

**STRATEGI HUMAS BEA CUKAI TANJUNG PERAK DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK**

SKRIPSI



OLEH

REZA FIOLENTINA ZAFIRA WULANSARI
NPM. 20043010080

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**STRATEGI HUMAS BEA CUKAI TANJUNG PERAK DALAM
MENINGKATKAN *PUBLIC TRUST***

Disusun oleh:

Reza Fiolentina Zafira Wulansari
20043010080

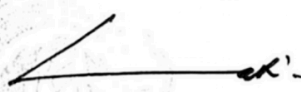
Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING



Dra. Dyva Claretta, M.Si.
NIP. 196601072021212001

Mengetahui,
DEKAN FISIP


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI HUMAS BEA CUKAI TANJUNG PERAK DALAM
MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK

Oleh:

Reza Fiolentina Zafira Wulansari
20043010080

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada tanggal 8 Juli 2024

Pembimbing,

Dra. Dyva Claretta, M.Si
NIP. 196601072021212001

Tim Penguji,
1. Ketua

Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 19630907 199103 2001

2. Sekretaris

Roziana Febranita, S.SOS, MA
NPT 17219820211048

3. Anggota

Dra. Dyva Claretta, M.Si
NIP. 196601072021212001

Mengetahui,
DEKAN FISIP

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Reza Fiolentina Zafira Wulansari
NPM : 20043010080
Fakultas / Program Studi : FISIP / Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Humas Bea Cukai Tanjung Perak dalam
Meningkatkan Kepercayaan Publik

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 4 Juli 2024

Yang Menyatakan,


(Reza Fiolentina Z. W.)

ABSTRAK

REZA FIOLENTINA Z. W., 20043010080, STRATEGI HUMAS BEA CUKAI TANJUNG PERAK DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN PUBLIK

Dosen Pembimbing: Dra. Dyva Claretta, M.Si.

Instansi Bea Cukai yang baru-baru ini viral di media sosial tengah ramai dikritik akhir-akhir ini. Mulai dari kasus barang hibah yang ditahan, hingga merambah ke beberapa selebgram yang menceritakan pengalaman tidak menyenangkan selama berhubungan dengan bea cukai. Hal itu akhirnya berimbas kepada menurunnya kepercayaan publik terhadap instansi bea cukai. Salah satunya yaitu kantor Bea Cukai Tanjung Perak. Penelitian ini mengkaji bagaimana strategi yang dilakukan oleh humas bea cukai Tanjung Perak dalam meningkatkan kepercayaan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik observasi dan wawancara mendalam kepada informan yang merupakan pegawai bea cukai Tanjung Perak dan pengguna jasa. Menggunakan teori langkah strategi humas Cutlip dan Center, hasil penelitian menunjukkan bahwa humas bea cukai Tanjung Perak memanfaatkan website dan media sosial sebagai saluran informasi terbuka mengenai layanan, prosedur, dan regulasi yang disediakan. Selain itu, strategi manajemen klarifikasi berita negatif mampu mengurangi dampak negatif terhadap reputasi lembaga. Kesimpulannya, implementasi strategi humas yang terintegrasi dan responsif oleh Bea Cukai Tanjung Perak mampu memperbaiki citra lembaga dan meningkatkan kepercayaan publik. Rekomendasi disarankan untuk melakukan CSR dan melibatkan masyarakat umum dalam memperbaiki citra instansi.

Kata Kunci: Strategi Humas, Bea Cukai, Kepercayaan Publik

ABSTRACT

REZA FIOLENTINA Z. W., 20043010080, BEA CUKAI TANJUNG PERAK'S PR STRATEGY TO INCREASE PUBLIC TRUST

Supervising Lecturer: Dra. Dyva Claretta, M.Si.

The Customs and Excise Agency which recently went viral on social media has been heavily criticized recently. Starting from the case of donated goods being detained, to several Instagram celebrities telling of unpleasant experiences during their dealings with customs. This ultimately resulted in a decline in public trust in customs agencies. One of them is the Tanjung Perak Customs office. This research examines the strategies carried out by Tanjung Perak customs public relations in increasing public trust. This research uses descriptive qualitative research methods with observation techniques and in-depth interviews with informants who are Tanjung Perak customs officers and service users. Using Cutlip and Center's theory of public relations strategy steps, the research results show that Tanjung Perak customs public relations utilizes websites and social media as open channels of information regarding the services, procedures and regulations provided. In addition, negative news clarification management strategies are able to reduce the negative impact on the institution's reputation. In conclusion, the implementation of an integrated and responsive public relations strategy by Tanjung Perak Customs and Excise is able to improve the image of the institution and increase public trust. Recommendations are suggested to carry out CSR and involve the general public in improving the agency's image.

Keywords: *Public relations strategy, Customs and excise, Public trust*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	2
LEMBAR PENGESAHAN	3
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	3
KATA PENGANTAR	5
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Tinjauan Pustaka	16
2.2.1 Pengertian atau Definisi Humas	16
2.2.2 Fungsi Public Relations	22
2.2.3 Tujuan Public Relations	27
2.2.4 Ruang Lingkup Hubungan Masyarakat	29
2.2.5 Strategi Hubungan Masyarakat	31
2.2.6 Kepercayaan Publik	33
2.2.7 Indikator kepercayaan publik	33
2.2.2 Unsur kepercayaan publik	38
2.2 Kerangka Berpikir	41
BAB III	44
METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Metode Penelitian	45

3.3 Definisi Konseptual	45
3.3.1 Strategi Hubungan Masyarakat	46
3.3.2 Kepercayaan Publik	50
3.4 Lokasi Penelitian	50
3.5 Subjek atau Objek Penelitian	51
3.6 Teknik Penentuan Informan	52
3.7 Teknik Pengumpulan Data	53
3.8 Teknik Analisis Data	54
BAB IV	56
HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data	56
4.1.1 Visi dan Misi Bea Cukai	56
4.1.2 Identitas Informan	57
4.1.3 Hasil dan Penyajian Data	59
4.2 Hasil dan Pembahasan	75
4.2.1 Penggunaan Website untuk Menampung Pertanyaan dan Keluhan Pengguna Jasa	76
4.2.2 Pengelolaan Informasi melalui Media Sosial	81
4.2.3 Klarifikasi Berita Negatif & Hubungan dengan Media	86
4.2.4 Meredam Emosi Pengguna Layanan	89
4.2.5 Manajemen Isu	91
4.2.6 Kelas Kepabeanan dan Sosialisasi	97
4.2.7 Riset Kepuasan Pengguna	101
BAB V	111
PENUTUP	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	113
RIWAYAT HIDUP	116
LAMPIRAN	117
LAMPIRAN 1: Pedoman Wawancara dengan Humas Bea Cukai Tanjung Perak	117
LAMPIRAN 2: Transkrip Wawancara	119
LAMPIRAN 3: Dokumentasi Kegiatan Wawancara	139
LAMPIRAN 5: Bukti Daftar Ujian Lisan	140
LAMPIRAN 6: Kartu Bimbingan Skripsi	141
LAMPIRAN 7: Transkrip	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Tujuan Universal Public Relations.....	33	
Gambar 2.2 Berpikir.....	46	Kerangka
Gambar 4.1 Penipuan.....	74	Waspada
Gambar 4.2 Tangkapan layar postingan Bea Cukai impor.....	80	kontainer
Gambar 4.3 Bea Cukai klarifikasi dengan media online.....	81	
Gambar 4.4 Komitmen bea cukai untuk mewujudkan birokrasi bersih.....	84	
Gambar 4.5 Tangkapan layar postingan Bea Cukai tolak suap dan gratifikasi.....	87	
Gambar 4.6 Kepabeanan.....	89	Kelas
Gambar 4.7 Isi Survei TRS Oleh Bea Cukai.....	93	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Pedoman Wawancara Humas Bea Cukai Tanjung Perak.....	104
LAMPIRAN 2: Pedoman Observasi Humas Bea Cukai Tanjung Perak.....	106
LAMPIRAN 3: Transkrip Wawancara.....	107
LAMPIRAN 4: Dokumentasi Kegiatan Wawancara.....	126
LAMPIRAN 5: Bukti Daftar Ujian Lisan.....	127
LAMPIRAN 6: Kartu Bimbingan Skripsi.....	128
LAMPIRAN 7: Transkrip.....	129