



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN  
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN UMUM**

JALAN PANCORAN TIMUR II NOMOR 1 PANCORAN, JAKARTA SELATAN  
TELEPON (021) 7996109; FAKSIMILE (021) 7996109; SITUS <http://www.bppk.kemenkeu.go.id>

**LEMBAR PENGESAHAN DESAIN PEMBELAJARAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Heni Kartikawati  
NIP : 19701218 199603 2 001  
Jabatan : Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Umum

dengan ini menyatakan bahwa desain pembelajaran untuk Pelatihan sebagai berikut:

Nama pelatihan : Pelatihan *English for Customs Frontliner at the Airport* (Luring)

Deskripsi : Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi peserta dalam menyampaikan informasi terkait ketentuan kepabeanan dan cukai kepada penumpang dan awak sarana pengangkut di bandara internasional dalam bahasa Inggris dengan cara yang baik.

Materi pelatihan ini meliputi bacaan dan kosakata *Customs and Excise Client Service Charter* (CE-CSC) dan kepabeanan dan cukai di bandara, teknik mendengar, berbicara, mengatasi konflik, dan simulasi percakapan dalam bahasa Inggris. Di akhir pembelajaran sebagai bagian dari internalisasi keterampilan, peserta diarahkan untuk terlibat dalam menyusun konsep panduan penyampaian informasi kepabeanan dan cukai di bandara

Bentuk pembelajaran didesain secara tatap muka (klasikal/luring) dalam rangka optimalisasi akses bagi peserta sehingga proses pembelajaran dapat tetap berjalan.

Jumlah hari : 4 hari efektif  
Jumlah jam pelajaran : 33 JP

dapat digunakan sebagai desain pembelajaran di lingkungan Pusdiklat Keuangan Umum.

Jakarta, 22 Mei 2023  
Kepala Pusat Pendidikan dan  
Pelatihan Keuangan Umum



Ditandatangani secara elektronik  
Heni Kartikawati



**KERANGKA ACUAN PROGRAM**

NAMA PROGRAM	
<b>Pelatihan <i>English for Customs Frontliner at the Airport (Luring)</i></b>	
DESKRIPSI PROGRAM	TUJUAN PROGRAM
	<p>Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi peserta dalam menyampaikan informasi terkait ketentuan kepabeanan dan cukai kepada penumpang dan awak sarana pengangkut di bandara internasional dalam bahasa Inggris dengan cara yang baik.</p> <p>Materi pelatihan ini meliputi bacaan dan kosakata <i>Customs and Excise Client Service Charter (CE-CSC)</i> dan kepabeanan dan cukai di bandara, teknik mendengar, berbicara, mengatasi konflik, dan simulasi percakapan dalam bahasa Inggris. Di akhir pembelajaran sebagai bagian dari internalisasi keterampilan, peserta diarahkan untuk terlibat dalam menyusun konsep panduan penyampaian informasi kepabeanan dan cukai di bandara</p> <p>Bentuk pembelajaran didesain secara tatap muka (klasikal/luring) dalam rangka optimalisasi akses bagi peserta sehingga proses pembelajaran dapat tetap berjalan.</p>
	KEBUTUHAN STRATEGIS UNIT PENGGUNA YANG AKAN DICAPAI
	<p>Pelatihan ini didesain untuk memenuhi kebutuhan pembelajaran bagi para pegawai di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dalam rangka peningkatan komunikasi bahasa Inggris guna menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi terkait pelayanan, pengawasan, dan penyampaian ketentuan kepabeanan dan cukai kepada para penumpang dan awak sarana pengangkut.</p>
	SASARAN (TARGET LEARNERS)
	<p>Pegawai/<i>frontline officers</i> di bandara internasional di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.</p>
MODEL PEMBELAJARAN	
<ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> TATAP MUKA (TM)</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> NON TATAP MUKA (NTM) <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <i>e-Learning</i></li> <li><input type="checkbox"/> Bimbingan di tempat Kerja</li> <li><input type="checkbox"/> Pelatihan Jarak Jauh</li> <li><input type="checkbox"/> Magang</li> <li><input type="checkbox"/> Pertukaran PNS dengan Pegawai swasta</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Pembelajaran di Tempat Kerja (aktualiasi pembelajaran)</li> </ul> </li> </ul>	
STANDAR KOMPETENSI	
1. Menggunakan <i>reading skills</i> pada bacaan terkait layanan kepabeanan dan cukai di bandara.	

2. Menerapkan teknik *listening, speaking, dan managing conflict* dalam berkomunikasi bahasa Inggris di bandara internasional.
3. Menerapkan percakapan dalam melayani penumpang, dalam kondisi penumpang yang kooperatif maupun penumpang yang resisten.
4. Melaksanakan penyusunan konsep panduan penyampaian layanan dan informasi Kepabeanan dan Cukai kepada penumpang dan awak sarana pengangkut.

### KOMPETENSI DASAR

1. Menggunakan *reading skills* pada bacaan terkait layanan kepabeanan dan cukai di bandara.
  - a. Menjelaskan *reading skills*.
  - b. Menggunakan terminologi CE-CSC.
  - c. menerangkan bacaan tentang layanan dan peraturan kepabeanan dan cukai (*customs and excise regulations*) terkait penumpang/barang dalam bahasa Inggris
2. Menerapkan teknik *listening, speaking, dan managing conflict* dalam berkomunikasi bahasa Inggris di bandara.
  - a. Menerapkan *basic speaking strategies*.
  - b. Menerapkan *active listening*.
  - c. Menggunakan *basic daily expressions* dalam layanan di bandara.
  - d. Menjelaskan *customs and excise regulations* terkait penumpang/barang dalam bahasa Inggris.
  - e. Menerapkan strategi mengatasi konflik dalam komunikasi (*conflict management*).
3. Menerapkan percakapan dalam melayani penumpang, dalam kondisi penumpang yang kooperatif maupun penumpang yang resisten.
  - a. Melaksanakan percakapan dalam melayani penumpang pesawat (*passenger handling*).
  - b. Melaksanakan percakapan dalam *customs clearance*.
  - c. Melaksanakan wawancara, tanya-jawab, dan interogasi (*interviewing, debriefing, and interrogating*).
  - d. Menerapkan teknik menangani keluhan penumpang.
4. Melaksanakan penyusunan konsep panduan penyampaian layanan dan informasi kepabeanan dan cukai kepada penumpang dan awak sarana pengangkut.
  - a. Melaksanakan penggalan informasi penting untuk diketahui oleh penumpang dan awak sarana pengangkut.
  - b. Menentukan informasi yang dibutuhkan penumpang dan awak sarana pengangkut berdasarkan *frequently asked questions* atau kejadian yang terjadi
  - c. Memproses informasi yang layak untuk disampaikan kepada penumpang dan dan awak sarana pengangkut.

### LAMA PELATIHAN EFEKTIF DAN DAFTAR MATA PELAJARAN

No.	Kegiatan	Nama Mata Pelajaran	Jam Pelajaran			Sekuen /Urutan
			TM	NTM	TOTAL	

1	Mata Pelajaran Pokok	a. <i>Customs and Excise Readings and Vocabulary</i>	6	-	6	1
		b. <i>Listening, Speaking, and Managing Conflict*</i>	9	-	9	2
		c. Simulasi Percakapan**)	18	-	18	3
2	Mata Pelajaran Penunjang					
3	Ceramah					
4	PKL					
5	Outbound					
6	MFD					
7	Pengarahannya Program					
8	Pembelajaran di Tempat Kerja	d. Aktualisasi Pembelajaran: Penyusunan Panduan Penyampaian Informasi Kepabeanaan dan Cukai	-	-	-	4
<b>TOTAL JP</b>			<b>33 JP</b>			

Catatan:

1. Mata pelajaran bertanda \*) dapat dilaksanakan dengan pengajar didampingi oleh asisten.
2. Mata pelajaran bertanda \*\*) dapat dilaksanakan dengan pengajar didampingi oleh asisten atau *team teaching*.
3. Jam pelajaran untuk mata pelajaran *Aktualisasi Pembelajaran: Penyusunan Panduan Penyampaian Informasi Kepabeanaan dan Cukai* (aktualisasi di tempat kerja) tidak termasuk dalam penghitungan akumulasi jamlator; dan
4. Batas waktu maksimal penyelesaian *output* aktualisasi ditentukan secara khusus untuk setiap angkatan (*batch*) pelatihan yang akan berjalan.

<b>LAMA WAKTU UJIAN</b>	<b>225 menit</b> (dapat dibagi menjadi @15 menit per peserta atau paling lama 45 menit per kelompok)
<b>DILAKSANAKAN DALAM</b>  Studi Mandiri : - hari Tatap Muka : 4 hari Pembelajaran di Tempat Kerja : - hari - Mandiri : - hari - Tatap Muka : - hari	<b>4 hari efektif</b>

## JENIS DAN JENJANG PROGRAM

Pelatihan *English Training for Customs Frontliner at the Airport (Luring)* ini berjenjang lanjutan.

## PERSYARATAN PESERTA

### Administrasi

1. Aparatur Sipil Negara di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang bertugas di bandara dan ditugasi oleh pimpinan unit yang bersangkutan;
2. Pendidikan minimal Diploma I; dan
3. Minimal Pangkat/Golongan Pengatur Muda/II/a.

### Kompetensi

1. Mengetahui *basic English*, meliputi *listening*, *speaking*, dan *writing*.
2. Menguasai ketentuan *passenger handling* atau CE-CSC, dibuktikan dengan sertifikat/surat keterangan telah mengikuti salah satu dari program pembelajaran berikut:
  - a. Pemeriksaan Badan dan Barang Penumpang;
  - b. *Customs Narcotics Team*;
  - c. *Effective Negotiation Skill*;
  - d. Nilai Pabean;
  - e. CE-CSC/*Service Level Agreement (SLA)*; dan/atau
  - f. Pembelajaran teknis lainnya mengenai pelayanan dan pengawasan barang bawaan penumpang.

### Lain-lain

1. Mematuhi protokol kesehatan Covid-19 selama pelaksanaan pembelajaran tatap muka secara langsung.

## KUALIFIKASI PENGAJAR

### Umum

1. Pendidikan Minimal S1;
2. Mempunyai pengalaman mengajar; dan
3. Mendapat persetujuan mengajar Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Umum.

### Khusus

1. Menguasai materi yang akan diajarkan/memiliki keahlian tertentu terkait bahasa Inggris, Kepabeanan dan Cukai, dan penyampaian informasi sesuai mata pelajaran yang diampu;
2. Mempunyai kemampuan dalam mentransfer pengetahuan dan keterampilan kepada peserta atau telah mengikuti TOT; atau
3. Memiliki kemampuan berbahasa Inggris (*active & passive*) level *vantage/B2/Upper Intermediate* yang memadai, dibuktikan dengan sertifikat TOEFL yang masih berlaku dengan nilai minimal 550 (bukan TOEFL Prediction)/sertifikat IELTS dengan nilai minimal 6,5.

**Lain-lain**

1. Untuk mata pelajaran yang disertai praktik/simulasi, seperti:
  - a. *Customs and Excise Readings and Vocabulary*;
  - b. *Listening, Speaking, and Managing Conflict*; dan
  - c. Simulasi Percakapan.
 dapat dialokasikan asisten untuk menunjang kegiatan pembelajaran. Jumlah asisten dapat disesuaikan dengan kebutuhan pembelajaran dengan ketentuan maksimal lima orang asisten untuk 30 peserta.
2. Untuk mata pelajaran dengan paling sedikit 9 JP (Simulasi Percakapan) dapat dilaksanakan secara *team teaching*, dengan pengajar paling banyak berjumlah dua orang.
3. Komposisi pengajar untuk mata pelajaran Simulasi Percakapan hanya dapat memilih antara *team teaching* (dua orang pengajar) atau satu pengajar didampingi asisten.

**BENTUK EVALUASI****EVALUASI LEVEL 1**

Evaluasi Penyelenggaraan Tertulis dan Evaluasi Tatap Muka serta Evaluasi Pengajar Tertulis/*Online*

**EVALUASI LEVEL 2**

Pelatihan ini bersifat kelulusan dengan memperhatikan Nilai Aktivitas dan Nilai Ujian Praktik, dengan penilaian sebagai berikut:

Komponen Penilaian:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Akhir (NA)} &= [(a \times \Sigma NT) + (b \times NP)] \\ &= [(40\% \times \Sigma NT) + (60\% \times NP)] \end{aligned}$$

Keterangan:

a = bobot nilai tertimbang (NT)

b = bobot nilai Ujian Praktik (NP)

Catatan:

1. Ujian praktik dilakukan secara *one on one* antara peserta dengan *talent/role player* yang ditunjuk atau dilakukan secara berkelompok (maksimal 3 orang peserta) dengan *talent/role player* yang ditunjuk
2. Selama ujian praktik, peserta akan dihadapkan dengan percakapan dengan penumpang (*talent/role player*) dengan skenario percakapan yang meliputi kondisi penumpang yang kooperatif dan penumpang yang resisten.
3. Soal dan skenario ujian praktik disesuaikan dengan tugas sehari-hari peserta di bandara.
4. Waktu yang disediakan untuk pelaksanaan ujian praktik untuk adalah paling lama 15 menit per peserta atau 45 menit per kelompok.

**EVALUASI LEVEL 3**

-

**EVALUASI LEVEL 4**

-

## FASILITAS

### 1. Protokol Kesehatan

Pelatihan ini akan dilaksanakan secara klasikal dengan memperhatikan pedoman yang diatur dalam Surat Edaran Kepala Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Nomor SE-2/PP/2022 tanggal 1 Juni 2022 tentang Pedoman Pembelajaran Klasikal Selama Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19 di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan. Panitia memastikan ketersediaan wastafel, *hand sanitizer*, dan sarana sterilisasi lain yang dibutuhkan untuk seluruh peserta, narasumber, dan panitia

### 2. Materi pembelajaran/bahan ajar;

### 3. Rencana *rundown*, serta skenario pembelajaran atau kebutuhan lain sesuai dengan hasil kesepakatan pada rapat persiapan;

### 4. *Layout* kelas dan kebutuhan lain sesuai dengan hasil kesepakatan pada rapat persiapan pelatihan;

### 5. Perlengkapan kelas

Proyektor LCD, Screen 2 set, Komputer/Laptop Set, Spidol, Post-it, Tack-it, Flipcharts, kertas *flipcharts*, ATK peserta, *box container*, lampu senter, dan pengeras suara.

### 6. Asrama, dengan ketentuan fasilitas asrama sebagai berikut:

#### a. Konsumsi

Disajikan secara prasmanan atau dalam kotak (*meal box*) sesuai dengan hasil kesepakatan pada rapat persiapan

#### b. Cuci baju/penatu setiap hari sebagai berikut:

- 1) satu setel seragam pelatihan (untuk peserta perempuan, termasuk kerudung).
- 2) dua setel pakaian dalam.
- 3) satu setel pakaian biasa/harian.
- 4) pencucian/penggantian handuk dilaksanakan setiap tiga hari sekali.

#### c. Perlengkapan mandi/kebersihan diri yang terdiri dari sabun mandi, sikat gigi, pasta gigi, dan sampo

## MEKANISME PENYELENGGARAAN PELATIHAN DAN AKTUALISASI

### **Proses Pembelajaran selama pandemi Covid-19**

#### **1. Pembelajaran Terstruktur**

Pembelajaran dilakukan selama empat hari kerja, di mana peserta dan pengajar melakukan tatap muka di kelas dengan kegiatan sebagai berikut:

#### a. Pengajar direkomendasikan memberikan bahan tayang, paparan, studi kasus, artikel yang perlu dipelajari, dan/atau materi lain yang direncanakan akan digunakan selama kegiatan pembelajaran terstruktur paling lambat satu hari kerja sebelum program pembelajaran dimulai.

#### b. Proses pembelajaran tatap muka akan diselenggarakan dengan metode:

- 1) Presentasi/ceramah narasumber atas materi terkait;
- 2) Diskusi terkait contoh implementasi untuk setiap materi; dan

- 3) Praktik/latihan/simulasi terkait percakapan/penyampaian informasi dengan menggunakan bahasa Inggris.

## 2. Aktualisasi Pembelajaran di Tempat Kerja

Setelah mengikuti pelatihan selama empat hari, peserta akan diberikan waktu untuk mengimplementasikan hasil pembelajaran tersebut di unit asal peserta. Unit pengirim peserta berperan penting dalam melakukan pemantauan pelaksanaan aktualisasi implementasi pembelajaran terintegrasi dan memastikan peserta menyelesaikan keseluruhan aktualisasi peserta. Bentuk pembelajaran ini akan menggunakan pendekatan *adding* dan *embedding* yang terdiri dari:

### a. Kegiatan *adding learning*

Peserta akan mengimplementasikan hasil pembelajaran yang telah diperoleh selama pembelajaran terstruktur ke dalam pekerjaan sehari-hari dengan menerapkan materi pembelajaran untuk melakukan penyusunan panduan pemberian informasi kepabeanan dan cukai kepada penumpang. Aktualisasi pembelajaran dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Aktualisasi dilakukan untuk mengukur kesuksesan pembelajaran dalam mendukung peserta untuk mengimplementasikan hasil pembelajaran di tempat kerja dalam rangka mendukung performansi unit asal peserta.
- 2) Aktualisasi dimaksud menghasilkan *output* berupa panduan pemberian informasi kepabeanan kepada penumpang. Pelaksanaan aktualisasi akan dilakukan secara berkelompok sesuai dengan topik yang dipilih atau disesuaikan dengan kebutuhan unit yang akan diaktualisasikan. Lini masa pelaksanaan aktualisasi, penyampaian hasil aktualisasi ditentukan secara khusus pada rapat persiapan penyelenggaraan.
- 3) Pengukuran hasil pembelajaran pada kegiatan ini didasarkan pada pengukuran *output* aktualisasi berupa penerapan pengetahuan dan keterampilan terkait panduan yang telah dibangun, meliputi kejelasan/kualitas isi/informasi dalam konsep panduan.

### b. Kegiatan *embedding learning*

- 1) Intervensi pembelajaran dilakukan secara langsung (*real time*) pada saat peserta mengalami tantangan dalam kegiatan aktualisasi pembelajaran.
- 2) Intervensi pembelajaran dapat difasilitasi melalui pembimbingan, di mana pegawai dapat berkonsultasi secara langsung dan mencari solusi atas tantangan yang dihadapi.
- 3) Peserta wajib berdiskusi dengan atasan langsung atau pejabat lain di unit asal peserta yang ditunjuk sebagai Pembimbing untuk:
  - a) Mendapatkan masukan atas penyampaian rencana implementasi hasil pembelajaran di unit asal peserta, berupa konsep panduan penyampaian informasi kepabeanan dan cukai;
  - b) Mendapatkan persetujuan atas konsep panduan penyampaian informasi kepabeanan dan cukai tersebut;
  - c) Mendapatkan saran/masukan dan validasi monitoring proses pelaksanaan aktualisasi pembelajaran;
  - d) Proses pembimbingan didokumentasikan baik oleh peserta maupun Pembimbing.
  - e) Jadwal pembimbingan tidak diberikan alokasi khusus, tetapi dapat disesuaikan dengan waktu peserta dan Pembimbing.

3. *Rundown* Pembelajaran merupakan dokumen dinamis yang digunakan sebagai acuan Pusdiklat/BDK untuk mengelola proses pembelajaran di kelas.
4. *Rundown* Pembelajaran dapat mengacu pada konsep lampiran dari KAP ini dan dapat disesuaikan berdasarkan kesepakatan antara pengajar dan penyelenggara dan ditetapkan pada rapat persiapan pelatihan. Apabila disepakati terdapat perubahan, pembaruan *Rundown* Pembelajaran disahkan dan ditetapkan oleh Kepala Bidang Penyelenggaraan atau Kepala Balai Diklat Keuangan untuk penyelenggaraan pelatihan di daerah

Keterangan:

1. Pelatihan ini merupakan program baru di tahun 2023 sebagai tindak lanjut dari analisis kebutuhan pembelajaran strategis bersifat insidental dari Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kementerian Keuangan. Desain pembelajaran ini telah dibahas pada Rapat Reviu Desain Pembelajaran Pelatihan *English for Customs Frontliner at the Airport* yang diselenggarakan melalui aplikasi Ms. Teams Meeting pada tanggal 9 Mei 2023 sesuai undangan Kepala Pusdiklat Keuangan Umum Nomor UND-252/PP.7/2023 dan UND-252/PP.7/2023 tanggal 7 Mei 2023. Rapat dihadiri oleh perwakilan dari Sekretariat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, perwakilan KPU BC Tipe C Soekarno-Hatta, Widyaiswara pengelola program (Ibu Efi Dyah Indrawati), dan perwakilan pegawai dari Bidang/subbagian di lingkungan Pusdiklat Keuangan Umum. Finalisasi kerangka acuan program dikoordinasikan lebih lanjut dengan melibatkan perwakilan tersebut. (AA).

Jakarta, 22 Mei 2023

Kepala Pusat Pendidikan dan  
Pelatihan Keuangan Umum



Ditandatangani secara elektronik  
Heni Kartikawati

