

ABSTRAK

Nama : Satria Adhitama
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul : **Citra Bea dan Cukai di Mata *Stakeholders* Sebelum dan Sesudah Dibentuknya Kantor Pelayanan Utama Beadan Cukai**

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai merupakan suatu instansi yang berada di bawah naungan Departemen Keuangan yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi Departemen Keuangan di bidang kepabeanan dan cukai. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor : 68/PMK.01/2007 tanggal 27 Juni 2007 tentang Organisasi dan Tata Laksana Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dibentuklah Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai. Tujuan dibentuknya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai atau yang disingkat KPU BC adalah untuk memperbaiki citra dan kinerja Bea dan Cukai.

Berkaitan dengan hal di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan citra Bea dan Cukai sebelum dan sesudah dibentuknya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai.

Dalam penelitian ini konsep yang digunakan adalah jenis-jenis citra yang dikemukakan oleh Frank Jefkins yang terdiri dari bayangan (*mirror image*), citra yang berlaku (*current image*), citra yang diinginkan (*wish image*), citra instansi (*corporate image*), dan citra majemuk (*multiple image*). Konsep lain yang digunakan adalah konsep citra yang di-*down load* dari www.pertamina.com dimana citra merupakan akumulasi dari lima citra unsur-unsurnya yaitu citra produk/pelayanan, citra sumber daya manusia, citra budaya, citra sistem, dan citra kinerja.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivime dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan strategi penelitian yang digunakan adalah *social constructivism*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam kepada para *stakeholders* baik internal maupun eksternal.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka terlihat bahwa citra bayangan (*mirror image*) yang terbentuk terhadap Bea dan Cukai sebelum dibentuknya KPU BC dapat dikatakan negatif dan tidak menguntungkan baik dari segi pelayanan yang diberikan, sumber daya manusia, budaya, sistem, dan kinerja. Namun dengan dibentuknya KPU BC sudah mulai berangsur membaik. Sedangkan citra yang berlaku (*current image*) yang terbentuk terhadap instansi bea dan cukai sangatlah beragam dan bervariasi baik sesudah maupun sebelum dibentuknya KPU BC baik dari sisi pelayanan, sumber daya manusia, budaya, sistem, dan kinerja. Selain itu citra yang diinginkan (*wish image*) masih jauh dari harapan dan tidak dapat terpenuhi. Citra perusahaan (*corporate image*) merupakan akumulasi dari kelima unsur citra tersebut. Dikarenakan citra yang terbentuk sangatlah beragam dan bervariasi antara *stakeholders* internal maupun eksternal terhadap instansi bea dan cukai baik sebelum maupun sesudah dibentuknya KPU BC maka terbentuklah citra majemuk (*multiple image*).

Kesimpulan dari penelitian ini, dengan dibentuknya KPU BC ternyata belum banyak membawa perubahan citra untuk instansi bea dan cukai. Oleh karena itu selain dilakukan pengawasan yang berkesinambungan maka perlu dibentuk divisi khusus yang menangani masalah kehumasan.

Kata Kunci:

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai, citra



ABSTRACT

Name : Satria Adhitama
Program : Public Relations
Title : The Image of Customs and Excise in the Eyes of Stakeholders Before and After Primary Customs Office Established

Directorate General of Customs and Excise is a unit of Finance Departemen which does main task and function of Finance Departemen specially about customs and excise. Based on The Rule of Finance Ministry Number: 68/PMK.01/2007 date June 27th, 2007 about *Organisasi dan Tata Laksana Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai*, Primary Customs Office was established. Primary Customs Office or KPU BC is to improve image and work of Customs and Excise.

This research is to describe the image of Customs and Excise before and after Primary Customs Office was established.

In this research, the concepts which are used are kinds of image which is explained by Frank Jefkin. The images are mirror, current, wish, corporate, and multiple image. The other concept which is used is image concept from www.pertamina.com. Image is the acumulation of five factors of image such as image of product/service, image of human resources, image of corporate culture, image of system, and image of work performance.

This research uses constructism paradigm with qualitative approach. Yet the research strategy is used in this research is social constructivism. The method of data finding was done by in depth interview to several intern and extern stakeholders.

Based on the data analysis, it can be seen that the mirror image of Customs and Excise before Primary Customs Office was established was negative and disadvantage seen from service, human resources, culture, system, and work side. But by Primary Customs Office, the image of Customs and Excise strats better and better. Yet current image of Customs and Excise is vary before and after Primary Customs Office established from service, human resources, culture, system, and work performance side. Beside that, the wish image is far and unfulfilled from the hope of the Directorate General of Customs and Excise. The corporate image is the acumulation of the five factors of image such as image of product/service, image of human resources, image of corporate culture, image of system, and image of work performance. Because the image of Customs and Excise before and after KPU BC which is shaped in the mind of internal and external stakeholders so vary so the multiple image has been shaped.

The conclusion of the research, KPU BC does not bring the changes of image of Customs and Excise yet. So, beside of watching continously, it is needed to establish a new division which handles public relations problems.

Key words:

Directorate General of Customs and Excise, Primary Customs Office, image