi intelektual, (b) kompetensi emosional, dan (c) kompetensi sosial (Spencer, L & Spencer, S, 1993).

Kompetensi adalah kemampuan atau keahlian individu (Pitafi et al., 2018). Kompetensi merupakan seperangkat karakteristik pengetahuan, keterampilan, sikap, kecerdasan, dan pandangan dari minat seseorang untuk melaksanakan tugasnya secara efisien dan efektif (Martini et al., 2018). Kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik pribadi dasar yang merupakan faktor penentu untuk bertindak dengan sukses dalam pekerjaan atau situasi (Potnuru et al., 2019). Organisasi harus memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan tujuan, sasaran, dan nilai-nilai organisasi (Pitafi et al., 2018). Kompetensi terdiri dari lima jenis karakteristik kompetensi: Motif, sifat, konsep diri, pengetahuan dan keterampilan dan memiliki keterkaitan dengan kinerja unggul dalam melakukan pekerjaan (Spencer, L & Spencer, S, 1993).

Merujuk pada (Cheng et al., 2016) yang kemudian di tuliskan kembali oleh (Huang et al., 2019) terdapat tiga faktor yang termasuk dalam kompetensi profesional: (1) Pengetahuan mengacu pada fakta dan data yang dipahami oleh tenaga profesional, yang dapat secara efisien meningkatkan pencapaian suatu fungsi melalui informasi yang diperoleh. Pengetahuan ini umumnya ditekankan dalam pelatihan profesional tradisional, karena pengetahuan merupakan syarat penting untuk kinerja aktual; selain itu, pengetahuan lebih mudah dievaluasi; (2) Keterampilan mengacu pada kemampuan tenaga profesional untuk menerapkan pengetahuan dalam menyelesaikan masalah tertentu. Evaluasi dapat dilakukan dengan mengamati kinerja aktual atau kinerja spesifik; (3) Sikap mengacu pada

fungsi pendekatan-penolakan dari afeksi untuk menilai sikap seseorang dengan mengamati dialog atau kinerja perilaku. Namun, evaluasi sikap sulit bersifat objektif, tetapi tidak bisa diabaikan.

Kompetensi fungsional (profesional) menurut (Kozyryeva & Demchenko, 2017) ditandai oleh pengetahuan profesional dan kemampuan untuk menerapkannya; keterampilan komunikasi; manajemen pekerja dan kemampuan untuk menerima dan menafsirkan informasi terkait pekerjaan.

Indikator kompetensi profesional menurut (Fazilla et al., 2023) mencakup:

1. Berpikir kritis: Menggunakan penalaran yang tepat untuk menganalisis masalah, membuat keputusan, dan menemukan solusi inovatif
2. Profesionalisme: Menunjukkan integritas melalui etos kerja, tanggung jawab pribadi, citra profesional, dan perilaku etis
3. Komunikasi: Komunikasi yang efektif dan manajemen hubungan
4. Keterampilan kepemimpinan: Memahami dan menggunakan teknologi digital serta informasi untuk pembelajaran
5. Inisiatif: Mengambil inisiatif untuk mempertahankan kebiasaan kerja yang efektif dan menghasilkan hasil berkualitas tinggi
6. Ketahanan: Bersikap tangguh dan menunjukkan tanggung jawab

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi profesional dalam bidang kepabeaan adalah serangkaian keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai untuk menjalankan tugas-tugas mereka secara efektif dan efisien. Berdasarkan perumusan Indicator

kompetensi professional dari para ahli maka indicator yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan menyesuaikan lingkup kerja adalah :

1. Pemahaman akan peraturan kepabeanan dan cukai yang relevan (Kozyryeva & Demchenko, 2017).
2. Keterampilan komunikasi, terkait dengan kemampuan untuk menyampaikan informasi secara efektif kepada pihak terkait, termasuk importir, eksportir, dan otoritas pajak (Fazilla et al., 2023).
3. Penerapan teknologi: kemampuan untuk menggunakan sistem informasi dan teknologi yang relevan dalam proses kepabeanan dan cukai (Kozyryeva & Demchenko, 2017)
4. Etika profesional: Mematuhi kode etik dan standar profesional dalam menjalankan tugas di bidang kepabeanan dan cukai (Huang et al., 2019).
5. Profesionalisme yang diwujudkan dengan integrasi dan ketahanan dalam melayani masyarakat (Fazilla et al., 2023).

2.3. *Knowledge Quality* /kualitas Pengetahuan

Menurut Kulkarni et al. (2007), kualitas pengetahuan adalah konten yang berharga dan berguna bagi organisasi. Soo et al. (2004) menilai kualitas pengetahuan berdasarkan seberapa sering pengetahuan tersebut digunakan, seberapa bermanfaat, dan seberapa inovatifnya. Nonaka (1991) menggambarkan kualitas pengetahuan sebagai pengetahuan yang tepat, memenuhi kebutuhan, dan akurat.

Kualitas pengetahuan juga bisa diartikan sebagai sejauh mana ide, logika, hubungan, dan situasi dipahami dan dapat digunakan, relevan, berharga dalam konteksnya, dan mudah beradaptasi. Pengetahuan yang baru, inovatif, dan bermanfaat memenuhi syarat kualitas pengetahuan (Chan et al., 2008). Pengetahuan yang sering digunakan kembali untuk menciptakan pengetahuan baru dianggap berkualitas tinggi (Waheed dan Kaur, 2016).

Widodo (2015) menekankan bahwa kualitas pengetahuan adalah tentang seberapa baik ide dan informasi dapat digunakan dan diadaptasi sesuai kebutuhan. Chou et al. (2015) menambahkan bahwa pengetahuan bisa saja inovatif, tetapi jika tidak berguna untuk pengembangan organisasi, maka tidak memenuhi kriteria kualitas pengetahuan.

kualitas pengetahuan adalah sejauh mana ide, dan informasi dapat digunakan dan diadaptasi sesuai kebutuhan dan kembali untuk menciptakan pengetahuan baru dianggap berkualitas tinggi.

Sehingga Kualitas pengetahuan adalah sejauh mana ide dan informasi dapat digunakan dan diadaptasi sesuai kebutuhan, serta dapat digunakan kembali untuk menciptakan pengetahuan baru yang lebih relevan. Kualitas pengetahuan yang baik adalah pengetahuan yang mudah diterapkan, dapat diadaptasi, dan membantu dalam pengembangan organisasi. Secara keseluruhan, kualitas pengetahuan mencakup elemen seperti akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan relevansi informasi (Wixom & Todd, 2005).

Sehingga Kualitas pengetahuan adalah pemahaman mendalam terhadap regulasi, prosedur, dan teknologi yang relevan dengan tugas dan fungsi KPPBC. Kualitas pengetahuan yang baik adalah pengetahuan yang mudah diterapkan, dapat diadaptasi, dan membantu dalam pengembangan organisasi. Secara keseluruhan, kualitas pengetahuan mencakup elemen seperti akurasi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan relevansi informasi (Wixom & Todd, 2005).

2.5 Pengaruh antar Variabel

2.5.1. Pengaruh kualitas pengetahuan terhadap kompetensi professional kepabeanaan

Pengetahuan memainkan peran mendasar dalam membangun kompetensi karyawan, berfungsi sebagai batu penjurur pengembangan profesional dan peningkatan kinerja di berbagai industry (Cimini et al., 2020). Hubungan antara akuisisi pengetahuan dan pengembangan kompetensi adalah dinamis dan kritis, terutama di lingkungan kerja yang cepat berubah saat ini (Rinayanti Pelealu, 2022).

Pengetahuan membekali karyawan dengan pemahaman teoretis dan praktis yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka secara efektif yang akan berkembang menjadi keterampilan teknis, dan pemahaman tentang proses dan standar organisasi (Gustafsson & Lazzaro, 2021). Karyawan yang terinformasi dengan baik lebih mampu membuat keputusan yang tepat, memecahkan masalah kompleks, dan beradaptasi dengan tantangan baru

(Firk et al., 2021). Coral *et.al* (2018) menggarisbawahi pentingnya transfer pengetahuan dari pemasok ke kualitas pengetahuan dan pengetahuan transfer dari pemasok melalui kualitas pengetahuan untuk mencapai inovasi.

H1 : Semakin tinggi kualitas pengetahuan yang dikuasai oleh sumber daya manusia, maka semakin meningkat pula kompetensi profesional di bidang kepabeanaan mereka.

2.5.2. Pengaruh kualitas pengetahuan terhadap kinerja SDM

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan (Almusaddar et al., 2018). Organisasi yang mampu mengelola dan mendistribusikan pengetahuan taktik dengan efektif cenderung melihat peningkatan dalam kinerja pekerjaan, karena pengetahuan ini berhubungan langsung dengan pengalaman praktis yang tidak selalu mudah diartikulasikan (Huie et al., 2020). Selanjutnya, penelitian oleh (Setyorini et al., 2021) menegaskan bahwa pengetahuan, meskipun hanya berdampak sebagian, tetap memiliki efek yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan, menunjukkan pentingnya investasi dalam pengembangan keahlian dan pengetahuan karyawan.

Knowledge Quality telah menjadi hal yang penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif dan berurusan dengan perubahan lingkungan bisnis yang cepat. Tidak dapat dipungkiri bahwa memiliki pengetahuan semakin dianggap sebagai aset penting untuk mempertahankan

daya saingnya. *Knowledge* merupakan sebuah instrumen kompetitif yang sangat penting untuk memahami pengetahuan sebagai sumber daya dan keunggulan kompetitif (Monteagudo and Maria, 2018). De Zubielquiet.al (2019) menyatakan bahwa *knowledge quality* berkontribusi pada kinerja perusahaan.

H2 : Semakin tinggi kualitas pengetahuan yang dikuasai oleh sumber daya manusia, maka semakin meningkat pula Kinerja SDM

2.5.3. Pengaruh kompetensi professional kepabeanan terhadap kinerja SDM

Kompetensi dikatakan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Kompetensi diperlukan untuk membantu organisasi untuk menciptakan budaya kinerja tinggi. Banyaknya kompetensi yang digunakan oleh sumber daya manusia akan meningkatkan kinerja (Shieh & Wang, 2019). Kinerja dan keefektifan pegawai dalam melaksanakan tugas sangat ditentukan oleh kompetensi yang disyaratkan oleh bidang pekerjaan (Ikhsan et al., 2019).

Hasil penelitian yang menyatakan bahwa hasil kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai (Alhashimi, M., Reyad, S., Hamdan, A., Badawi, S., Al-Sartawi, A., & Razzaque, 2019). Penelitian terdahulu menyatakan bahwa pengalaman kerja dan kompetensi sumber daya manusiaberpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Ratu et al., 2020).

Kompetensi memiliki dampak positif terhadap kinerja perusahaan, sebagaimana disampaikan oleh (Al Mamun et al., 2019). Chikamai &

Makhamara (2021) menyatakan bahwa kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja. Temuan serupa juga diungkapkan oleh (Mulang, 2021) yang menegaskan bahwa kompetensi secara positif dan signifikan memengaruhi kinerja. Penelitian oleh (Ridwan et al., 2020) mencatat bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. (Kristiawan et al., 2020) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi profesional dan kinerja. (Subari & Raidy, 2015) menyimpulkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja.

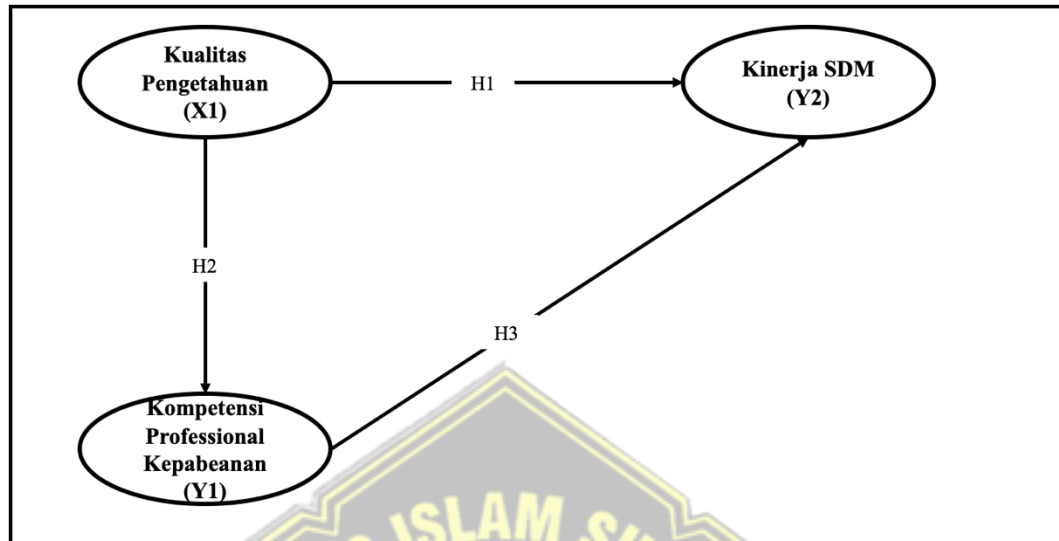
Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka dapat diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3 : Semakin baik kompetensi professional kepebeanaan maka akan semakin baik kinerja SDM

2.6 Model Empirik Penelitian

Berdasarkan pemaparan-pemaparan yang yang dituangkan dalam teori maupun penelitian terdahulu, maka model empiric penelitian disajikan dalam bentuk kerangka konseptual penelitian berikut ini:

Gambar 2.1 Model Empirik Penelitian



Gambar 2.1 dapat dilihat bahwa kepemilikan pengetahuan yang berkualitas akan memiliki pengaruh terhadap peningkatan kompetensi professional kepabeanaan dan berpotensi meningkatkan kinerja SDM.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penelitian ini adalah merupakan tipe penelitian *eksplanatory research* yang bersifat asosiatif, yaitu bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2012). Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengujian hipotesis dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis dengan harapan, yang pada akhirnya dapat memperkuat teori yang dijadikan sebagai pijakan. Dalam hal ini adalah menguji pengaruh kualitas pengetahuan, kompetensi professional kepabeanaan dan kinerja SDM.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh SDM pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Semarang sejumlah 203 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang mewakili keseluruhan obyek yang diteliti. Penarikan sampel ini didasarkan bahwa dalam suatu penelitian ilmiah tidak ada keharusan atau tidak mutlak semua populasi harus diteliti secara keseluruhan tetapi dapat dilakukan sebagian saja dari

populasi tersebut. Menurut Hair (1995) sebaiknya ukuran sampel harus 100 atau lebih besar. Sebagai aturan umum, jumlah sampel minimum setidaknya lima kali lebih banyak dari jumlah item pertanyaan yang akan dianalisis, dan ukuran sampel akan lebih diterima apabila memiliki rasio 10:1. Dalam penelitian ini terdapat 13 item pertanyaan, maka ukuran sampel yang dibutuhkan minimal $13 \times 10 = 130$ sampel.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik penarikan sampel. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik penarikan *Purposive Sampling*. Teknik Sensus *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini penentuan sampel adalah 130 SDM pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Semarang dengan ketentuan sebagaimana berikut :

1. Masa kerja > 5 tahun
2. Telah mengikuti pelatihan teknis > 3 kali

3.3 Jenis dan Sumber Data

Sumber data pada studi ini mencakup data primer dan skunder. Data primer data yang diperoleh langsung dari obyeknya (Widodo, 2017). Data primer studi adalah mencakup : kualitas pengetahuan, kompetensi profesional kepabeanaan dan kinerja SDM. Data skunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain. Data tersebut meliputi data statistic SDM, data dan referensi yang berkaitan dengan studi ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut :

1. Data Primer

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan lembaran angket yang berisi daftar pertanyaan kepada responden yaitu terkait variable penelitian kualitas pengetahuan, kompetensi professional kepeabeanan dan kinerja SDM.

Pengukuran variable penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner secara personal (*Personality Quesitionnaires*). Data dikumpulkan dengan menggunakan angket tertutup. Interval pernyataan dalam penelitian ini adalah 1-5 dengan pernyataan jankarnya Sangat Tidak Setuju (STS) hingga Sangat Setuju (SS).

Pengambilan data yang diperoleh melalui kuesioner dilakukan dengan menggunakan pengukuran *interval* dengan ketentuan skornya adalah sebagai berikut :

<i>Sangat Tidak Setuju</i>	1	2	3	4	5	<i>Sangat Setuju</i>
---	---	---	---	---	---	---------------------------------

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan hasil penelitian. Adapun data sekunder diperoleh berupa :

- a. Jurnal, diperoleh dari beberapa penelitian terdahulu guna mendukung penelitian.
- b. Literature berupa beberapa referensi dari beberapa buku dalam mendukung penelitian.

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Indrianto dan Supomo (2012) menyatakan definisi operasional adalah penentuan contruk sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Variabel penelitian ini mencakup kualitas pengetahuan, kompetensi professional kepabeanan dan kinerja SDM. Adapun masing-masing indikator Nampak pada table 3.1

Table 3.1
Variabel dan Indikator Penelitian

No	Variabel	Indikator	Sumber
1.	Kualitas pengetahuan pemahaman mendalam terhadap regulasi, prosedur, dan teknologi yang relevan dengan tugas dan fungsi KPPBC.	1. Akurasi 2. Kelengkapan 3. Ketepatan waktu, 4. Relevansi informasi	Wixom & Todd, 2005).
2.	Kompetensi profesional dalam bidang kepabeanan serangkaian keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai untuk menjalankan tugas-tugas mereka secara efektif dan efisien.	1. Pemahaman akan peraturan kepabeanan dan cukai 2. Keterampilan komunikasi. 3. Penerapan teknologi 4. Etika professional 5. Profesionalisme	(Huang et al., 2019; Kozyrye va & Demchenko, 2017)
3.	Kinerja SDM Kepabeanan efektivitas dan efisiensi pegawai dalam melaksanakan fungsi-fungsi kepabeanan dan cukai termasuk pengawasan, pengendalian, dan penyediaan layanan kepada masyarakat serta pelaku usaha.	1. Fasilitator Perdagangan, 2. Pendukung Industri, 3. Pelindung Masyarakat 4. Pemungut Pendapatan	McKenna dan Beech (1995)

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian (Umar, 2012). Dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan analisa non statistic untuk menganalisis data kualitatif, yaitu dengan membaca tabel-tabel, grafik / angka-angka berdasarkan hasil jawaban responden terhadap variabel penelitian kemudian dilakukan uraian dan penafsiran.

3.6.2 Analisis *Uji Partial Least Square*

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. PLS merupakan pendekatan alternative yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kuasalita/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. PLS merupakan metode analisis yang powerfull, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi.

Tujuan penggunaan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten, variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana

inner model (model structural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan kontruknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS (Partial Least Square) dapat dikategorikan sebagai berikut: Kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, PLS (*Partial Least Square*) menggunakan proses iterasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

1. Menghasilkan *weight estimate*.
2. Menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*.
3. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta).

3.6.3. Analisa model Partial Least Square

Dalam metode PLS (*Partial Least Square*) teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. *Convergent Validity*

Convergent Validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score/component*

score yang dihitung dengan PLS. ukuran refleksif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70% dengan kontruk yang diukur. Namun menurut Chin (1998) dalam Ghozali dan Hengky (2015) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading

2. *Discriminant Validity*

Discriminant Validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan kontruk. Jika korelasi kontruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran kontruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan kontruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran pada blok lainnya. Metode lain untuk menilai *Discriminant Validity* adalah membandingkan nilai *Root Of Average Variance Extracted* (AVE) setiap kontruk dengan korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnya dalam model. Jika nilai AVE setiap kontruk lebih besar daripada nilai korelasi antara kontruk dengan kontruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *Discriminant Validity* yang baik (Fornell dan Larcker, 1981 dalam Ghozali dan Hengky, 2015). Berikut ini rumus untuk menghitung AVE:

$$\frac{\sum_{i=1}^n A_i}{n}$$

Keterangan :

AVE : Rerata persentase skor varian yang diekstraksi dari seperangkat variabel laten yang di estimasi melalui loading standarize indikatornya dalam proses iterasi algoritma dalam PLS.

λ : Melambangkan standarize loading factor dan i adalah jumlah indikator.

3. Validitas Konvergen

Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrument yang berbeda yang mengyjur kontruk yang mana memounyai korelasi tinggi. Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan *loading factor* (korelasi antara skor item atau skor jomponen dengan skor kontruk) indikator-indikator yang mengukur kontruk tersebut. (Hair et al, 2016) mengemukakan bahwa rule of thumb yang biasanya digunakan untuk membuat pemeriksaan awal dari matrik faktor adalah ± 30 dipertimbangkan telah memenuhi level minimal, untuk loading ± 40 dianggap lebih baik, dan untuk loading > 0.50 dianggap signifikan secara praktis. Dengan demikian semakin tinggi nilai faktor *loading*, semakin penting peranan loading dalam menginterpretasi matrik faktor. Rule of thumb yang digunakan untuk validitas konvergen adalah *outer loading* > 0.7 , *cummunality* > 0.5 dan *Average Variance Extracted* (AVE) > 0.5 (Chin, 1995 dalam Abdillah & Hartono, 2015). Metode lain yang digunakan untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan membandingkan

akar AVE untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai validitas diskriminan yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model (Chin, Gopalan & Salisbury, 1997 dalam Abdillah & Hartono, 2015). AVE dapat dihitung dengan rumus berikut:

Merupakan model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk lainnya, maka menunjukkan ukuran blok mereka lebih baik dibandingkan dengan blok lainnya. Sedangkan menurut metode lain untuk menilai discriminant validity yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted* (AVE).

4. *Composite reliability*

Merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variabel coefficients*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu internal consistency dan *cronbach's alpha*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah $> 0,70$ maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.

5. *Cronbach's Alpha*

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari *composite reliability*. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel

apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0.7 . Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada outer model untuk indikator reflektif. Sedangkan untuk indikator formatif dilakukukan pengujian yang berbeda. Uji indikator formatif yaitu:

a. Uji *Significance of weight*

Nilai *weight* indikator formatif dengan kontruknya harus signifikan.

b. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Utuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami multikolineritas dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5 – 10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi multikolineritas.

6. Analisa *Inner Model*

Analisa inner model biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model* dan *substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarakan pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan *R-square* untuk kontruk dependen, *Stone-Geisser Q-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur structural (Stone, 1974; Geisser, 1975). Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS (*Partial Least Square*)

dimulai dengan cara melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Kemudian dalam penginterpretasiannya sama dengan interpretasi pada regresi.

Perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independent tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Selain melihat nilai (R^2), pada model PLS (*Partial Least Square*) juga dievaluasi dengan melihat nilai *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. Q^2 mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai Q^2 lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai Q^2 kurang dari nol (0), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

Merupakan spesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*), disebut juga *inner relation*, menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substantif penelitian. Tanpa kehilangan sifat umumnya, diasumsikan bahwa variabel laten dan indikator atau variabel manifest diskala *zeromeans* dan unit varian sama dengan satu sehingga parameter lokasi (parameter konstanta) dapat dihilangkan dari model inner model yang diperoleh adalah :

$$Y = b_1X_1 + e$$

$$Y_2 = b_1X_1 + b_2y_1 + e$$

Weight Relation, estimasi nilai kasus variabel laten, inner dan outer model memberikan spesifikasi yang diikuti dalam estimasi algoritma PLS. Setelah itu diperlukan definisi *weight relation*. Nilai kasus untuk setiap variabel laten diestimasi dalam PLS yakni :

$$\xi_b = \sum_{kb} W_{kb} X_{kb}$$

$$\eta_1 = \sum_{ki} W_{ki} X_{ki}$$

Dimana W_{kb} dan W_{ki} adalah *weight* yang digunakan untuk membentuk estimasi variabel laten endogen (η) dan eksogen (ξ). Estimasi variabel laten adalah linier agregasi dari indikator yang nilai *weight*nya didapat dengan prosedur estimasi PLS seperti dispesifikasi oleh *inner* dan *outer* model dimana variabel laten endogen (dependen) adalah η dan variabel laten eksogen adalah ξ (independent), sedangkan ζ merupakan residual dan β dan γ adalah matriks koefisien jalur (*pathcoefficient*)

Inner model diukur menggunakan *R-square* variabel laten eksogen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *Q Square predictive relevance* untuk model konstruk, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai $Q\text{-square} > 0$ menunjukkan model memiliki *predictive relevance*, sebaliknya jika nilai $Q\text{-square} \leq 0$ menunjukkan model kurang memiliki *predictive relevance*. Perhitungan *Q-Square* dilakukan dengan rumus :

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2)(1 - R_2^2) \dots (1 - R_p^2)$$

Dimana $(1-R_1^2)(1-R_2^2).....(1-R_p^2)$ adalah R-square eksogen dalam model persamaan. Dengan asumsi data terdistribusi bebas (*distribution free*), model struktural pendekatan prediktif PLS dievaluasi dengan R-Square untuk konstruk endogen (dependen), Q-square test untuk relevansi prediktif, t-statistik dengan tingkat signifikansi setiap koefisien path dalam model struktural.

7. Pengujian Hipotesis

Uji t digunakan untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat. Langkah-langkah pengujiannya adalah :

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : \beta_1 = 0$, tidak ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikatnya

$H_0 : \beta_1 \neq 0$, ada pengaruh signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikatnya

2) Menentukan level of significance : $\alpha = 0,05$ dengan $Df = (n-k)$

3) Kriteria pengujian

Ho diterima bila $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$

Ho diterima bila $t^{\text{hitung}} \geq t^{\text{tabel}}$

4) Perhitungan nilai t :

- a) Apabila $t^{\text{hitung}} \geq t^{\text{tabel}}$ berarti ada pengaruh secara partial masing masing variabel independent terhadap variabel dependent.
- b) Apabila $t^{\text{hitung}} < t^{\text{tabel}}$ berarti tidak ada pengaruh secara partial masing masing variabel independent terhadap variabel dependent.

8. Evaluasi Model.

Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composit realibility* untuk blok indikator. Model strukrur alat auinner model dievaluasi dengan melihat presentase varian yang dijelaskanya itu dengan melihat R^2 untuk konstruk laten eksogen dengan menggunakan ukuran *Stone Gaisser Q Square test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat melalui prosedur *bootstrapping*.

9. Pengujian Hipotesa

Dalam pengujian hipotesa dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistic maka untuk $\alpha = 0,05$ nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 di tolak ketika t-statistik $> 1,96$. Untuk

menolak atau menerima hiootesis menggunakan probabilitas maka H_a diterima jika nilai $p < 0,05$.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.2. Deskripsi Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran umum dari responden yang berisi kriteria-kriteria yang akan diberikan kepada subjek penelitian. Responden penelitian ini adalah SDM pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Semarang. Pemilihan responden menggunakan pertimbangan kriteria masa kerja di atas 5 tahun dan telah mengikuti pelatihan teknis lebih dari tiga kali. Atas dasar kriteria tersebut diperoleh 130 responden yang mengisi kuesioner dengan lengkap dan dapat digunakan dalam analisis data lebih lanjut. Deskripsi terkait responden penelitian ini dapat dijelaskan dalam empat karakteristik, yaitu berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan masa kerja yang dipaparkan berikut ini:

1. Jenis Kelamin

Gambaran profil responden yang menjadi partisipan dalam penelitian ini dapat dideskripsikan menurut faktor jenis kelamin sebagai berikut:

Tabel 4.1
Data Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	87	66.9
Wanita	43	33.1
Total	130	100.0

Sumber: Hasil pengolahan data, 2024.

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden pria terdapat sebanyak 87 responden (66,9%) dan responden wanita sebanyak 43 responden (33,1%).

Temuan di atas menunjukkan pegawai pria lebih banyak dibandingkan wanita. kondisi ini memberikan keuntungan bagi organisasi karena tugas pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean A Semarang yang memerlukan kemampuan fisik dan tanggung jawab yang besar.

2. Usia

Gambaran profil responden yang menjadi partisipan dalam penelitian ini dapat dideskripsikan menurut tingkatan usia sebagai berikut:

Tabel 4.2
Data Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
21 - 30 tahun	46	35.4
31 - 40 tahun	56	43.1
41 - 50 tahun	20	15.4
51 - 60 tahun	8	6.2
Total	130	100.0

Sumber: Hasil pengolahan data, 2024.

Dari sajian data pada Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak memiliki rentang usia 31-40 tahun yaitu sebanyak 56 orang (43,1%). Pada rentang usia tersebut biasanya pegawai cenderung memiliki kematangan emosional lebih baik. Pegawai dengan usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 46 orang (35,4%), usia 41-50 tahun yaitu sebanyak 20 orang (15,4%), dan pegawai dengan usia 51-60 tahun yaitu sebanyak 8 orang (6,2%).

3. Pendidikan Terakhir

Gambaran profil responden yang menjadi partisipan dalam penelitian ini dapat dideskripsikan menurut tingkatan pendidikan terakhir sebagai berikut:

Tabel 4.3
Data Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA/SMK	3	2.3
Diploma	51	39.2
S1	66	50.8
S2	10	7.7
Total	130	100.0

Sumber : Hasil Hasil pengolahan data, 2024.

Berdasarkan Tabel 4.3 terlihat bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir setingkat S1 yaitu sebanyak 66 pegawai (50,8%). Untuk responden dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 3 pegawai (2,3%), Diploma sebanyak 51 responden (39,2%), dan terdapat 10 responden (7,7%) yang memiliki tingkat pendidikan terakhir S2. Data tersebut menunjukkan bahwa secara umum pegawai berlatar belakang pendidikan tinggi. Hal ini memungkinkan pegawai memiliki kompetensi dan pengetahuan yang diperlukan dalam pekerjaannya.

4. Masa Kerja

Gambaran profil responden yang menjadi partisipan dalam penelitian ini dapat dideskripsikan menurut masa kerja sebagai berikut:

Tabel 4.4
Data Karakteristik Responden Menurut Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
5 - 10 tahun	63	48.5
11 - 20 tahun	48	36.9
21 - 30 tahun	14	10.8
> 30 tahun	5	3.8
Total	130	100.0

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024.

Pada Tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja antara 5 - 10 tahun sebanyak 63 responden (48,5%). Responden dengan masa kerja 11-20 tahun sebanyak 48 responden (36,9%), masa kerja 21-30 tahun sebanyak 14 responden (10,8%), dan di atas 30 tahun sebanyak 5 responden (3,8%). Banyaknya pegawai dengan pengalaman 5 – 10 tahun menunjukkan lebih banyak pegawai yang sedang dalam tahap membangun pengalaman kerja dan adaptasi dalam dunia kerja.

4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian

Analisis deskriptif ditujukan untuk memperoleh gambaran penilaian responden terhadap variabel yang diteliti. Melalui analisis deskriptif akan diperoleh informasi mengenai kecenderungan responden dalam menanggapi item-item indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini.

Data dijelaskan dengan memberikan bobot penilaian untuk setiap pernyataan dalam kuesioner. Kriteria tanggapan responden mengikuti skala penilaian berikut: Sangat Setuju (SS) skor 5, Setuju (S) skor 4, Cukup Setuju (CS) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1. Selanjutnya dari skala teresbut akan dibentuk kategorisasi data menjadi 3 kelompok. Untuk menentukan kriteria skor setiap kelompok dapat dihitung sebagai berikut (Sugiyono, 2017):

$$\text{Skor tertinggi} = 5$$

$$\text{Skor terendah} = 1$$

$$\text{Range} = \text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{Interval kelas} = \text{Range} / \text{banyak kategori} = 4/3 = 1,33$$

Berdasarkan besaran interval kelas tersebut, maka kriteria dari ketiga kategori tersebut, yaitu: kategori rendah, skor = 1,00 – 2,33 , kategori sedang, skor = 2,34 – 3,66 dan kategori tinggi/baik, dengan skor 3,67 – 5,00. Deskripsi masing-masing variabel secara lengkap disajikan berikut ini:

Tabel 4.5.
Deskripsi Variabel Penelitian

No	Variabel dan indikator	Mean	Standar Deviasi
1	Kualitas pengetahuan	3.96	
	a. Akurasi	3.97	0.74
	b. Kelengkapan	3.95	0.74
	c. Ketepatan waktu	3.94	0.69
	d. Relevansi informasi	3.99	0.79
2	Kompetensi Profesional Kepabeanan	3.92	
	a. Pemahaman akan peraturan kepabeanan dan perpajakan	3.97	0.81
	b. Keterampilan komunikasi	3.87	0.88
	c. Penerapan teknologi	3.93	0.84
	d. Etika profesional	3.85	0.86
	e. Profesionalisme	4.00	0.81
3	Kinerja SDM	3.98	
	a. Fasilitator Perdagangan	3.98	0.69
	b. Pendukung Industri	3.93	0.79
	c. Pelindung Masyarakat	3.96	0.79
	d. Pemungut Pendapatan	4.05	0.68

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai mean data variabel Kualitas pengetahuan secara keseluruhan sebesar 3,96 terletak pada rentang kategori tinggi/baik (3,67 – 5,00). Artinya, bahwa pegawai menunjukkan kualitas pengetahuan yang baik. Hasil deskripsi data pada variabel kualitas pengetahuan didapatkan dengan nilai mean tertinggi adalah indikator Relevansi informasi (3,99) dan terendah pada indikator Ketepatan waktu (3,94).

Pada variabel Kompetensi profesional kepabeanan secara keseluruhan diperoleh nilai mean sebesar 3,92 terletak pada kategori tinggi/baik (3,67 – 5,00). Artinya, bahwa responden memiliki kompetensi profesional kepabeanan yang tergolong baik. Hasil deskripsi data pada variabel Kompetensi profesional kepabeanan didapatkan dengan nilai mean tertinggi adalah indikator Profesionalisme (4,00) dan terendah pada indikator Etika professional (3,85).

Pada variabel Kinerja SDM secara keseluruhan diperoleh nilai mean sebesar 3,98 terletak pada rentang kategori baik (3,66 – 5,00). Artinya, bahwa responden memiliki kinerja yang baik. Hasil deskripsi data pada variabel kinerja SDM didapatkan dengan nilai mean tertinggi adalah indikator Pemungut Pendapatan (4,05) dan terendah pada indikator Pendukung Industri (3,93).

4.3. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan PLS (*Partial Least Square*) dan data diolah dengan menggunakan program Smart PLS 4.1.0. Menurut Ghazali dan Latan (2015:7) model pengukuran PLS terdiri dari model pengukuran (*outer model*), kriteria *Goodness of fit* (GoF) dan model struktural (*inner model*). PLS bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan melihat apakah ada pengaruh atau hubungan antar konstruk tersebut.

Pengujian model pengukuran (*outer model*) menunjukkan bagaimana variabel manifest atau observed variabel mempresentasi variabel laten untuk diukur. Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk uji validitas dan reliabilitas model. Kriteria validitas diukur dengan *convergent* dan *discriminant validity*,

sedangkan kriteria reliabilitas konstruk diukur dengan *composite reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)*, dan *cronbach alpha*.

4.3.1. *Convergent Validity*

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif diindikasikan dinilai berdasarkan korelasi antara item score komponen score yang dihitung menggunakan PLS. Ukuran refleksif individual dinyatakan tinggi jika nilai loading factor lebih dari 0,7 dengan konstruksi yang diukur untuk penelitian yang bersifat confirmatory dan nilai loading factor antara 0,6 - 0,7 untuk penelitian yang bersifat exploratory masih dapat diterima serta nilai Average Variance Extracted (AVE) harus lebih besar dari 0,5..

Evaluasi validitas konvergen (*convergent validity*) pada masing-masing variabel laten, dapat disajikan pada bagian nilai outer loading yang menggambarkan kekuatan indikator dalam menjelaskan variabel laten. Hasil uji validitas konvergen tersebut dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Evaluasi Validitas Konvergen Kualitas pengetahuan (X1)

Pengukuran variabel Kualitas pengetahuan pada penelitian ini merupakan refleksi dari empat indikator. Nilai loading faktor masing-masing indikator variabel Kualitas pengetahuan menunjukkan evaluasi model pengukuran outer model. Berikut ditampilkan besaran outer loading bagi konstruk Kualitas pengetahuan.

Tabel 4.9
Hasil Estimasi Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Kualitas Pengetahuan (X1)

Kode	Indikator	<i>Outer loadings</i>	Keterangan
X1 1	Akurasi	0.826	Valid
X1 2	Kelengkapan	0.904	Valid
X1 3	Ketepatan waktu	0.703	Valid
X1 4	Relevansi informasi	0.898	Valid

Sajian data atas menunjukkan seluruh indikator variabel Kualitas pengetahuan (X1) memiliki nilai loading faktor pada kisaran 0,703 – 0,904. Oleh karena nilai loading tersebut berada di atas angka 0,700, maka dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas pengetahuan (X1) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut valid oleh indikator Akurasi, Kelengkapan, Ketepatan waktu, dan Relevansi informasi.

2. Evaluasi Validitas Konvergen Variabel Kompetensi Profesional Kepabeanan

Pengukuran variabel Kompetensi profesional kepabeanan pada penelitian ini merupakan refleksi dari lima indikator. Nilai loading faktor masing-masing indikator variabel Kompetensi profesional kepabeanan menunjukkan evaluasi model pengukuran outer model. Berikut ditampilkan besaran outer loading bagi konstruk Kompetensi profesional kepabeanan.



Tabel 4.10
Hasil Estimasi Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Kompetensi profesional kepabeanan (Y1)

Kode	Indikator	<i>Outer loadings</i>	Keterangan
Y1 1	Pemahaman akan peraturan kepabeanan dan Cukai	0.926	Valid
Y1 2	Keterampilan komunikasi	0.876	Valid
Y1 3	Penerapan teknologi	0.840	Valid
Y1 4	Etika professional	0.865	Valid
Y1 5	Profesionalisme	0.896	Valid

Data yang disajikan di atas menunjukkan seluruh indikator variabel Kompetensi profesional kepabeanan (Y1) memiliki nilai loading faktor pada kisaran 0,840 – 0,926. Oleh karena nilai loading tersebut berada di atas angka 0,700, maka dapat dinyatakan bahwa variabel Kompetensi profesional kepabeanan (Y1) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut valid oleh indikator Pemahaman akan peraturan kepabeanan dan Cukai, Keterampilan komunikasi, Penerapan teknologi, Etika professional, dan Profesionalisme.

3. Evaluasi Validitas Konvergen Variabel Kinerja SDM

Variabel Kinerja SDM pada penelitian ini diukur dari refleksi empat. Evaluasi model pengukuran (outer model) diidentifikasi dari nilai loading faktor dari setiap indikator variabel Kinerja SDM Berikut ditampilkan besaran nilai loading bagi variabel Kinerja SDM.

Tabel 4.11
Hasil Estimasi Nilai Loading Faktor Indikator Variabel Kinerja SDM (Y2)

Kode	Indikator	<i>Outer loadings</i>	Keterangan
Y2 1	Fasilitator Perdagangan	0.797	Valid
Y2 2	Pendukung Industri	0.819	Valid
Y2 3	Pelindung Masyarakat	0.809	Valid
Y2 4	Pemungut Pendapatan	0.844	Valid

Tabel 4.11 memperlihatkan besarnya loading faktor setiap indikator untuk variabel Kinerja SDM (Y2) diperoleh pada kisaran 0,797 – 0,844. Oleh karena nilai loading tersebut berada di atas angka 0,700, maka dapat dinyatakan bahwa variabel Kinerja SDM (Y2) mampu dijelaskan secara baik atau secara convergent dapat disebut valid oleh indikator Fasilitator Perdagangan, Pendukung Industri, Pelindung Masyarakat, Pemungut Pendapatan.

Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen pada masing-masing variabel, dapat dikatakan seluruh indikator yang digunakan dalam model penelitian ini dinyatakan valid, sehingga dapat dipakai sebagai ukuran bagi variabel yang digunakan pada penelitian ini.

4.3.2. *Discriminant Validity*

Untuk pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan tiga cara yaitu: 1) melihat kriteria Fornell Lacker Criterion yang diketahui dari ukuran *square root of average variance extracted* (AVE) atau akar AVE, 2) melihat nilai *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT), dan 3) memeriksa *cross loading*. Hasil pengujian pada masing-masing variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Fornell Lacker Criterion*

Pengujian *Fornell Lacker Criterion* yaitu menguji validitas indikator dengan membandingkan nilai akar *Average Variance Extract* (AVE) dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya.

Tabel 4.12
Nilai *Fornell Lacker Criterion*

	Kinerja SDM	Kompetensi Profesional Kepabeanaan	Kualitas Pengetahuan
Kinerja SDM	0.817		
Kompetensi Profesional Kepabeanaan	0.581	0.881	
Kualitas Pengetahuan	0.536	0.528	0.836

Keterangan: Nilai yang dicetak tebal adalah nilai akar AVE.

Uji ini terpenuhi jika akar AVE lebih besar daripada korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya. Dari Tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai akar AVE lebih tinggi dari nilai korelasi antar konstruk lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity* yang tinggi, artinya hasil analisis data dapat diterima karena nilai yang menggambarkan hubungan antar konstruk berkembang dan nilai akar AVE

memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk. Hal ini dapat berarti bahwa seluruh konstruk memiliki discriminant validity yang baik. Dengan demikian instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur seluruh konstruk atau variabel laten dalam penelitian ini telah memenuhi criteria validitas diskriminan.

2. Hasil Uji *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)*

Pengujian validitas menggunakan kriteria *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)* dilakukan dengan melihat matrik HTMT. Kriteria HTMT yang diterima adalah dibawah 0,9 yang mengindikasikan evaluasi validitas diskriminan diterima.

Tabel 4.13
Nilai Uji Discriminant Validity dengan kriteriia *Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)*

	Kinerja SDM	Kompetensi Profesional Kepabeanan	Kualitas Pengetahuan
Kinerja SDM			
Kompetensi Profesional Kepabeanan	0.656		
Kualitas Pengetahuan	0.610	0.585	

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa nilai-nilai dalam matrik HTMT tidak ada yang melebihi angka 0,9. Artinya, model menunjukkan bahwa evaluasi validitas diskriminan dapat diterima. Dari hasil pengujian validitas diskriminan, dapat diketahui bahwa syarat uji *Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)* telah terpenuhi

sehingga semua konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity* yang baik artinya hasil analisis data dapat diterima.

3. *Cross Loading*

Analisis terhadap cross loading dilakukan untuk melihat besarnya korelasi indikator dengan konstruk laten. Tabel *cross-loading* berikut ini menampilkan hasil dari analisis korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri atau dengan indikator lainnya.

Tabel 4.13
Nilai Korelasi Konstruk dengan Indikator (*Cross Loading*)

	Kinerja SDM	Kompetensi Profesional Kepabeanaan	Kualitas Pengetahuan
X1_1	0.466	0.432	0.826
X1_2	0.521	0.474	0.904
X1_3	0.227	0.366	0.703
X1_4	0.514	0.483	0.898
Y1_1	0.527	0.926	0.427
Y1_2	0.530	0.876	0.512
Y1_3	0.544	0.840	0.472
Y1_4	0.506	0.865	0.481
Y1_5	0.434	0.896	0.418
Y2_1	0.797	0.496	0.365
Y2_2	0.819	0.431	0.489
Y2_3	0.809	0.466	0.432
Y2_4	0.844	0.506	0.464

Pengujian diskriminasi validitas dianggap valid apabila nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri lebih besar daripada dengan konstruk lainnya, dan jika semua nilai korelasi konstruk dengan indikatornya sendiri dan konstruk lainnya menunjukkan nilai yang positif. Semua konstruk dalam model yang

diestimasiakan memenuhi kriteria validitas discriminant yang tinggi, seperti yang ditunjukkan oleh hasil pengolahan data yang ditampilkan pada tabel cross-loading.atas dasar tersebut, maka hasil analisis data dapat diterima bahwa data memiliki validitas discriminant yang baik.

4.3.3. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, kosnsiten dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Reliabel menunjukkan bahwa indikator penelitian yang digunakan sesuai dengan kondisi obyek penelitian sebenarnya Pengukuran uji relibilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan tiga metode, yaitu :

- a. *Composite Reliability*. Indikator-indikator sebuah konstruk memberikan hasil yang baik yaitu apabila mampu mmberikan nilai *composite reliability* bernilai lebih dari 0,70.
- b. *Average Variance Extracted* (AVE). Kriteria AVE yang berada di atas 0,5 menunjukkan indikator yang membentuk variabel penelitian dikatakan reliabel, sehingga dapat dipergunakan dalam analisis lebih lanjut dalam penelitian.
- c. *Cronbach alpha*. Kriteria skor *cronbach alpha* yang lebih dari 0,70 memiliki arti bahwa reliabilitas konstruk yang diteliti tergolong baik (Ghozali, 2014).

Nilai-nilai *composite reliability*, *cronbach's alpha*, dan *AVE* untuk masing-masing konstruk penelitian ini tersaji seluruhnya dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.14
Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability</i>	<i>Average variance</i>

			<i>extracted (AVE)</i>
Kinerja SDM	0.834	0.890	0.668
Kompetensi Profesional Kepabeanaan	0.928	0.945	0.776
Kualitas Pengetahuan	0.856	0.902	0.700

Sumber: Olah data Smart PLS 4.1.0 (2024)

Hasil uji reliabilitas masing-masing struktur ditunjukkan pada tabel di atas. Temuan menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* masing-masing konstruk lebih dari 0,7, selanjutnya nilai reliabilitas komposit (*Composite reliability*) masing-masing konstruk lebih dari 0,7, dan nilai AVE masing-masing konstruk lebih dari 0,5,. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang tinggi.

Sesuai hasil pengujian *convergent validity*, *discriminant validity*, dan reliabilitas variabel penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat ditarik yaitu indikator-indikator yang digunakan dalam pengukuran variabel laten, seluruhnya dapat dinyatakan sebagai indikator pengukur yang valid dan reliabel.

4.3.4. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas perlu dilakukan sebelum pengujian hipotesis. Multikolinearitas merupakan kondisi di mana terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel bebas dalam model regresi. Multikolinearitas dapat menyebabkan ketidaktepatan estimasi parameter mengenai pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel hasil. Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Collinierity. Statistics* (VIF) pada inner VIF. Values. Apabila $\text{inner VIF} < 5$ menunjukkan tidak ada multikolinieritas.

Tabel 4.15
Hasil Uji Multikolinieritas

	VIF
Kompetensi Profesional Kepabeanan -> Kinerja SDM	1.386
Kualitas Pengetahuan -> Kinerja SDM	1.386
Kualitas Pengetahuan -> Kompetensi Profesional Kepabeanan	1.000

Sumber: Olah data Smart PLS 4.1.0 (2024)

Berdasarkan 4.15 dapat diketahui bahwa nilai VIF seluruh variabel berada di bawah nilai 5. Artinya, dalam model yang terbentuk tidak terdapat adanya masalah multikolinieritas. Dengan demikian analisis dapat dilanjutkan dengan pengujian hipotesis.

4.4. Pengujian *Goodness of Fit*

Uji Kriteria *Goodness of Fit* (GoF) digunakan untuk mengevaluasi model struktural dan model pengukuran. Pengujian GoF dilakukan untuk menguji kebaikan pada model struktural atau *inner model*. Penilaian *inner model* berarti mengevaluasi hubungan antara konstruk laten melalui pengamatan hasil estimasi koefisien parameter jalan dan tingkat signifikansinya (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini, uji *goodness of fit* model struktural dievaluasi dengan mempertimbangkan R-square (R²) dan Q² (model relevansi prediktif). Q² menentukan seberapa baik model menghasilkan nilai observasi. Koefisien determinasi (R²) dari semua variabel endogen menentukan Q². Besaran Q² memiliki nilai dalam rentang dari 0 hingga 1 dan menunjukkan bahwa semakin dekat dengan nilai 1 bermakna semakin baik model yang dibentuk.

4.4.1. R-square (R^2)

Tabel di bawah ini menunjukkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) untuk kedua variabel endogen.

Tabel 4.16
Nilai Koefisien Determinasi (*R-Square*)

	R-square
Kinerja SDM	0.410
Kompetensi Profesional Kepabeanaan	0.278

Sumber: Olah data Smart PLS 4.1.0 (2024)

Tabel 4.16 memperlihatkan adanya nilai koefisien determinasi (*R-square*) yang diperoleh pada model variabel Kinerja SDM sebesar 0,410. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa variabel Kinerja SDM dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas pengetahuan dan Kompetensi profesional kepabeanaan sebesar 41,0%, sedangkan sisanya 59,0% diperoleh dari pengaruh variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Koefisien determinasi (*R-square*) pada model variabel Kompetensi profesional kepabeanaan bernilai 0,278. Artinya Kompetensi profesional kepabeanaan dapat dipengaruhi oleh Kualitas pengetahuan sebesar 27,8 % dan sisanya 72,2% diperoleh oleh pengaruh dari variabel lainnya yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

4.4.2. Q-Square (Q^2)

Nilai *Q-Square* (Q^2) merupakan salah satu uji dalam melihat kebaikan model struktural, yaitu menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. $Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai

predictive relevance dan jika $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*. Nilai Q^2 sebesar 0,02; 0,15; dan 0,35 menunjukkan lemah, moderate dan kuat (Ghozali & Latan, 2015). Nilai Q-Square untuk model struktural penelitian ini dapat diperoleh dari hasil perhitungan *blindfolding* PLS sebagai berikut:

Tabel 4.17
Nilai Q-Square

	SSO	SSE	$Q^2 (=1-SSE/SSO)$
Kinerja SDM	520.000	381.931	0.266
Kompetensi Profesional Kepabeanaan	650.000	514.191	0.209

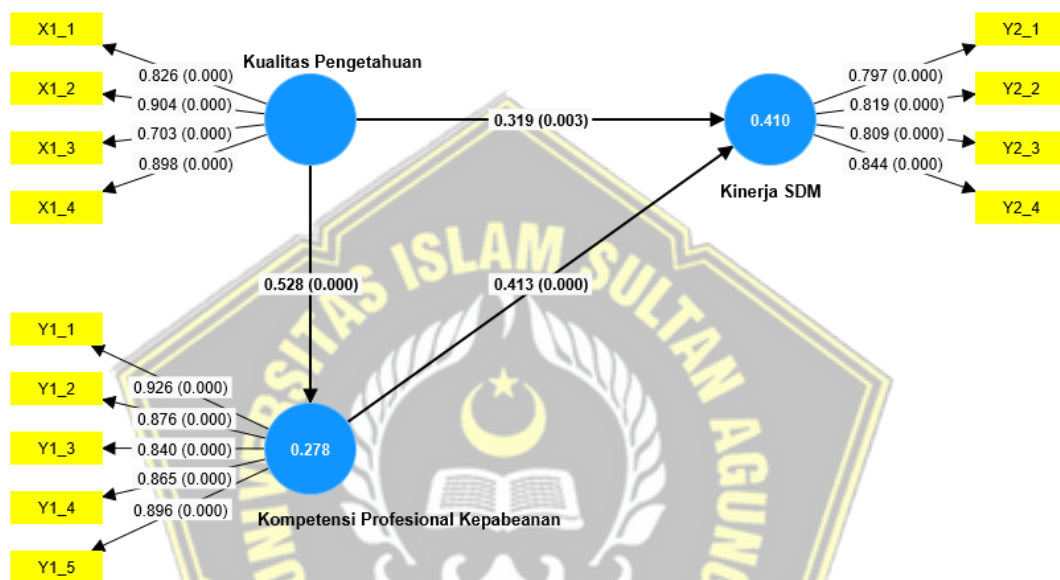
Perhitungan Q-square (Q^2) dihasilkan nilai Q square sebesar 0,266 untuk variabel Kinerja SDM dan pada variabel Kompetensi profesional kepabeanaan didapatkan nilai Q square sebesar 0,209. Nilai-nilai tersebut lebih besar dari 0,15 berarti model memiliki *predictive relevance* yang cukup kuat (*moderate*). Nilai tersebut lebih besar dari 0,15, artinya model memiliki *predictive relevance* yang cukup kuat (moderat). Nilai semuanya berada Q^2 di atas 0, menunjukkan bahwa model struktur mempunyai kesesuaian yang baik atau fit dengan data. Artinya, nilai estimasi parameter yang dihasilkan model sesuai dengan nilai observasi.

4.5. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis yang terakhir dalam PLS yaitu analisis model struktural atau inner model. Pada analisis model struktural dapat dilakukan pengujian hipotesis melalui uji statistik t (*T Statistics*). Hasil uji dapat dilihat dari output model struktural pada signifikansi *loading factor* yang menjelaskan pengaruh konstruk Kualitas

pengetahuan terhadap Kinerja SDM melalui mediasi Kompetensi profesional kepabeanaan sebagai variabel intervening.

Dalam hal ini pengolahan data digunakan dengan berbantuan perangkat lunak *SmartPLS* v4.1.0. Hasil pengolahan data tersebut tampak pada gambar berikut:



Gambar 4.1.

Inner Model SEM-PLS

Sumber: Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.0* (2024)

4.5.1. Analisis Pengaruh Langsung

Pengujian hipotesis penelitian dilakukan untuk melihat apakah hipotesis diterima atau tidak. Prosedur pengujian dilakukan dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel, dengan asumsi bahwa t-hitung lebih besar dari t-tabel. Nilai t tabel untuk taraf signifikansi 5% adalah 1,96. Tabel berikut menunjukkan hasil uji pengaruh antar variabel dengan menggunakan analisis *Partial Least Square*.

Tabel 4.18
Path Coefficients Pengaruh Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ($ O/STDEV $)	P values
Kompetensi Profesional Kepabeanan -> Kinerja SDM	0.413	0.413	0.106	3.876	0.000
Kualitas Pengetahuan -> Kinerja SDM	0.319	0.319	0.106	3.015	0.003
Kualitas Pengetahuan -> Kompetensi Profesional Kepabeanan	0.528	0.528	0.071	7.433	0.000

Sumber: Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.1.0* (2024)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan di atas, selanjutnya dapat dijelaskan pengujian untuk setiap hipotesis penelitian, yaitu:

1. Pengujian Hipotesis 1:

H1 : Semakin tinggi kualitas pengetahuan yang dikuasai oleh sumber daya manusia, maka semakin meningkat pula kompetensi profesional di bidang kepabeanan mereka

Uji hipotesis pertama dilakukan dengan melihat nilai estimasi koefisien (*original sample*) pengaruh kualitas pengetahuan berpengaruh terhadap Kompetensi Profesional Kepabeanan yakni 0,528. Hasil itu memberi bukti bahwa Kualitas pengetahuan memberi pengaruh positif pada kompetensi profesional di bidang kepabeanan. Hasil uji t menguatkan temuan tersebut, di mana diketahui besarnya t-hitung (7,433) lebih dari t-tabel (1,96) dengan p (0,000) lebih kecil dari 0,05. Simpulan dari uji tersebut yaitu Kualitas pengetahuan secara positif dan signifikan mempengaruhi kompetensi profesional di bidang kepabeanan. Hasil ini berarti semakin baik Kualitas pengetahuan, maka kompetensi profesional di bidang kepabeanan akan cenderung menjadi lebih meningkat. Atas dasar tersebut, maka hipotesis pertama

yang diajukan dalam penelitian ini yaitu “*Semakin tinggi kualitas pengetahuan yang dikuasai oleh sumber daya manusia, maka semakin meningkat pula kompetensi profesional di bidang kepabeanaan mereka*” dapat **diterima**.

2. Pengujian Hipotesis 2:

H2 : Semakin tinggi kualitas pengetahuan yang dikuasai oleh sumber daya manusia, maka semakin meningkat pula Kinerja SDM

Uji hipotesis kedua dilakukan dengan melihat nilai estimasi koefisien (*original sample estimate*) pengaruh Kualitas pengetahuan terhadap kinerja SDM yakni 0,319. Hasil itu memberi bukti bahwa Kualitas pengetahuan memberi pengaruh positif kepada kinerja SDM. Hasil uji t menguatkan temuan tersebut, di mana diketahui besarnya t-hitung (3,015) lebih besar dari t-tabel (1,96) dengan p (0,003) lebih kecil dari 0,05. Simpulan dari uji tersebut yaitu Kualitas pengetahuan secara positif dan signifikan mempengaruhi kinerja SDM. Hasil ini berarti semakin baik kualitas pengetahuan, maka kinerja SDM akan cenderung semakin tinggi. Atas dasar tersebut, maka hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini yaitu “*Semakin tinggi kualitas pengetahuan yang dikuasai oleh sumber daya manusia, maka semakin meningkat pula Kinerja SDM*” dapat **diterima**.

3. Pengujian Hipotesis 3:

H3 : Semakin baik kompetensi profesional kepabeanan maka akan semakin baik kinerja SDM

Uji hipotesis ketiga dilakukan dengan melihat nilai estimasi koefisien (*original sample estimate*) pengaruh Kompetensi profesional kepabeanan terhadap Kinerja SDM yakni 0,413. Hasil itu memberi bukti *bahwa* Kompetensi profesional kepabeanan memberi pengaruh positif kepada Kinerja SDM. Hasil uji t menguatkan temuan tersebut, di mana diketahui besarnya t-hitung (3,876) lebih dari t-tabel (1,96) dengan p (0,001) lebih kecil dari 0,05. Simpulan dari uji tersebut yaitu Kompetensi profesional kepabeanan secara positif dan signifikan mempengaruhi Kinerja SDM. Hasil ini berarti apabila Kompetensi profesional kepabeanan semakin baik, maka Kinerja SDM akan cenderung menjadi semakin meningkat. Atas dasar tersebut, maka hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini yaitu *“Semakin baik kompetensi profesional kepabeanan maka akan semakin baik kinerja SDM”* dapat diterima.

Ringkasan hasil uji hipotesis dalam penelitian ini disajikan secara menyeluruh pada tabel 4.15.

Tabel 4.15
Ringkasan Hasil Uji Hipotesis

	Hipotesis	Nilai t	Nilai p	Kesimpulan
H1	Semakin tinggi kualitas pengetahuan yang dikuasai oleh sumber daya manusia, maka semakin meningkat pula kompetensi profesional di bidang kepabeanan mereka	7.433	0.000	Diterima
H2	Semakin tinggi kualitas pengetahuan yang dikuasai oleh sumber daya manusia, maka	3.015	0.003	Diterima

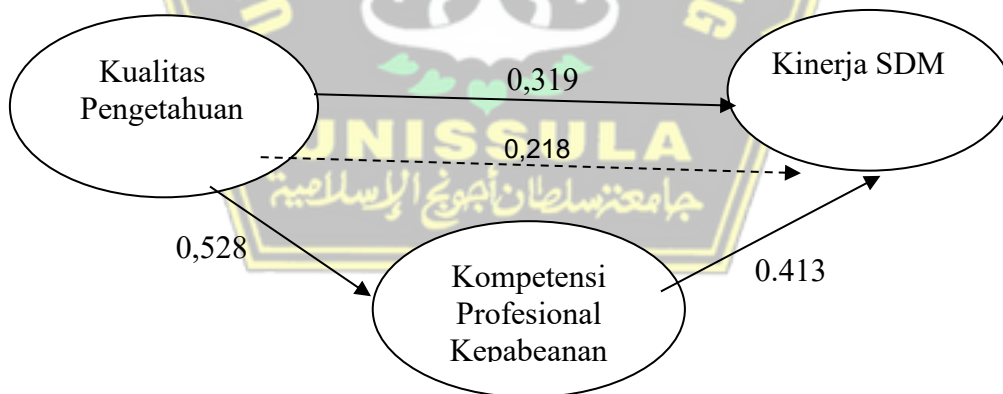
	semakin meningkat pula Kinerja SDM			
H3	Semakin baik kompetensi profesional kepabeanan maka akan semakin baik kinerja SDM	3.876	0.000	Diterima

Keterangan: Hipotesis diterima jika $t > 1,96$ dan $p \text{ value} < 0,05$

Sumber : Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.1.0* (2024)

4.5.2. Analisis Pengaruh Tidak Langsung Kualitas pengetahuan terhadap Kinerja SDM melalui mediasi Kompetensi profesional kepabeanan

Pengujian pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) dilakukan untuk melihat pengaruh yang diberikan oleh suatu variabel eksogen (Kualitas pengetahuan) terhadap variabel endogen (Kinerja SDM) melalui variabel intervening, yaitu variabel Kompetensi profesional kepabeanan. Pengaruh tidak langsung Kualitas pengetahuan terhadap Kinerja SDM melalui mediasi Kompetensi profesional kepabeanan digambarkan pada diagram jalur berikut:



Gambar 4.2.
Koefisien Jalur Pengaruh Kualitas pengetahuan terhadap Kinerja SDM melalui Kompetensi profesional kepabeanan

Keterangan :

- ▼ : Pengaruh langsung
- : Pengaruh tidak langsung

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung dari hasil perhitungan dengan smartPLS dapat disajikan pada tabel berikut.



Tabel 4.16
Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ($ O/STDEV $)	P values
Kualitas Pengetahuan -> Kompetensi Profesional Kepabeanan -> Kinerja SDM	0.218	0.221	0.073	3.003	0.003

Sumber : Hasil pengolahan data dengan *Smart PLS 4.1.0* (2024)

Pengaruh mediasi Kompetensi profesional kepabeanan dalam kaitan variabel Kualitas pengetahuan terhadap Kinerja SDM diketahui sebesar 0,218. Hasil uji *indirect effect* menghasilkan besaran t-hitung 3,003 ($t > 1.96$) dengan $p = 0,003 < 0,05$. Simpulan dari pengujian tersebut yaitu bahwa Kompetensi profesional kepabeanan memediasi pengaruh Kualitas pengetahuan dengan Kinerja SDM.

4.6. Pembahasan

4.6.1. Pengaruh Kualitas Pengetahuan terhadap Kompetensi Profesional Kepabeanan

Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kompetensi Profesional Kepabeanan yang artinya semakin tinggi kualitas pengetahuan yang dikuasai oleh sumber daya manusia, maka semakin meningkat pula kompetensi profesional di bidang kepabeanan mereka. Hasil ini mengkonfirmasi hasil penelitian yang menyatakan bahwa pengetahuan yang berkualitas diperlukan untuk

meningkatkan keterampilan teknis, dan pemahaman tentang proses dan standar organisasi (Gustafsson & Lazzaro, 2021).

Kualitas pengetahuan pada penelitian ini merupakan refleksi dari empat indikator yaitu indikator Akurasi, Kelengkapan, Ketepatan waktu, dan Relevansi informasi sedangkan Kompetensi profesional kepabeanan pada penelitian ini merupakan refleksi dari lima indikator yaitu indikator Pemahaman akan peraturan kepabeanan dan cukai, Keterampilan komunikasi, Penerapan teknologi, Etika professional, dan Profesionalisme.

Variabel Kualitas Pengetahuan memiliki indikator dengan nilai outer loading tertinggi, yaitu Kelengkapan, sementara pada variabel Kompetensi Profesional, indikator dengan nilai outer loading tertinggi adalah Pemahaman akan peraturan kepabeanan dan perpajakan. Hasil ini mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif antara kedua variabel tersebut, di mana semakin baik tingkat Kelengkapan pengetahuan yang dimiliki, maka semakin tinggi pula Pemahaman akan peraturan kepabeanan dan perpajakan. Dengan kata lain, ketika pengetahuan yang dimiliki lebih lengkap dan komprehensif, seseorang akan lebih mampu memahami dan mengaplikasikan peraturan-peraturan yang terkait dengan kepabeanan dan perpajakan.

Variabel Kualitas Pengetahuan memiliki indikator dengan nilai outer loading terendah, yaitu Ketepatan Waktu, sementara pada variabel Kompetensi Profesional, indikator dengan nilai outer loading terendah adalah Penerapan Teknologi. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat

hubungan antara kedua indikator tersebut, di mana semakin baik Ketepatan Waktu dalam pengetahuan, maka semakin tinggi pula Pemahaman akan Penerapan Teknologi. Artinya, ketepatan waktu pengetahuan tidak hanya berperan dalam efisiensi proses, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan penerapan teknologi.

4.6.2. Pengaruh Kualitas Pengetahuan terhadap Kinerja SDM

Kualitas pengetahuan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SDM yang berarti semakin baik kualitas pengetahuan, maka kinerja SDM akan cenderung semakin tinggi. Hasil ini mengkonfirmasi penelitian yang dilakukan oleh De Zubielquiet.al (2019) menyatakan bahwa *knowledge quality* berkontribusi pada kinerja.

Kualitas pengetahuan pada penelitian ini merupakan refleksi dari empat indikator yaitu indikator Akurasi, Kelengkapan, Ketepatan waktu, dan Relevansi informasi sedangkan Kinerja SDM pada penelitian ini merupakan refleksi dari empat indikator yaitu indikator Fasilitator Perdagangan, Pendukung Industri, Pelindung Masyarakat, Pemungut Pendapatan

Variabel Kualitas Pengetahuan memiliki indikator dengan nilai outer loading tertinggi, yaitu Kelengkapan, sementara pada variabel Kinerja SDM, indikator dengan nilai outer loading tertinggi adalah Pemungut Pendapatan. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kedua indikator tersebut, di mana semakin baik Kelengkapan pengetahuan,

maka semakin tinggi pula kemampuan dalam Pemungut Pendapatan. Hal ini mengindikasikan bahwa ketika pengetahuan yang dimiliki lebih lengkap dan menyeluruh, individu atau tim akan lebih efektif dalam menjalankan tugas-tugas terkait pemungutan pendapatan, seperti mengidentifikasi sumber pendapatan, menghitung, dan memastikan penerimaan yang akurat. Artinya, kelengkapan pengetahuan tidak hanya mendukung pemahaman yang lebih mendalam, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja praktis, terutama dalam konteks pengelolaan pendapatan.

Variabel Kualitas Pengetahuan memiliki indikator dengan nilai outer loading terendah, yaitu Ketepatan Waktu, sementara pada variabel Kinerja SDM, indikator dengan nilai outer loading terendah adalah Fasilitator Perdagangan. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kedua indikator tersebut, di mana semakin baik Ketepatan Waktu dalam pengetahuan, maka semakin tinggi pula peran sebagai Fasilitator Perdagangan. Artinya ketika informasi atau pengetahuan disampaikan secara tepat waktu, individu atau tim akan lebih siap dan efektif dalam memfasilitasi proses perdagangan, seperti memperlancar transaksi, memastikan kepatuhan regulasi, atau meningkatkan efisiensi dalam rantai pasok.

4.6.3. Pengaruh Kompetensi Profesional Kepabeanan terhadap Kinerja SDM

Kompetensi profesional kepabeanan terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja SDM yang artinya apabila Kompetensi profesional kepabeanan semakin baik, maka Kinerja SDM akan cenderung menjadi semakin meningkat. Penelitian terdahulu menyatakan bahwa pengalaman kerja dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Ratu et al., 2020).

Kompetensi profesional kepabeanan pada penelitian ini merupakan refleksi dari lima indikator yaitu indikator Pemahaman akan peraturan kepabeanan dan cukai, Keterampilan komunikasi, Penerapan teknologi, Etika profesional, dan Profesionalisme sedangkan Kinerja SDM pada penelitian ini merupakan refleksi dari empat indikator yaitu indikator Fasilitator Perdagangan, Pendukung Industri, Pelindung Masyarakat, Pemungut Pendapatan.

Variabel Kompetensi Profesional memiliki indikator dengan nilai outer loading tertinggi, yaitu Pemahaman akan Peraturan Kepabeanan dan cukai, sementara pada variabel Kinerja SDM, indikator dengan nilai outer loading tertinggi adalah Pemungut Pendapatan. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kedua indikator tersebut, di mana semakin baik Pemahaman akan Peraturan Kepabeanan dan cukai, maka semakin tinggi pula kemampuan dalam Pemungut Pendapatan. Pemahaman

yang mendalam terhadap peraturan kepabeanan dan perpajakan berperan penting dalam meningkatkan kinerja pemungutan pendapatan. Dengan kata lain, ketika seseorang memiliki pemahaman yang kuat dan komprehensif tentang peraturan kepabeanan dan cukai, mereka akan lebih efektif dalam menjalankan tugas-tugas terkait pemungutan pendapatan, seperti mengidentifikasi sumber pendapatan, menghitung dengan akurat, dan memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku.

Variabel Kompetensi Profesional memiliki indikator dengan nilai outer loading terendah, yaitu Penerapan Teknologi, sementara pada variabel Kinerja SDM, indikator dengan nilai outer loading terendah adalah Fasilitator Perdagangan. Hal ini mengindikasikan bahwa kemampuan dalam menerapkan teknologi memiliki pengaruh terhadap kinerja sumber daya manusia, khususnya dalam menjalankan fungsi sebagai fasilitator perdagangan. Dengan kata lain, ketika seseorang atau tim mampu mengadopsi dan memanfaatkan teknologi secara efektif, mereka akan lebih siap dan efisien dalam memfasilitasi proses perdagangan, seperti memperlancar transaksi, meningkatkan akurasi data, atau memastikan kepatuhan terhadap regulasi perdagangan.

4.6.4. Pengaruh Tidak Langsung Kualitas pengetahuan terhadap Kinerja SDM melalui mediasi Kompetensi profesional kepabeanan

Kompetensi profesional kepabeanan memediasi pengaruh Kualitas pengetahuan dengan Kinerja SDM. Artinya, pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai harus memiliki kualitas yang tinggi agar dapat berkontribusi

secara optimal dalam meningkatkan kompetensi profesional mereka, khususnya dalam bidang kepabeanan. Dengan pemahaman yang mendalam dan terus diperbarui mengenai regulasi, prosedur, serta kebijakan kepabeanan, pegawai dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien.

Selain itu, peningkatan kualitas pengetahuan juga mendukung pegawai dalam menghadapi tantangan operasional, memastikan kepatuhan terhadap peraturan, serta meningkatkan layanan kepada pemangku kepentingan. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan, pendidikan, dan pengembangan keahlian menjadi langkah strategis dalam membangun kompetensi profesional yang unggul di sektor kepabeanan. Pegawai yang kompeten dalam bidangnya akan lebih mudah dalam menjalankna tugasnya, sehingga pekerjaan untuk menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini diharapkan dapat berkontribusi besar pada kinerja SDM.



BAB V

PENUTUP

4.1. Kesimpulan Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terkait peran kualitas pengetahuan dan kompetensi professional dalam meningkatkan kinerja SDM di KPPBC TMP A Semarang, maka jawaban atas pertanyaan penelitian adalah :

1. Semakin tinggi kualitas pengetahuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia, semakin meningkat pula kompetensi profesional mereka di bidang kepabeanan. Hal ini berarti bahwa aspek-aspek seperti Akurasi, Kelengkapan, Ketepatan Waktu, dan Relevansi informasi akan memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan Pemahaman akan peraturan kepabeanan, Keterampilan komunikasi, Penerapan teknologi, Etika profesional, serta tingkat Profesionalisme secara keseluruhan.
2. Semakin baik kualitas pengetahuan yang dimiliki, semakin tinggi pula kinerja sumber daya manusia. Ini berarti bahwa efektivitas peran sebagai Fasilitator Perdagangan, Pendukung Industri, Pelindung Masyarakat, dan Pemungut Pendapatan sangat dipengaruhi oleh Akurasi, Kelengkapan, Ketepatan Waktu, dan Relevansi informasi yang berkaitan dengan kepabeanan.
3. Semakin baik kompetensi profesional di bidang kepabeanan, semakin meningkat pula kinerja sumber daya manusia. Artinya, Pemahaman akan peraturan kepabeanan, Keterampilan komunikasi, Penerapan teknologi, Etika profesional, dan Profesionalisme akan memberikan dampak positif terhadap

peningkatan kinerja dalam peran sebagai Fasilitator Perdagangan, Pendukung Industri, Pelindung Masyarakat, dan Pemungut Pendapatan.

4. Kompetensi profesional di bidang kepabeanan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas pengetahuan dan kinerja sumber daya manusia. Dengan kata lain, pengetahuan yang dimiliki pegawai harus berkualitas tinggi agar dapat secara efektif mendukung pengembangan kompetensi profesional mereka dalam bidang kepabeanan. Kompetensi ini kemudian berkontribusi pada peningkatan kinerja pegawai, baik dalam menjalankan tugas kepabeanan, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, maupun meningkatkan efisiensi operasional.

4.2. Implikasi Teoritis

Penelitian ini mengungkap beberapa temuan penting terkait hubungan antara kualitas pengetahuan, kompetensi profesional, dan kinerja sumber daya manusia (SDM) di bidang Kepabeanan dan Cukai. Berikut adalah rangkuman hasil penelitian:

1. Terdapat hubungan positif antara kualitas pengetahuan dan kompetensi profesional. Semakin baik kelengkapan pengetahuan, semakin tinggi pemahaman akan peraturan Kepabeanan dan Cukai. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan pengetahuan berperan penting dalam meningkatkan pemahaman individu terhadap regulasi yang berlaku. Implikasinya, penyediaan sumber pengetahuan yang lengkap dan terstruktur, serta pelatihan mendalam bagi profesional, sangat diperlukan untuk memastikan penerapan

peraturan secara efektif. Ketepatan waktu dalam memperoleh atau menyampaikan pengetahuan berpengaruh terhadap kemampuan individu dalam memahami dan menerapkan teknologi. Informasi yang disampaikan tepat waktu memungkinkan individu lebih siap mengadopsi teknologi dalam pekerjaan mereka. Implikasinya, manajemen waktu yang baik dalam proses pembelajaran dan integrasi antara ketepatan waktu dengan penguasaan teknologi diperlukan untuk mencapai kompetensi profesional yang optimal.

2. Kelengkapan pengetahuan tidak hanya mendukung pemahaman yang mendalam, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja praktis, khususnya dalam pengelolaan pendapatan. Investasi dalam pengembangan pengetahuan yang komprehensif bagi SDM dapat meningkatkan kompetensi individu dan mendukung pencapaian tujuan organisasi, terutama dalam optimalisasi pendapatan. Ketepatan waktu dalam pengelolaan pengetahuan juga berpengaruh terhadap kemampuan SDM dalam menjalankan fungsi sebagai fasilitator perdagangan. Informasi yang tepat waktu memungkinkan individu atau tim lebih efektif dalam memfasilitasi proses perdagangan, seperti memperlancar transaksi dan memastikan kepatuhan regulasi. Implikasinya, manajemen waktu yang baik dan peningkatan kapasitas SDM diperlukan untuk mendukung peran fasilitator perdagangan secara optimal.
3. Pemahaman mendalam terhadap peraturan kepabeanan berperan penting dalam meningkatkan kinerja SDM, khususnya dalam pemungutan pendapatan. Pemahaman yang kuat terhadap regulasi memungkinkan individu lebih efektif

dalam mengidentifikasi sumber pendapatan, menghitung dengan akurat, dan memastikan kepatuhan. Implikasinya, investasi dalam pengembangan kompetensi profesional melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan kinerja SDM. Kemampuan dalam menerapkan teknologi berpengaruh signifikan terhadap fungsi sebagai fasilitator perdagangan. Adopsi dan pemanfaatan teknologi yang efektif memungkinkan individu atau tim lebih efisien dalam memfasilitasi proses perdagangan, seperti meningkatkan akurasi data dan memastikan kepatuhan regulasi. Implikasinya, integrasi teknologi dalam proses kerja dan pengembangan kompetensi SDM dalam pemanfaatan teknologi diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan daya saing organisasi di pasar global.

Penelitian ini menekankan pentingnya kualitas pengetahuan, ketepatan waktu, kompetensi profesional, dan penerapan teknologi dalam meningkatkan kinerja SDM di bidang kepabeanaan dan perdagangan. Implikasinya, organisasi perlu fokus pada pengembangan pengetahuan, pelatihan, manajemen waktu, dan adopsi teknologi untuk mencapai kinerja yang optimal dan mendukung pertumbuhan serta keberlanjutan kegiatan perdagangan.

4.3. Implikasi Praktis

Berdasarkan hasil pengukuran variabel, terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja SDM:

1. Terkait kualitas pengetahuan, indikator Kelengkapan memiliki nilai outer loading tertinggi, sementara Ketepatan Waktu memiliki nilai terendah. Oleh

karena itu, KPPBC TMP A Semarang perlu meningkatkan Ketepatan Waktu tanpa mengabaikan Kelengkapan pengetahuan. Hal ini dapat dicapai melalui penerapan sistem manajemen pengetahuan yang terstruktur, optimalisasi penyampaian informasi menggunakan teknologi digital, serta pelatihan rutin bagi SDM agar lebih efisien dalam mengelola dan menyampaikan informasi.

2. Dalam aspek kompetensi profesional, indikator Pemahaman akan Peraturan Kepabeanan dan Perpajakan memiliki nilai tertinggi, sedangkan Penerapan Teknologi memiliki nilai terendah. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan penerapan teknologi sambil tetap mempertahankan pemahaman terhadap regulasi kepabeanan dan cukai. Langkah yang dapat diambil meliputi pelatihan dan workshop terkait teknologi di bidang kepabeanan, integrasi sistem otomatisasi dan analisis data guna meningkatkan efisiensi kerja, serta program pendidikan berkelanjutan agar pemahaman terhadap regulasi tetap diperbarui.

4.4. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasilnya. Diantaranya adalah :

1. Nilai koefisien determinasi (R-square) untuk Kinerja SDM dan Kompetensi Profesional Kepabeanan tergolong rendah, yang menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini belum sepenuhnya menjelaskan variasi dalam kedua variabel tersebut.

2. Cakupan penelitian terbatas pada KPPBC TMP A Semarang, sehingga hasil yang diperoleh mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke instansi kepabeanan lain yang memiliki karakteristik berbeda.
3. Pengukuran variabel dilakukan secara kuantitatif melalui kuesioner, yang kemungkinan belum mampu menangkap aspek kualitatif secara mendalam, seperti dinamika organisasi dan faktor kontekstual yang dapat memengaruhi kualitas pengetahuan, kompetensi profesional, serta kinerja SDM.
4. Penelitian ini hanya menganalisis hubungan antara variabel tertentu tanpa mempertimbangkan faktor eksternal lain, seperti perubahan kebijakan pemerintah atau perkembangan teknologi, yang berpotensi memengaruhi efektivitas strategi yang diterapkan.

4.5. Agenda Penelitian yang Akan Datang

Untuk penelitian mendatang, beberapa aspek dapat dieksplorasi lebih lanjut guna memperdalam pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja SDM dan kompetensi profesional kepabeanan.

1. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan melibatkan beberapa kantor kepabeanan di berbagai wilayah untuk meningkatkan generalisasi temuan.
2. Pendekatan metode campuran (mixed methods) dapat diterapkan dengan mengombinasikan analisis kuantitatif dan kualitatif, sehingga dapat menggali lebih dalam aspek-aspek kontekstual seperti dinamika organisasi, budaya kerja, dan pengaruh kebijakan terhadap kinerja SDM serta kompetensi profesional.

3. Penelitian di masa depan dapat mempertimbangkan faktor eksternal yang mungkin berperan dalam meningkatkan efektivitas strategi organisasi, seperti perubahan regulasi, perkembangan teknologi, serta peran kepemimpinan dalam mendukung adaptasi terhadap perubahan tersebut.
4. Penelitian di masa depan dapat melakukan sudi lanjutan untuk mengeksplorasi interaksi antara variabel lain, misalnya bagaimana digitalisasi dan inovasi dalam kepebeanaan dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pengetahuan dan kinerja SDM.



DAFTAR PUSTAKA

- Al Ahbabi, S. A., Singh, S. K., Balasubramanian, S., & Gaur, S. S. (2019). Employee perception of impact of knowledge management processes on public sector performance. *Journal of Knowledge Management*, 23(2), 351–373. <https://doi.org/10.1108/JKM-08-2017-0348>
- Al Mamun, A., Fazal, S. A., & Muniady, R. (2019). Entrepreneurial knowledge, skills, competencies and performance. *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 13(1), 29–48. <https://doi.org/10.1108/apjie-11-2018-0067>
- Alhashimi, M., Reyad, S., Hamdan, A., Badawi, S., Al-Sartawi, A., & Razzaque, A. (2019). Entrepreneurial Competencies and Firm Performance: Evidence from Bahrain. *International Conference on Innovation and Entrepreneurship*, 49–XXIV.
- Almusaddar, A. A. S., Ramzan, S. R., & Raju, V. (2018). THE INFLUENCE OF KNOWLEDGE, SATISFACTION, AND MOTIVATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH COMPETENCE. *International Journal of Business and General Management (IJBGM)* 7.5 (2018): 21-40., 7(5), 21–40. www.iaset.us
- Bakirova Oynura. (2022). HUMAN RESOURCES MANAGEMENT. *Uzbek Scholar Journal*, 8(9), 114–120. www.uzbekscholar.com
- Cascio, W. F. (2006). Managing Human Resources: productivity, quality of work life, profits 7th Edition Tata McGraw-Hill. *Abnormal and Social Psychology*, 62, 401–407.
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/6473908/583915094.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1553144068&Signature=IMuRJz7nAsTdmbELlzlloy3%2FEAM%3D&response-content-disposition=inline%3B filename%3DManaging_human_resources.pdf
- Chen, D. N., & Liang, T. P. (2016). Knowledge diversity and firm performance: an ecological view. *Journal of Knowledge Management*, 20(4), 671–686. <https://doi.org/10.1108/JKM-10-2015-0377>
- Cheng, J.-W., Seih, Y.-T., Hung, C.-Z., & Su, T.-W. (2016). Voice Behavior and Career Success: The Moderating Role of Supervisor Attribution Motives. *Universal Journal of Psychology*, 4(4), 209–214. <https://doi.org/10.13189/ujp.2016.040406>
- Chikamai, M. M., & Makhamara, F. (2021). INFLUENCE OF LEADERSHIP COMPETENCIES ON PERFORMANCE OF TEA COMPANIES IN NANDI COUNTY, KENYA. *European Journal of Economic and Financial Research*, 5(1). <https://doi.org/10.46827/ejefr.v5i1.1071>
- Cimini, C., Boffelli, A., Lagorio, A., Kalchschmidt, M., & Pinto, R. (2020). How do Industry 4.0 technologies influence organisational change? An empirical analysis of Italian SMEs. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 32(3), 695–721. <https://doi.org/10.1108/JMTM-04-2019>
- Corral de Zubielqui, G., Lindsay, N., Lindsay, W., & Jones, J. (2019). Knowledge quality, innovation and firm performance: a study of knowledge transfer in SMEs. *Small Business Economics*, 53(1), 145–164. <https://doi.org/10.1007/s11187-018-0046-0>
- Fazilla, S., Bukit, N., & Sriadhi, S. (2023). Professional Competence of Prospective Elementary School Teachers in Designing Lesson Plans Integrating Project-Based

- Learning Models and TPACK. *Mimbar Sekolah Dasar*, 10(1), 226–239.
<https://doi.org/10.53400/mimbar-sd.v10i1.54875>
- Firk, S., Richter, S., & Wolff, M. (2021). Does value-based management facilitate managerial decision-making? An analysis of divestiture decisions. *Management Accounting Research*, 51(July 2019), 100736.
<https://doi.org/10.1016/j.mar.2021.100736>
- Gomes, L. F. A. M. (2016). *Teaching Decision Making Analytical Skills to Engineeris : A New Paradigm Fitting the Engineering Decision Making Course into a Curriculum. ii.*
- Gustafsson, C., & Lazzaro, E. (2021). The innovative response of cultural and creative industries to major european societal challenges: Toward a knowledge and competence base. *Sustainability (Switzerland)*, 13(23).
<https://doi.org/10.3390/su132313267>
- Hair, J. F. (1995). *MultiVariate Data Analysis*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Hämäläinen, R., Nissinen, K., Mannonen, J., Lämsä, J., Leino, K., & Taajamo, M. (2021). Understanding teaching professionals’ digital competence: What do PIAAC and TALIS reveal about technology-related skills, attitudes, and knowledge? *Computers in Human Behavior*, 117.
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106672>
- Han, J., Jo, G. S., & Kang, J. (2018). Is high-quality knowledge always beneficial? Knowledge overlap and innovation performance in technological mergers and acquisitions. In *Journal of Management and Organization* (Vol. 24, Issue 2, pp. 258–278). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/jmo.2016.35>
- Hasanah, M. L., & Kristiawan, M. (2019). Supervisi Akademik dan Bagaimana Kinerja Guru. *Tadbir : Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 3(2), 97.
<https://doi.org/10.29240/jsmp.v3i2.1159>
- Huang, Y., Yan, A., & Smith, R. (2019). Methodology for the development of knowledge management on organizational performance based on employees’ professional competence. *Revista de Cercetare Si Interventie Sociala*, 64, 85–96.
<https://doi.org/10.33788/rcis.64.7>
- Huie, C. P., Cassaberry, T., & Rivera, A. K. (2020). The Impact of Tacit Knowledge Sharing on Job Performance. *International Journal on Social and Education Sciences*, 2(1).
- Ikhsan, M., Reni, A., & Hakim, W. (2019). Effects of Work Motivation, Competence and Compensation on Agent Performance Through Job Satisfaction: Study at Prudential Life Assurance in Makassar. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, 2(1), 60–71.
- Kartomo, A. I., & Slameto. (2016). EVALUASI KINERJA GURU BERSERTIFIKASI. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 3(2), 219–230.
- Kozyryeva, O. V., & Demchenko, N. V. (2017). PROFESSIONAL COMPETENCE OF GOVERNMENT EMPLOYEE AS A CONDITION FOR PUBLIC AUTHORITIES EFFECTIVENESS. *International Journal of Innovative Technologies in Economy*, 10, 39–41.
- Kristianty Wardany, D. (2020). KONTRIBUSI KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI PROFESIONAL TERHADAP KINERJA GURU. 1(2), 73–82.
<https://ejurnlaunma.ac.id/index.php/madinasika>

- Kristiawan, M., Kartini, D., Fitria, H., Negeri, S., & Sugihan, M. (2020). The Influence of Principal's Leadership, Academic Supervision, and Professional Competence toward Teachers' Performance. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 20(1), 156–164. <http://ijpsat.ijsht-journals.org>
- Lodhi, R. N., Ali, A., Bukhari, S. M. A., & Mubin, S. (2017). Knowledge Quality and Organizational Performance: Evidence From ERP Based Organizations in Pakistan. *Journal of Quality and Technology Management*, 13(1), 15–35. https://www.academia.edu/36251968/Knowledge_Quality_and_Organizational_Performance_Evidence_From_ERP_Based_Organizations_in_Pakistan
- Manaf, H. A., Armstrong, S. J., Lawton, A., & Harvey, W. S. (2018). Managerial Tacit Knowledge, Individual Performance, and the Moderating Role of Employee Personality. *International Journal of Public Administration*, 41(15), 1258–1270. <https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1386676>
- Martini, I. A. O., Rahyuda, I. K., Sintaasih, D. K., & Piartrini, P. S. (2018). The Influence of Competency on Employee Performance through Organizational Commitment Dimension. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*, 20(2), 29–37. <https://doi.org/10.9790/487X-2002082937>
- Mathis, R., & John H. Jackson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. , (immy Sadeli & Bayu. Prawira Hie, Eds.; 1st ed., Vol. 1). alamba Empat.
- Mulang, H. (2021). The Effect of Competences, Work Motivation, Learning Environment on Human Resource Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 84–93. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.52>
- Nawawi, M. S. (2022). PENGARUH SERTIFIKASI GURU TERHADAP KOMPETENSI, MOTIVASI DAN KESEJAHTERAAN GURU, SERTA PENGARUH KETIGANYA TERHADAP KINERJA GURU (SUATU KAJIAN STUDI LITERATUR REVIEW ILMU MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN MANAJEMEN KEUANGAN). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 2022. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>
- Parkhomenko-Kutsevil, & Oksana I. (2016). Theoretical grounds of professional competence formation for public servants. *Актуальні Проблеми Економіки*, 3(1), 292-299. <https://www.researchgate.net/publication/303139194>
- Pitafi, A. H., Kanwal, S., Ali, A., Khan, A. N., & Waqas Ameen, M. (2018). Moderating roles of IT competency and work cooperation on employee work performance in an ESM environment. In *Technology in Society* (Vol. 55). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.08.002>
- Potnuru, R. K. G., Sahoo, C. K., & Sharma, R. (2019). Team building, employee empowerment and employee competencies: Moderating role of organizational learning culture. *European Journal of Training and Development*, 43(1–2), 39–60. <https://doi.org/10.1108/EJTD-08-2018-0086>
- Ratu, R., Koleangan, R. A. M., & Kojo, C. (2020). TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH MAKAN DABU-DABU LEMONG DI MANADO THE INFLUENCE OF WORK EXPERIENCE AND HUMAN RESOURCE COMPETENCIES ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF DABU-DABU LEMONG RESTAURANT IN MANADO. 8(1).
- Ridwan, M., Mulyani, S. R., & Ali, H. (2020). Building Behavior and Performance Citizenship Perceived Organizational Support and Competence (Case Study at

- SPMI Private University In West Sumatra). *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(06), 2049–2055.
- Rinayanti Pelealu, D. (2022). THE EFFECT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM AND KNOWLEDGE SHARING ON EMPLOYEE PERFORMANCE AND LOYALTY. In *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)* (Vol. 5, Issue 1).
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D. W., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1777–1786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Santoso, P. B., Tampil Purba, J., Shinta, G., Ugut, S., & Budiono, S. (2020). The Role of Transformational Leadership, Self Efficacy and Professional Competence on Knowledge Sharing and Lecture Performance. *Kontigensi: Scientific Journal of Management*, 8(2), 187–201.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Setyorini, W., Khotimah, S., & Rafi', M. (2021). PENGARUH PENGETAHUAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN CV. MASTER PRINT PANGKALAN BUN (Vol. 9, Issue 2).
- Shieh, C., & Wang, I. (2019). a Study of the Relationships Between Corporate Core Competence , Management Innovation. *Innovation*, 395–411.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Models for superior performance*. New York: Wiley.
- Subari, S., & Raidy, H. (2015). Influence of training, competence and motivation on employee performance, moderated by internal communications. *International Journal of Economic Research*, 12(4), 1319–1339. <https://doi.org/10.11634/216796061504678>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Metode Penelitian. *Metode Penelitian*, 22–34.
- Tseng, S. M. (2016). Knowledge management capability, customer relationship management, and service quality. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(2), 202–221. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2014-0042>
- Waheed, M., & Kaur, K. (2016). Knowledge quality: A review and a revised conceptual model. In *Information Development* (Vol. 32, Issue 3, pp. 271–284). SAGE Publications Ltd. <https://doi.org/10.1177/0266666914539694>