

Analisis Kebijakan Komunikasi Institusi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) Terkait Kasus Viral di Media Sosial = Analysis of Communication Policy of The Directorate General of Customs and Excise (DJBC) about Viral Cases on Social Media

Erlin Yuanita Firdaus, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920572477&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena viral di media sosial yang kemudian menyebabkan disorotnya suatu institusi di mata publik. Fenomena ini menjadi tantangan baru bagi institusi terkait, termasuk Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Berbagai unggahan publik yang menyebar luas di platform digital sering kali menimbulkan persepsi negatif terhadap kebijakan dan pelayanan DJBC. Dalam situasi tersebut, respons komunikasi institusi sangat menentukan dalam meredam gejolak opini publik dan menjaga kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan komunikasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) terkait kasus viral di media sosial. Di era digital saat ini, media sosial menjadi platform utama bagi masyarakat untuk menyuarakan opini dan kritik terhadap instansi pemerintah, termasuk DJBC. Kasus viral yang melibatkan DJBC dapat mempengaruhi reputasi dan kepercayaan publik, sehingga penting bagi DJBC untuk merespons dengan cepat dan tepat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang melibatkan analisis terhadap respons DJBC terhadap beberapa kasus viral yang terjadi dalam rentang waktu tertentu. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan narasumber dari DJBC dan analisis dokumen terkait, serta observasi terhadap interaksi di media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan komunikasi yang diterapkan DJBC terkait kasus viral sudah cukup baik. Meskipun demikian, DJBC tetap perlu melakukan evaluasi atas segala tindakan yang dilakukan dalam proses penyelesaian kasus viral agar permasalahan serupa tidak terjadi di kemudian hari.

.....This study was motivated by a viral phenomenon on social media that subsequently caused a certain institution to be scrutinized by the public. This phenomenon posed a new challenge for the institution concerned, including the Directorate General of Customs and Excise (DJBC). Various public posts that spread widely on digital platforms often create negative perceptions of DJBC policies and services. In such situations, the institution's communication response is crucial in calming public opinion and maintaining public trust. This study aims to analyze the communication policies of the Directorate General of Customs and Excise (DJBC) related to viral cases on social media. In today's digital age, social media has become the main platform for the public to voice their opinions and criticisms of government agencies, including the DJBC. Viral cases involving the DJBC can affect its reputation and public trust, so it is important for the DJBC to respond quickly and appropriately. This study uses a qualitative method, which involves analyzing the DJBC's response to several viral cases that occurred within a certain time frame. Data was collected through in-depth interviews with DJBC sources, analysis of relevant documents, and observation of interactions on social media. The research findings indicate that the communication policies implemented by DJBC regarding viral cases are already quite good. However, DJBC still needs to evaluate all actions taken in the process of resolving viral cases to prevent similar issues from arising in the future.