

BAB VI

Penutup

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Citra Bea dan Cukai (*corporate image*) yang terbentuk di benak *stakeholders* internal (*mirror image*) sebelum dibentuknya KPU BC negatif dan tidak menguntungkan baik dilihat dari sisi pelayanan, sumber daya manusia, budaya, sistem maupun kinerja-nya.
2. Sedangkan citra Bea dan Cukai (*corporate image*) yang terbentuk di benak *stakeholders* internal (*mirror image*) setelah dibentuknya KPU BC beragam tidak ada satu kesatuan pendapat namun pada dasarnya setelah dibentuknya KPU BC citra Bea dan Cukai mengalami perbaikan.
3. Begitu juga citra Bea dan Cukai (*corporate image*) yang terbentuk di benak *stakeholders* eksternal (*current image*) sebelum dibentuknya KPU BC sangatlah negatif baik dilihat dari sisi pelayanan, sumber daya manusia, budaya, sistem maupun kinerja-nya.
4. Sedangkan citra yang berlaku atau *current image* terbentuk di benak *stakeholders* eksternal terhadap Bea dan Cukai (*corporate image*) setelah dibentuknya KPU BC juga tidak seragam, beberapa pihak berpendapat bahwa KPU BC mampu membawa perubahan Bea dan Cukai ke arah yang lebih baik namun pihak lain berpendapat bahwa KPU BC tidak ubahnya seperti KPBC hanya berganti nama saja.
5. Citra yang diinginkan atau *wish image* dimana tujuan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai membentuk Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai (KPU BC) adalah memperbaiki citra Bea dan Cukai yang sangat lekat dengan citra pungutan liar dan KKN.
6. Citra Majemuk atau *multiple image* terlihat ketika dilakukan wawancara setiap informan memiliki pendapat yang berbeda-beda tidak ada keseragaman

baik mengenai Bea dan Cukai sebelum maupun setelah dibentuknya KPU BC. Seharusnya pihak Bea dan Cukai mampu menekan citra majemuk sehingga terbentuklah citra Bea dan Cukai yang tunggal.

B. Implikasi Studi

B.1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan sumbangan dalam ilmu komunikasi, terutama di bidang hubungan masyarakat (*public relations*). Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa pentingnya citra atau *image* bagi suatu instansi. Hal ini tentunya dapat menambah pengetahuan mahasiswa ataupun orang-orang yang bergerak di bidang ilmu komunikasi khususnya hubungan masyarakat terkait dengan fungsinya sebagai *good image maker* dan juga pegawai pada lembaga pemerintah.

B.2. Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan masukan kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai upaya-upaya apa yang harus dilakukan untuk membangun citra positif sehingga pembentukan Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai tidak menjadi sia-sia. Selain itu, penelitian ini juga memberikan gambaran citra seperti apa yang terbentuk di benak para pengguna jasa dan khalayak pada umumnya. Dengan begitu, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dapat mengambil langkah yang pasti untuk membangun citra positif yang diharapkan.

C. Rekomendasi

C.1. Rekomendasi Teoritis

- Penelitian mengenai citra instansi bea dan cukai selanjutnya disarankan untuk menambah atau menggunakan metode pengumpulan data yang lainnya. Dengan begitu, hasil penelitian akan semakin kaya dan beragam.
- Peneliti juga menyarankan agar penelitian selanjutnya agar dilakukan dengan tujuan yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti hanya ingin

melihat gambaran citra instansi bea dan cukai di mata *stakeholder* sebelum dan sesudah dibentuknya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai. Akan menjadi lebih menarik apabila penelitian yang dilakukan lebih mendalam lagi tidak hanya sekedar memberikan gambaran citra instansi bea dan cukai tetapi mengevaluasi tugas, peran, dan fungsi kehumasan di lingkungan instansi bea dan cukai.

C.2. Rekomendasi Praktis

- Untuk membangun citra positif maka peneliti menyarankan agar dibentuk sebuah divisi tersendiri yang mengurus masalah kehumasan dimana pada saat ini masalah kehumasan ditangani oleh Sub Bagian Rumah Tangga dan Humas yang berkedudukan di Kantor Pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai dan layanan informasi yang berkedudukan di Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai.
- Dikarenakan citra yang terbentuk sangat terkait dengan pemberitaan media maka pihak Bea dan Cukai sebaiknya melakukan publikasi kepada media mengenai tujuan dibentuknya KPU BC, program-program KPU BC, dan sebagainya mempublikasikan bahwa sekarang ini untuk pemrosesan barang impor atau ekspor sudah tidak memerlukan uang ekstra lagi. Oleh karena itu, pihak bea dan cukai disarankan untuk menjalin hubungan baik dengan media baik media cetak maupun elektronik. Selain menggunakan media sebagai jalur komunikasi formal, Bea dan Cukai sebaiknya juga menggunakan jalur komunikasi informal yaitu publikasi mengenai KPU BC melalui tokoh-tokoh masyarakat sehingga citra yang terbentuk melalui *word of mouth*.
- Selain itu, sebaiknya dilakukan pengawasan secara berkesinambungan sehingga dapat meminimalisir oknum-oknum yang berniat melakukan praktik pungutan liar, jika diperlukan diadakan inspeksi secara mendadak.
- Untuk meminimalisir kesalahpahaman mengenai prosedur yang berlaku maka diharapkan dilakukan sosialisasi prosedur, peraturan, tarif, kebiakan,

kegiatan, aktivitas, dan sebagainya baik kepada pegawai bea dan cukai maupun kepada para pengguna jasa. Dan juga kepada para pegawai bea dan cukai dapat diberikan pelatihan cara berkomunikasi yang baik dengan *customers*.

- Sebaiknya Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai mengadakan pendidikan dan pelatihan kepada para pegawai KPU BC mengenai pelayanan prima dan komunikasi terutama pegawai yang menangani *stakeholders* secara langsung.
- Menjalin hubungan baik dengan semua *stakeholders* sehingga terjalin hubungan yang harmonis antara *stakeholders* dan pegawai bea dan cukai. Dengan begitu kepercayaan masyarakat akan meningkat.

