



UNIVERSITAS INDONESIA

CITRA BEA DAN CUKAI DI MATA *STAKEHOLDERS* SEBELUM
DAN SESUDAH DIBENTUKNYA KANTOR PELAYANAN UTAMA
BEA DAN CUKAI

SKRIPSI

Satria Adhitama
0606053794

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Depok
Desember 2008



UNIVERSITAS INDONESIA

CITRA BEA DAN CUKAI DI MATA *STAKEHOLDERS* SEBELUM
DAN SESUDAH DIBENTUKNYA KANTOR PELAYANAN UTAMA
BEA DAN CUKAI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi

Satria Adhitama
0606053794

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KEKHUSUSAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Depok
Desember 2008

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Satria Adhitama
NPM : 0606053794
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Citra Bea dan Cukai di Mata *Stakeholders*
Sebelum dan Sesudah Dibentuknya
Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Ir. Wahyuni Pudjiastuti, M.S. (.....)

Penguji : Prof. Dr. Harsono Suwardi, M.A. (.....)

Ketua Sidang : Dra. Askariani B. Hidayat, M.Si. (.....)

Sekretaris Sidang : Kinkin Yuliaty P, S.Sos., M.Si. (.....)0

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 23 Desember 2008

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi berjudul *Citra Bea dan Cukai di Mata Stakeholders* Sebelum dan Sesudah Dibentuknya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Satria Adhitama

NPM : 0606053794

Tanda Tangan :

Tanggal : Desember 2008

KATA PENGANTAR / UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah hirabil alamin, akhirnya saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih ya Allah atas semua kebaikan-Mu setiap detik, setiap menit, setiap jam, setiap hari, setiap minggu, setiap bulan, dan sepanjang tahun bahkan di setiap napasku, Engkau selalu memberiku yang terbaik. Engkaulah yang selalu memberiku kekuatan dalam sakit, dalam kesibukan, dalam setiap gerak untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Tak akan habis aku mengucapkan terima kasih kepada Mu Ya Allah.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Ir. Wahyuni Pudjiastuti, M.S. (Mbak Yuni) sebagai dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk kesabarannya dalam mengarahkan saya sehingga skripsi ini terselesaikan. Mbak Yuni makasih banyak untuk selalu membukakan pintu rumah dengan senyuman yang sangat keibuan dan menghangatkan walaupun kita datengnya kemalaman. Mbak Yuni, You're the best.....
- (2) Dra. Askariani Hidayat, M.Si. (Mbak Yani) sebagai Ketua Jurusan Komunikasi Program Ekstensi atas segala masukannya dalam penulisan ini. Mbak Yani makasih banyak untuk segala sarannya termasuk juga spagety, *cream soup*, dan ceker yang nikmat.
- (3) Dra. Martini B. Mangkoedipoera, M.Si. (Mbak Tini) sebagai Sekretaris Jurusan Komunikasi Program Ekstensi atas segala perhatiannya. Mbak Tini makasih banyak udah ngasih izin saya mengambil mata kuliah skripsi.
- (4) Kepada para dosen yang sudah banyak berbagi ilmu: Mbak Henny SW, Bu Agatha, Mbak Indah Soekotjo, Mas Teguh, Bang Oji, Mbak Kinkin, Prof. Harsono Suwardi, Mbak Titut, Mbak Hendriyani, Mas Pujat, Pak Embu, dll.

- (5) Bapak Agus Rofiudin atas waktu dan pikirannya serta kesediaannya untuk menjadi informan dalam penulisan ini.
- (6) Bapak Sasa Cipta Ady dan Ibu Tri Klarasikin yang telah dengan penuh kasih sayang dan kesabaran selalu memberikan arahan serta dukungan baik moral maupun material dalam segala hal. *You're two angels for me*. Adik-adik penulis, Shinta dan Andy, yang selalu meramaikan kehidupan penulis, tanpa kalian dunia ini tak akan meriah. *It's funny....* Tante Nunik yang selalu ngasih pandangan dan harapan kepada penulis. *You're the greatest aunty. I love you all, may GOD bless you all*.
- (7) Para pejabat dan rekan-rekan di Pusdiklat Bea dan Cukai yang selalu memberikan waktu dan semua keperluan untuk menyelesaikan penulisan ini *especially for* Krisna yang udah banyak ngasih bon ATK, Mbak Honey, Reza, Teteh, Rama, Edwin, Bagas, Pak Eldrim, dll.
- (8) Sahabat-sahabat Genk Ceria yang selalu membantu dalam menyelesaikan penulisan ini dan atas pengertiannya sehingga banyak acara yang di-*cancel*, Tynoot, Lala, Encu, dan Ipan yang telah menghilang. *I love you all*. Untuk keluarga Panjaitan, nantulang mauliate godang untuk nasihat-nasihatnya.
- (9) Big Bozz Silvi yang udah banyak ngebantu dan teman yang baik untuk curhat dan juga Lya Gundik yang akhir-akhir ini semakin *freak*.
- (10) Teman-teman satu bimbingan Mbak Yuni atas kekompakannya, Marepong (Santy, Norme), Christa, Riri, Ike.
- (11) Teman teman seperjuangan di Ekstensi Humas 2006 yang telah sama-sama bersusah payah dalam menjalani kehidupan humas di sore hari, Mbak Rina, Linda, Maradel, Henny, Mbak Libri, Maeta, Mbak Febry, Mariwi, Aca, Hany, Nisye, Vita, Didit, Siska, dan Gusti.

Akhir kata, saya berharap TUHAN Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, Desember 2008

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Satria Adhitama
NPM : 0606053794
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Departemen : Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Citra Bea dan Cukai di Mata *Stakeholders* Sebelum dan Sesudah Dibentuknya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta
Pada tanggal Desember 2008
Yang menyatakan

Satria Adhitama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Konsep <i>Public Relations</i>	6
B. Humas Pemerintah.....	12
C. Konsep Citra.....	14
D. Konsep yang Digunakan.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Paradigma Penelitian.....	26
B. Pendekatan Penelitian.....	27
C. Strategi Penelitian.....	28
D. Sifat Penelitian.....	28
E. Unit Analisis.....	29
F. Metode Pengumpulan Data.....	31
G. Alasan Pemilihan Informan.....	32
H. Proses Analisis Data.....	34
I. Keterbatasan Penelitian.....	35
BAB IV PROFIL INSTANSI	
A. Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai.....	36
B. Tugas Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai.....	39
C. Fungsi Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai.....	39
BAB V ANALISIS DAN DISKUSI	
A. Analisis.....	41
B. Interpretasi.....	158
C. Triangulasi.....	179

BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	183
B. Implikasi.....	184
C. Rekomendasi.....	184
DAFTAR PUSTAKA.....	187



DAFTAR TABEL

Tabel 5.1.	Matrix Citra Instansi Bea dan Cukai di Mata <i>Stakeholders</i> Internal Sebelum Dibentuknya KPU BC	42
Tabel 5.2.	Matrix Citra Instansi Bea dan Cukai di Mata <i>Stakeholders</i> Internal Sesudah Dibentuknya KPU BC	50
Tabel 5.3.	Matrix Citra Instansi Bea dan Cukai di Mata <i>Stakeholders</i> Eksternal Pengguna Jasa Sebelum Dibentuknya KPU BC.....	71
Tabel 5.4.	Matrix Citra Instansi Bea dan Cukai di Mata <i>Stakeholders</i> Eksternal Pengguna Jasa Sesudah Dibentuknya KPU BC.....	83
Tabel 5.5.	Matrix Citra Instansi Bea dan Cukai di Mata <i>Stakeholders</i> Eksternal Non Pengguna Jasa Sebelum Dibentuknya KPU BC.....	114
Tabel 5.6.	Matrix Citra Instansi Bea dan Cukai di Mata <i>Stakeholders</i> Eksternal Non Pengguna Jasa Sesudah Dibentuknya KPU BC.....	124
Tabel 5.7	Matrix Citra Bea dan Cukai di Mata <i>Stakeholders</i> Sebelum dan Sesudah Dibentuknya KPU BC	154