

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* KANTOR PENGAWASAN DAN  
PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B  
YOGYAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI  
ORGANISASI**

**SKRIPSI**

Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Universitas Ahmad Dahlan



**Disusun Oleh**

**FIRDA WIDYA DEWI**

**2000030247**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS SASTRA BUDAYA DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN  
2023**

**PERSETUJUAN**

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* KANTOR PENGAWASAN DAN  
PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B  
YOGYAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI  
ORGANISASI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu  
Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi  
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Universitas Ahmad Dahlan**

**Oleh:**

**FIRDA WIDYA DEWI**

**2000030247**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra,  
Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan dan dinyatakan telah  
memenuhi syarat untuk diujikan**

**Pembimbing**



**Muhammad Najih Farihanto, S.I.Kom., M.A.  
NIPM. 19880611 201202 111 1129836**

**PENGESAHAN**

**STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* KANTOR PENGAWASAN DAN  
PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B  
YOGYAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI  
ORGANISASI**

**SKRIPSI**

Oleh:

**FIRDA WIDYA DEWI**

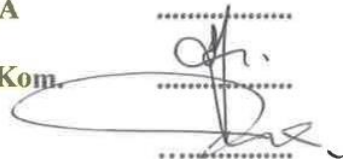
**2000030247**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi  
pada 08 Maret 2024 dan telah diterima sebagai salah satu  
syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Universitas Ahmad Dahlan**

**SUSUNAN PANITIA UJIAN SKRIPSI :**

1. Ketua : Muhammad Najih Farihanto, S.I.Kom., M.A
2. Penguji 1 : Muhammad Thoyib Amali, S.I.Kom., M.I.Kom.
3. Penguji 2 : Fajar Dwi Putra, S.PT., M.Psi



**Yogyakarta, 08 Maret 2024**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**

**Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi**

**Dekan**



**Wajiran, S.S., M.A., Ph.D.**

**NIPM.19791218 200309 111 0900733**

## PERNYATAAN

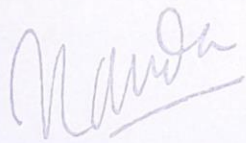
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Firda Widya Dewi  
NIM : 2000030247 Email : [firda2000030247@webmail.uad.ac.id](mailto:firda2000030247@webmail.uad.ac.id)  
Prodi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Judul : STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* KANTOR PENGAWASAN  
DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B  
YOGYAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI ORGANISASI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya ajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ilmu komunikasi (S.I.Kom) merupakan hasil pekerjaan saya sendiri, bukan karya yang sudah diajukan di perguruan tinggi lain kecuali bagian-bagian tertentu yang saya kutip sebagai acuan dengan tata cara dan etika penulisan karya ilmiah, bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Kepala Program Studi,



**Fitrinanda An-Nur, S.I.Kom., M.A.**  
NIPM. 19930605 201810 011 1311335

Yogyakarta, 20 Maret 2024  
Yang Menyatakan,



**Firda Widya Dewi**  
NIM. 2000030247



## Pernyataan Tidak Plagiat

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Firda Widya Dewi  
NIM : 2000030247  
Email : [firda2000030247@webmail.uad.ac.id](mailto:firda2000030247@webmail.uad.ac.id)  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Sastra, Budaya, dan Komunikasi  
Judul Tesis : STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B YOGYAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI ORGANISASI

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian dan implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 20 Maret 2024

  
Firda Widya Dewi

## PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firda Widya Dewi

NIM : 2000030247

Email: [firda2000030247@webmail.uad.ac.id](mailto:firda2000030247@webmail.uad.ac.id)

Fakultas : Sastra, Budaya, dan Komunikasi Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Tugas Akhir : STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B YOGYAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI ORGANISASI

Dengan ini saya menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut

Saya (~~mengijinkan~~/~~tidak mengijinkan~~)\* karya tersebut diunggah ke dalam Repository Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 20 Maret 2024

  
Firda Widya Dewi

Mengetahui,  
Pembimbing\*\*

  
Muhammad Najih Farihanto, S.I.Kom., M.A.

**Ket:**

\*coret salah satu

\*\*jika diizinkan TA dipublish maka ditandatangani dosen pembimbing dan mahasiswa

## **MOTTO**

Tidak Semua Usaha Kita Itu Dipermudah,  
Tapi Semua Yang Berusaha Pasti Akan Berbuah

## **Halaman Persembahan**

Karya ini peneliti persembahkan kepada:

Bapak dan Adik yang telah memberikan support sistem yang tak terbatas

Almh. Ibu yang secara tidak langsung memberikan semangat tersendiri dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bapak Ibu Dosen Prodi Ilmu Komunikasi UAD, atas bimbingan dan arahannya.

Teman-teman Program Studi Ilmu Komunikasi Angkatan 2020 UAD.



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat hidayah-Nya. Sehingga kita masih diberi izin serta kesempatan untuk dapat menyelesaikan tugas dan kewajiban kita. sholawat serta salam kita haturkan pada Junjungan Besar Nabi Muhammad SAW.

Skripsi dengan judul “STRATEGI *PUBLIC RELATIONS* KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA PABEAN B YOGYAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN REPUTASI ORGANISASI” ini merupakan suatu persyaratan untuk menempuh gelar strata 1(S-1) Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan.

Di dalam melakukan penelitian terkait skripsi tersebut, tentunya peneliti tidak dapat bekerja maksimal tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Untuk itulah dalam kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas limpahan rahmat dan anugerah-Nya sehingga penelitian ini bisa berjalan dengan lancar.
2. Prof. Dr. Muchlas, M.T. Selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan.
3. Wajiran, S.S, M.A., Ph.D. selaku Dekan Fakultas, Sastra, Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan 2018 – sekarang
4. Fitrinanda An Nur, S.I.Kom.,M.A, Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan.
5. Muhammad Najih Farihanto, S.Ikom.,M.A selaku dosen pembimbing skripsi serta panutan yang selalu membantu saya dalam segala hal.
6. Muhammad Thoyib Amali, S.I.Kom., M.I.Kom. dan Fajar Dwi Putra, S.PT., M.Psi selaku dosen penguji skripsi.

7. Bapak/Ibu Dosen di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan.
8. Bapak/Ibu Karyawan di Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi UAD.
9. Rekan-rekan seperjuangan dalam menyusun skripsi, Alya Fatmasari, Angel Rizky, dan Putra Elang.
10. Sahabat sejak sekolah menengah, Fatima Aulia dan Elfina Damayanti.
11. Rekan yang baik hati dan budi pekertinya, Hanifah Syeiva dan Naddinda.
12. Rekan-rekan baik yang selalu memberi support, Aldi Hardinata, Faiz Irsyad, dan Rizqi Latiful.
13. Rekan-rekan kelas E Ilmu Komunikasi angkatan 2020.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam kajian Ilmu Komunikasi.

Yogyakarta,     Maret 2024

Firda Widya Dewi

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES .....	vi
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR BAGAN .....	xvii
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR DIAGRAM .....	xix
INTISARI .....	xx
ABSTRACT .....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6

D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Limitasi Penelitian .....	7
F. Kajian Pustaka	8
1. Penelitian Terdahulu .....	8
2. Kerangka Teori .....	16
a. Pengertian Strategi .....	16
b. <i>Public Relations</i> .....	17
c. Manajemen <i>Public Relations</i> .....	26
d. Reputasi .....	36
G. Kerangka Pemikiran .....	39
H. Metode Penelitian .....	40

## **BAB II DESKRIPSI UMUM**

A. Profil Direktorat Jenderal Bea dan Cukai .....	47
1. Sejarah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai .....	47
2. Visi dan Misi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai .....	48
3. Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai ...	49
B. Profil Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	51
1. Sejarah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	51
2. Visi dan Misi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan	

Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	52
3. Identitas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	52
4. Logo Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	53
5. Wilayah Kerja Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	54
6. Struktur Organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	55
Identitas Narasumber .....	68
 <b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil .....	70
1. Mendefinisikan Masalah ( <i>Defining Problems</i> ) .....	70
2. Perencanaan ( <i>Planning</i> ) .....	75
3. Pelaksanaan ( <i>Actuating</i> ) .....	86
4. Evaluasi ( <i>Evaluation</i> ) .....	99
B. Pembahasan .....	105
1. Mendefinisikan Masalah ( <i>Defining Problems</i> ) .....	105
2. Perencanaan ( <i>Planning</i> ) .....	109
3. Pelaksanaan ( <i>Actuating</i> ) .....	115
4. Evaluasi ( <i>Evaluation</i> ) .....	120



## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	124
B. Saran .....	127
DAFTAR PUSTAKA .....	128
LAMPIRAN .....	132

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Empat Proses Manajemen <i>Public Relations</i> .....	26
Gambar 1.2	Tahap dan Level Evaluasi Program .....	35
Gambar 2.1	Logo Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	53
Gambar 2.2	Wilayah Kerja Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	54
Gambar 3.1	Tangkapan Layar Postingan Waspada Modus Penipuan .....	71
Gambar 3.2	Tangkapan Layar Postingan Waspada Modus Penipuan .....	74
Gambar 3.3	Halaman Utama Bejo Radio FM .....	77
Gambar 3.4	Tangkapan Layar Halaman Utama <i>Instagram</i> @beacukaiyogyakarta .....	79
Gambar 3.5	Tangkapan Layar <i>Feeds</i> Akun <i>Instagram</i> @beacukaiyogyakarta .....	81
Gambar 3.6	Tangkapan Layar Poster Infografis Waspada Modus Penipuan .....	83
Gambar 3.7	Tangkapan Layar <i>Insight</i> Akun <i>Instagram</i> @beacukaiyogyakarta .....	85
Gambar 3.8	Pelaksanaan Siaran Bejo Radio FM .....	89
Gambar 3.9	Tangkapan Layar Poster Siaran Bejo Radio FM Melalui <i>Instagram</i> @beacukaiyogyakarta .....	90
Gambar 3.10	Tangkapan Layar Poster Siaran Bejo Radio FM melalui <i>WhatsApp</i> .....	91
Gambar 3.11	Tangkapan Layar Kegiatan Berbincang di Bejo Radio FM .....	92
Gambar 3.12	Tangkapan Layar Konten Waspada Modus Penipuan Dalam Bentuk Video <i>Reels</i> .....	94

Gambar 3.13	Tangkapan Layar Konten Waspada Modus Penipuan Dalam Bentuk Video <i>Reels</i> .....	94
Gambar 3.14	Tangkapan Layar Komentar Masyarakat .....	96
Gambar 3.15	Tangkapan Layar <i>Instastory</i> Akun <i>Instagram</i> @beacukaiyogyakarta .....	97
Gambar 3.16	Halaman <i>Cover</i> Plataran Bejo Edisi Januari 2024 .....	102
Gambar 3.17	Tangkapan Layar Jangkauan Akun <i>Instagram</i> @beacukaiyogyakarta .....	103

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Kerangka Pemikiran .....	39
Bagan 2.1	Struktur Organisasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 2.1	Identitas Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	52



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1	Persentase Penipuan Mengatasnamakan Bea Cukai .....	2
Diagram 1.2	Jumlah Konsultasi Terkait Dugaan Modus Penipuan Mengatasnamakan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta .....	3

## INTISARI

Strategi *Public Relations* dalam mempertahankan reputasi merupakan hal yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam membuktikan keberadaan dan kualitas dari lembaga terkait. Hal ini berkaitan dengan tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh *Public Relations* Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta menggunakan fungsi *Manajemen Public Relations* yaitu Mendefinisikan Masalah (*Defining Problems*), Perencanaan (*Planning*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan Evaluasi (*Evaluation*) dalam penyebaran informasi terkait waspada modus penipuan yang mengatasnamakan pegawai Bea Cukai. Peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah 1) *Defining Problems, Public Relations* KPPBC TMP B Yogyakarta mendefinisikan permasalahan yang ditemukan dengan mengumpulkan fakta serta melakukan analisis situasi. 2) *Planning, Public Relations* telah menentukan strategi yang akan dilakukan, kemudian melakukan rapat rutin terkait pelaksanaan strategi selanjutnya. 3) *Actuating, Public Relations* melaksanakan strategi sesuai dengan perencanaan yang telah disepakati. 4) *Evaluation, Public Relations* melakukan evaluasi terkait strategi yang dilaksanakan yaitu dengan membuat laporan rutin pasca siaran melalui Bejo Radio FM, kemudian membuat Plataran Bejo setiap bulan terkait kompilasi kegiatan dan Analisa data berita foto dan infografis yang dilakukan oleh KPPBC TMP B Yogyakarta yang diunggah melalui *Instagram @beacukaiyogyakarta*.

**Kata Kunci :** Strategi, *Public Relations*, *Manajemen Public Relations*

## ABSTRACT

Public Relations strategy in maintaining reputation is something that must be considered by organizations in proving the existence and quality of related institutions. Related to the purpose of the research, namely to find out the strategies used by Public Relations of the Customs Supervision and Service Office of Yogyakarta Customs Type B using the Public Relations function, is Defining Problems, Planning, Actuating, and Evaluating in disseminating information related to fraud mode on behalf of Customs's employe. Research use type of qualitative research with descriptive approach. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. The results of research by researches are 1) Defining Problems, Public Relations of KPPBC TMP B Yogyakarta defines the problems found by collecting facts and analyzing situation. 2) Planning, Public Relations has determined the strategy to be carried out, then conduct regular meetings related to the actuating to the next strategy. 3) Actuating, Public Relations implements the strategy in accordance with agreed planning. 4) Evaluation, Public Relations conducts evaluations related to the strategies implemented, namely by making routine post-broadcast report through Bejo Radio FM, then making monthly Plataran Bejo to the compilation of activities and data analysis of photo news and infographics carried out by KPPBC TMP B Yogyakarta which are uploaded at @beacukaiyogyakarta's instagram.

**Keywords: Strategy, Public Relations, Public Relations Management**