

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menyatakan bahwa Bea Cukai Tanjung Perak memberikan pelayanan yang optimal kepada para pengguna jasanya dengan menyediakan fasilitas dan layanan terbaik. Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai strategi humas di Bea Cukai Tanjung Perak, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Langkah strategi humas di Bea Cukai Tanjung Perak terdiri dari *fact finding*, *planning*, *communicating* dan *evaluation* sesuai dengan teori Cutlip & Center. Proses awal yang digunakan humas Bea Cukai Tanjung Perak yaitu *Fact Finding*, dalam *fact finding* ini humas mencari fakta secara *online* melalui media sosial, dan lain sebagainya dan *offline* yaitu melalui seksi penyuluhan dan layanan informasi. Selanjutnya humas bea cukai Tanjung Perak melakukan *planning*, *planning* ini dibagi menjadi 2 metode yaitu secara *online* maupun *offline*, untuk *online*, humas bea cukai membuat 7 *content planning*, yaitu BC Perak Sepekan, Pengumuman, informasi, Katanya Vs Faktanya, FAQ, Reels Edukasi, Kelas Kepabeanan, Informasi lelang dan lain sebagainya. secara *offline* humas bea cukai melakukan perencanaan dengan mempertimbangkan masukan, saran dari bea cukai Pusat untuk menanggapi suatu permasalahan. Selanjutnya, humas bea cukai Tanjung Perak menggunakan langkah *communicating*, komunikasi yang dilakukan oleh humas bea cukai Tanjung Perak terbagi menjadi 2 jenis yaitu komunikasi

langsung dan tidak langsung, Komunikasi secara langsung dilakukan oleh seksi penyuluhan dan layanan informasi selama jam kerja di Bea Cukai Tanjung Perak, sedangkan komunikasi tidak langsung dilakukan oleh bea cukai Tanjung Perak melalui media sosial, *Instagram*, *whatsapp*, *telegram*, dan *email*. Serta langkah terakhir yang menjadi strategi humas bea cukai Tanjung Perak yaitu *Evaluation*, evaluasi ini dilakukan untuk memperoleh data dan survei hasil kepuasan pengguna jasa untuk dijadikan bahan evaluasi agar Bea Cukai Tanjung Perak menjadi lebih baik, evaluasi ini mencakup proses *Media Monitoring* yang dilakukan oleh bea cukai Tanjung Perak sebagai langkah antisipasi isu-isu negatif atau adanya berita tidak bertanggung jawab atau *hoax* yang beredar.

2. Sedangkan penulis mengkategorisasikan strategi humas Bea Cukai Tanjung Perak yaitu penggunaan website, pengelolaan informasi melalui media sosial, klarifikasi berita negatif & hubungan dengan media, meredam emosi pengguna jasa, manajemen isu, kelas kepabeanan dan sosialisasi serta riset kepuasan pengguna

5.2 Saran

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan dengan berbagai sumber, penulis menyarankan humas Bea Cukai Tanjung Perak agar melakukan kegiatan yang melibatkan masyarakat umum, seperti program CSR, pemberian bantuan dan mengencarkan sosialisasi kepada masyarakat umum dan meningkatkan penguatan internal antar pegawai.