

**KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN  
KANTOR BEA CUKAI BEKASI DENGAN  
PEMANFAATAN BEKSIS APLIKASI CENDANA**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
Harpalasi Pratiwi Subiyanto  
201810415171**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2023**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi Dalam Pelayanan Kantor Bea Cukai  
Bekasi dengan Pemanfaatan Beksis Aplikasi  
CENDANA

Nama Mahasiswa : Harpalasi Pratiwi Subiyanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415171

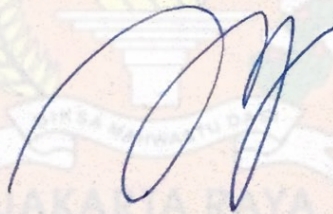
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 31 Januari 2023

Jakarta, 09 Februari 2023

MENYETUJUI,

Pembimbing



**Dr. Diah Ayu Permatasari, ST, S.IP, M.IR**

NIDN. 0312077903

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Dalam Pelayanan Kantor Bea Cukai  
Bekasi dengan Pemanfaatan Beksis Aplikasi  
CENDANA

Nama Mahasiswa : Harpalasi Pratiwi Subiyanto

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415171

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 31 Januari 2023

Jakarta, 09 Februari 2023

MENGESAHKAN

Ketua Penguji : Dr. Dwinarko, Drs, MH, MM  
NIDN. 0312026604

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

Sekretaris Penguji : Pagi Muhammad, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIDN. 0310038403

MENYETUJUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

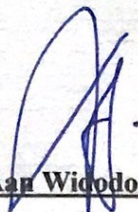


Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si

NIP. 2109527

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 “Komunikasi Dalam Pelayanan Kantor Bea Cukai Bekasi dengan Pemanfaatan Beksis Aplikasi CENDANA” 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, 09 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Harpalasi Pratiwi Subiyanto

201810415171

## ABSTRAK

**Harpalasi Pratiwi Subiyanto. 201810415171.** Komunikasi Dalam Pelayanan Kantor Bea Cukai Bekasi dengan Pemanfaatan Beksis Aplikasi CENDANA.

Penelitian ini mengenai adanya transformasi komunikasi dalam pelayanan di Kantor Bea Cukai Bekasi. Perubahan ini bertujuan untuk memudahkan pengguna jasa dalam melakukan pengajuan layanan yang semula dilakukan secara konvensional menjadi pelayanan secara digital sehingga, pelayanan dapat lebih transparan. Transformasi pelayanan ini menggunakan media komunikasi digital yaitu aplikasi *website* CENDANA pada fitur Beksis. *Website* menjadi media baru Kantor Bea Cukai Bekasi dalam invoasi pelayanan dibidang digital. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori *new media* Jandy Luik. Hasil pada penelitian ini yaitu pemanfaatan aplikasi berbasis *web* yang dilakukan Kantor Bea Cukai Bekasi melalui fitur Beksis pada aplikasi CENDANA, mampu meningkatkan pelayanan di Kantor Bea Cukai Bekasi. Komunikasi dalam pelayanan menggunakan fitur Beksis pada aplikasi CENDANA membantu dalam pelayanan lebih transparan, efektif dan efisien.

Kata kunci: Komunikasi, Pelayanan, Pemanfaatan, *New Media*, Beksis CENDANA

## **ABSTRACT**

*Harpalasi Pratiwi Subiyanto. 201810415171. Communication as a Service at Bekasi Customs Office with the Utilization of CENDANA Beksis Application.*

*This research is about the transformation of communication at Bekasi Customs Office Services. The transformation itself has purpose to help users to digitalize application rather than using the old conventional way, therefore the transparency of the process is seen to all users. The service transformation is using digital media communication by CENDANA website application in BEKSIS feature. The website has become one of service innovation as a new digital media at Bekasi Customs Office. The method use in this research is descriptive qualitative by collecting data of interviews, observation, dan documentation techniques. This research also use Jandy Luik's new media theory. The results of the study research is to reveal the utilization of CENDANA Website application with the BEKSIS feature has increase the quality of the services at Bekasi Customs Office. Therefore, to provide communication in servicing to users using BEKSIS feature on CENDANA Website application will bring transparency, effectiveness and efficiency in the process.*

*Keywords: Communication, Service, Utilization, New Media, Beksis CENDANA*

## KATA PENGANTAR

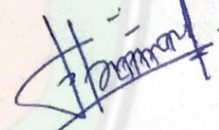
Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunianya yang melimpah, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul: “Komunikasi Dalam Pelayanan Kantor Bea Cukai Bekasi dengan Pemanfaatan Beksis Aplikasi CENDANA”. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, almarhum ayah yang selama masa hidupnya menantikan kelulusan peneliti dan ibu yang selalu ada dimasa tersulit serta keluarga yang senantiasa mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan dalam program Strata-1 di Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi. Namun demikian, dengan sadar Skripsi yang peneliti buat ini masih banyak kekurangan untuk itu, peneliti sangat menghargai saran dan kritik yang membangun demi pengembangan ilmu pengetahuan peneliti. Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono S.H., M.M 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. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Diah Ayu Permatasari, ST, S.IP, M.IR selaku Dosen Pembimbing yang tiada henti memberikan bimbingan, masukan, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Dr. Dwinarko, Drs, MH, MM selaku Ketua Penguji.
7. Bapak Pagi Muhammad, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Sekretaris Penguji.
8. Bapak Warjiyanta selaku Pegawai Kantor Bea Cukai Bekasi yang telah membuka jalan peneliti untuk melakukan penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Bea Cukai Bekasi.

9. Bapak Andi Aryatno selaku Pegawai Kantor Bea Cukai Bekasi yang telah bersedia menjadi *Key Informant* penelitian di Kantor Pelayanan Pajak Bea Cukai Bekasi.
10. Ibu Lasmia Tuti selaku Pengguna Jasa di Kantor Bea Cukai Bekasi yang telah bersedia menjadi informan selama penelitian.
11. Tryman Sosiawan yang selalu memberikan semangat, motivasi serta dukungan sepenuh hati kepada peneliti.
12. Sahabat terbaik Dea, Nisa, Icha, Yola, Kak Sulis, Mba Bela, Rini, Adit, Rizky, Bang Dirman, Teguh, Mba Siti dan Pak Solihin yang selalu memberi semangat, dukungan serta menghibur peneliti selama menyelesaikan penelitian.
13. Rekan seperjuangan Hanzha, Salsa, Zelika, Ilham dan Ade yang telah saling memberikan semangat selama proses menyusun skripsi.

Akhirnya penulis sangat berharap agar skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah pengetahuan dan sebagai referensi untuk membuat penelitian selanjutnya.

Jakarta, 09 Februari 2023



Harpalasi Pratiwi Subiyanto



# DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Identifikasi Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Kegunaan Penelitian .....	12
1.5.1 Kegunaan Praktis.....	12
1.5.2 Kegunaan Teoritis.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	14
2.2 Kerangka Konsep .....	20
2.2.1 Komunikasi .....	20
2.2.2 Komunikasi Pelayanan.....	22
2.2.3 Komunikasi Interpersonal .....	23
2.2.4 Komunikasi Digital.....	24
2.3 Kerangka Teori .....	25
2.3.1 Media Baru ( <i>New Media</i> ) .....	25
2.3.2 Komunikasi Berbasis <i>Website</i> dalam <i>New Media</i> .....	27

2.4	Kerangka Berpikir .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>30</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	30
3.2	Metode Penelitian .....	32
3.3	Informan Penelitian.....	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5	Teknik Analisis Data .....	35
3.6	Keabsahan Data .....	36
3.7	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>37</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.1.1	Profil Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Bekasi .....	37
4.1.2	Visi dan Misi Kantor Bea dan Cukai Bekasi .....	37
4.1.3	Logo Direktorat Jenderal Bea dan Cukai .....	38
4.1.4	Struktur Organisasi Kantor Bea dan Cukai Bekasi .....	39
4.2	Deskripsi Subjek Penelitian .....	40
4.2.1	Aplikasi <i>Web</i> CENDANA .....	40
4.2.2	Beksis.....	41
4.2.3	Aplikasi CENDANA Fitur Beksis.....	42
4.2.4	Profil Informan .....	46
4.3	Hasil Penelitian.....	47
4.3.1	Pelayanan Kantor Bea Cukai Bekasi .....	47
4.3.2	Komunikasi Digital Bea Cukai Bekasi Beksis Aplikasi CENDANA ..	51
4.3.3	Media Baru ( <i>New Media</i> ) <i>Website</i> Media Pelayanan Bea Cukai Bekasi	52
4.3.4	Komunikasi Berbasis <i>Website</i> Pelayanan Bea Cukai Bekasi.....	54
4.3.5	Pelayanan Bea Cukai Bekasi Pemanfaatan Beksis Aplikasi CENDANA	56
4.4	Pembahasan.....	62
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>73</b>
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran .....	74
5.2.1	Saran Kantor Bea Cukai Bekasi .....	74
5.2.2	Saran Bidang Akademik .....	74

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tabel Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1. Informan .....	33
Tabel 4.1. Data Informan .....	46
Tabel 4.2. Sebelum dan Sesudah Menggunakan Beksis .....	49



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Perbandingan Cara Lama dan Baru .....	10
Gambar 4.1. Logo Direktorat Jederal Bea dan Cukai.....	38
Gambar 4.2. Logo Bea dan Cukai Bekasi .....	39
Gambar 4.3. Halaman <i>Website</i> Bea Cukai Bekasi.....	42
Gambar 4.4. Halaman Menu CENDANA.....	43
Gambar 4.5. Aplikasi <i>Web</i> CENDANA .....	43
Gambar 4.6. Fitur Beksis .....	44
Gambar 4.7. Menu Ajukan Permohonan Baru .....	45
Gambar 4.8. Komunikasi Digital Melalui Beksis .....	52
Gambar 4.9. Status Proses Pelayanan .....	68

## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1. Kerangka Berpikir .....	29
Bagan 4.1 Struktur Organisasi.....	39
Bagan 4.2. Prosedur Pelayanan Konvensional .....	67
Bagan 4.3. Prosedur Pelayanan Digital.....	68
Bagan 4.4. Proses Komunikasi Digital dengan Beksis .....	70
Bagan 4.5. Proses Komunikasi Konvensional.....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Biodata Mahasiswa

LAMPIRAN 2: Administrasi

LAMPIRAN 3: Reduksi Data dan Transkrip Wawancara

LAMPIRAN 4: Dokumentasi

LAMPIRAN 5: Kartu Bimbingan

LAMPIRAN 6: Form Perbaikan

