

**PERAN SEKSI LAYANAN INFORMASI DALAM
KOMUNIKASI PELAYANAN DIGITAL DI
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI PADA
ADAPTASI *NEW NORMAL*
(STUDI DESKRIPTIF PERAN SEKSI LAYANAN INFORMASI
DALAM KOMUNIKASI PELAYANAN MELALUI *LIVE CHAT*)**

SKRIPSI

Oleh:

**Zahrina Malahati Huwaina Awanis Salwa Pandores
201710415187**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Peran Seksi Layanan Informasi dalam Komunikasi Pelayan Digital di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada Adaptasi *New Normal* (Studi Deskriptif Peran Seksi Layanan Informasi dalam Komunikasi Pelayan Melalui *Live Chat*)

Nama : Zahrina Malahati Huwaina Awanis Salwa Pandores

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415187

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 1 Juli 2021

Jakarta, 15 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Dr. Diah Ayu Permatasari, ST, S.IP, M.IR
NIDN. 0312077903

Pembimbing II

Saeul Mujab, S.Sos. M.I.Kom
NIDN. 0303108001

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran Seksi Layanan Informasi dalam Komunikasi Pelayan Digital di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada Adaptasi *New Normal* (Studi Deskriptif Peran Seksi Layanan Informasi dalam Komunikasi Pelayan Melalui *Live Chat*)

Nama : Zahrina Malahati Huwaina Awanis Salwa Pandores

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415187

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 1 Juli 2021

Jakarta, 15 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
NIDN. 0322038901

Penguji I : Dr. Diah Ayu Permatasari, ST, S.IP, M.IR
NIDN. 0312077903

Penguji II : Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom, M.Si
NIDN. 0312079501

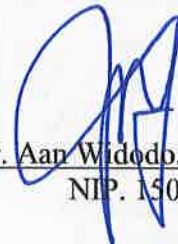
MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 1904409

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Peran Seksi Layanan Informasi dalam Komunikasi Pelayanan Digital di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada *Adaptasi New Normal* (Studi Deskriptif Peran Seksi Layanan Informasi dalam Komunikasi Pelayanan Melalui *Live Chat*)** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 15 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Zahrina Malahati
201710415187

ABSTRAK

Zahrina Malahati Huwaina Awanis Salwa Pandores, 201710415187.

Peran Seksi Layanan Informasi dalam Komunikasi Pelayanan Digital di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada Adaptasi *New Normal* (Studi Deskriptif Peran Seksi Layanan Informasi dalam Komunikasi Pelayanan Melalui *Live Chat*).

Penelitian ini mengenai adanya perubahan dalam komunikasi pelayanan publik akibat adanya pandemi covid-19 sehingga komunikasi pelayanan bertransformasi menjadi pelayanan secara digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran seksi layanan informasi di Bea Cukai dalam komunikasi pelayanan melalui *live chat* di era *New Normal* dan faktor-faktor yang menjadi pendukung serta penghambat kegiatan komunikasi pelayanan secara digital melalui *live chat* di Bea Cukai. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis SWOT untuk melihat bagaimana peran seksi layanan informasi dalam komunikasi pelayanan melalui *live chat*. Hasil pada penelitian ini menunjukkan peran seksi layanan informasi bea cukai melalui *live chat* memberikan jawaban kepada pengguna jasa yang bertanya, memberikan jawaban yang akurat, memastikan kelancaran komunikasi dan informasi, dan menganalisis permintaan informasi untuk mengindikasikan masalah. Adapun faktor pendukung yang menjadi kelebihan adalah lebih efektif, mempermudah, dan dapat menjangkau banyak kalangan. Untuk kekurangannya seperti kesulitan koneksi, koordinasi, sarana prasarana, keterlambatan respon akibat antrian, dan rentan menimbulkan kesalahpahaman.

Kata kunci: Komunikasi Pelayanan Digital, Peran Seksi Layanan Informasi, Adaptasi *New Normal*

ABSTRACT

Zahrina Malahati Huwaina Awanis Salwa Pandores, 201710415187.

The role of The Information Service Section in Digital Service Communication at the Directorate General of Custom and Excise in the New Normal adaptation (Descriptive Study of The Information Service Section's role in Communication Service Through Live Chat).

This research is about changes in public communication service due to the covid-19 pandemic that the service communication transformed into digital services. This research aims to know the role of the information service section at Customs and Excise communication through live chat in the New Normal era and the supporting factors and barriers to digital service communication activities through live chat at Customs and Excise duty. The method used is descriptive qualitative, with interview data collection techniques, observation, and documentation. This study uses SWOT analysis to see how the role of the information service section in service communication through live chat. This study shows the role of Customs and Excise's Information Service section via live chat, providing answers to service users who ask questions, giving accurate answers, ensuring smooth communication and information, and analyzing requests information to indicate a problem. The supporting factors that become advantages are more effective, more accessible, and can reach a lot of people. The barriers include difficulty in connection, coordination, facilities infrastructure, response delays due to queues, and prone to misunderstanding.

Keywords: Digital Service Communication, Role of Information Service Section, New Normal Adaptation

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan dan terimakasih yang tak terhingga teruntuk kedua orang tua dan keluarga saya, yang senantiasa mensupport, baik dengan doa, motivasi dan biaya, sehingga penulisan skripsi dengan judul “Peran Seksi Layanan Informasi dalam Komunikasi Pelayanan Digital di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada Adaptasi *New Normal* (Studi Deskriptif Peran Seksi Layanan Informasi dalam Komunikasi Pelayanan Melalui *Live Chat*)” ini dapat terselesaikan tepat waktu.

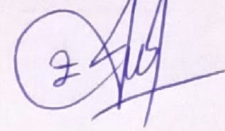
Adapun maksud dan tujuan diajukannya skripsi penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Seksi Layanan Informasi di Bea Cukai dalam Komunikasi Pelayanan melalui live chat di era *New Normal* serta apa saja faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kegiatan komunikasi pelayanan digital melalui live chat di Bea Cukai. Skripsi ini mungkin tidak akan selesai tanpa bantuan dari pihak-pihak tertentu. Maka, saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH., MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- 2) Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- 3) Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom. Selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- 4) Ibu Dr. Diah Ayu Permatasari, ST, S.IP, M.IR. Selaku Dosen Pembimbing 1.
- 5) Bapak Saeful Mujab. S.Sos. M.I.Kom. Selaku Dosen Pembimbing 2.
- 6) Pihak Bea Cukai terutama kepada Ibu Netty, Mas David, Mbak Linda, Mbak Lita, dan Mas Noka yang turut membantu saya untuk mendapatkan data sehingga skripsi ini dapat selesai.

- 7) Teman-teman saya terutama Nz, Nando, Salsa Devia, Fina, Daus, Vemi, Regina, Dewi, Nesya dan Dina yang selalu menyemangati dan membantu saya.
- 8) Teman-teman A5 yang selalu mendoakan saya.

Diharapkan, skripsi ini bisa bermanfaat untuk semua pihak. Dan tak lupa kritik dan saran yang bersifat membangun untuk skripsi ini.

Jakarta/15 Juli 2021



Zahrina Malahati



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Review Penelitian Terdahulu	8
2.2 Kerangka Konsep	11
2.2.1 Komunikasi	11

2.2.2 Pelayanan	13
2.2.3 Komunikasi Pelayanan Digital	15
2.2.4 Inovasi	17
2.2.5 <i>New Normal</i>	17
2.3 Kerangka Teori	18
2.4 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Paradigma Penelitian	21
3.2 Jenis Penelitian	21
3.3 Metode Penelitian	22
3.4 Informan	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.7 Teknik Keabsahan Data	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	28
4.1.1 Profil Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	29
4.1.2 Visi dan Misi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	29
4.1.3 Logo Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	29
4.1.4 Struktur Organisasi	31
4.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian	32
4.2.1 Profil Informan	32
4.3 Hasil Penelitian	33
4.3.1 Komunikasi Pelayanan Digital Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Melalui <i>Live Chat</i> pada <i>New Normal</i>	33

4.4 Pembahasan	50
4.4.1 Peran Seksi Layanan Informasi Bea Cukai dalam Komunikasi Pelayanan melalui <i>Live Chat</i> di Era <i>New Normal</i>	50
4.4.2 Faktor-Faktor yang Menjadi Pendukung dan Penghambat Kegiatan Komunikasi Pelayanan Melalui <i>Live Chat</i>	59
4.4.3 Analisis SWOT Peran Seksi Layanan Informasi Bea Cukai dalam Komunikasi Pelayanan melalui <i>Live Chat</i> di Era <i>New Normal</i>	60
4.5 Diskusi	66
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	75
5.2.1 Saran Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	75
5.2.2 Saran Bidang Akademik	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

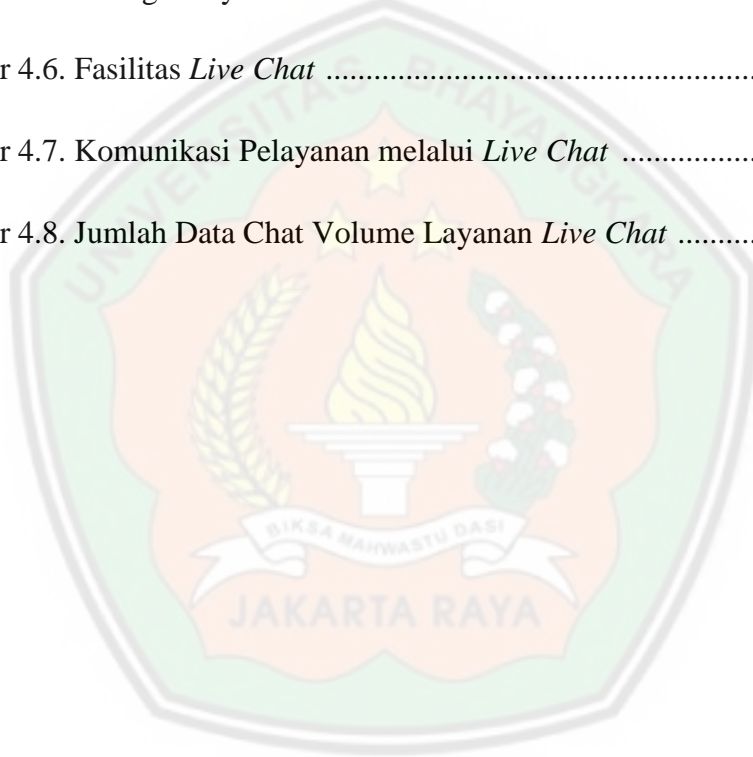
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	8
Tabel 4.1. Tabel Informan	32
Tabel 4.2. SWOT Peran Seksi Layanan Informasi dalam Komunikasi Pelayanan Melalui <i>Live Chat</i> di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	64



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1. Logo Direktorat Jenderal Bea dan Cukai	29
Gambar 4.2. Link <i>Live Chat</i> yang Tertera di Media Sosial	34
Gambar 4.3. Menu Antrian dalam <i>Live Chat</i>	35
Gambar 4.4. Salam Pembuka dalam <i>Live Chat</i>	36
Gambar 4.5. Ruang Pelayanan saat WFH.....	39
Gambar 4.6. Fasilitas <i>Live Chat</i>	41
Gambar 4.7. Komunikasi Pelayanan melalui <i>Live Chat</i>	45
Gambar 4.8. Jumlah Data Chat Volume Layanan <i>Live Chat</i>	46



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1. Unsur-Unsur Komunikasi	12
Bagan 2.2. Kerangka Pemikiran	20
Bagan 4.1. Struktur Organisasi	31



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Daftar Riwayat Hidup

LAMPIRAN 2: Administrasi

LAMPIRAN 3: Reduksi Data & Transkrip Wawancara

LAMPIRAN 4: Dokumentasi

LAMPIRAN 5: Kartu Bimbingan

LAMPIRAN 6: Form Perbaikan

