

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perubahan komunikasi dari masa ke masa kian memberikan dampak dalam kehidupan manusia khususnya pada teknologi komunikasi. Kehadiran teknologi mendorong manusia untuk terus berinovasi dalam mempermudah proses komunikasi yaitu mengirim dan menerima pesan. Perubahan yang cukup mendasar ini, merupakan sebuah transformasi atau bisa dikatakan sebagai revolusi komunikasi. Revolusi ini bukan saja terjadi pada perubahan proses komunikasinya saja namun secara spesifik terjadi pada perubahan alat atau media komunikasinya, dengan perkembangan teknologi komunikasi. Everett M. Rogers (1986) Teknologi komunikasi adalah perangkat keras dalam struktur organisasi yang mengandung nilai sosial, memungkinkan setiap individu untuk mengumpulkan, memproses, dan bertukar informasi dengan individu lain (Kurnia, 2005).

Menurut Rogers, teknologi komunikasi tersebut memiliki beberapa karakteristik yang pertama, teknologi yang berhubungan dengan perangkat keras atau alat. Kedua, teknologi komunikasi muncul dalam struktur ekonomi, sosial, dan politik. Ketiga, teknologi komunikasi membawa serta nilai-nilai tertentu dari struktur sebelumnya. Keempat, teknologi komunikasi berkaitan dengan perangkat keras dibidang komunikasi.

Adanya fenomena komunikasi dengan pemanfaatan internet secara teknis merupakan fenomena baru dalam aktifitas komunikasi. *Computer mediated communication* berkontribusi pada terminologi komunikasi yang dimediasi internet. Menurut Pixy Ferris (1997) mendefinisikan komunikasi bermedia internet sebagai interaksi antarpribadi yang dihubungkan oleh komputer, meliputi komunikasi asinkroni (*asynchronous*) dan sinkroni (*synchronous*) melalui fasilitas internet (Effendi, 2010). Sedangkan terminologi yang berlaku, komunikasi yang dimediasi internet adalah penggunaan komputer beserta fasilitas dan kemampuannya untuk digunakan sebagai sarana transmisi pesan, baik secara massal maupun pribadi.

Perubahan ini bergerak dalam segala bidang pekerjaan termaksud diantaranya instansi atau kementerian, yang memanfaatkan internet dan teknologi dalam menunjang kegiatan pelayanan. Dengan menciptakan inovasi teknologi komunikasi disetiap kementerian, dapat meningkatkan kualitas layanan maupun penguatan integritas di unit kerja sehingga, kementerian dapat mewujudkan wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani. Perubahan ini cukup menarik bukan hanya melalui perubahan teknologi komunikasi saja tetapi teknologi komunikasi dapat berkorelasi dengan kinerja pegawai kementerian dalam mewujudkan pelayanan yang positif dengan hadirnya sebuah inovasi.

Inovasi adalah ide, tindakan, atau barang yang dianggap suatu hal baru oleh seseorang. Kebaruan inovasi diukur secara subyektif sesuai dengan visi individu yang menangkapnya. Saluran komunikasi adalah alat untuk mentransmisikan pesan inovasi dari sumber ke penerima. Adapun Rogers (1983) menyatakan mengenai difusi inovasi yang menjelaskan bahwa proses bagaimana suatu inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu kepada anggota kelompok dari suatu sistem sosial (Rusmiarti, 2015). Hal terpenting dalam difusi adalah pertukaran informasi antara satu orang dengan orang lain atau lebih untuk mengkomunikasikan gagasan baru.

Menurut Rogers terdapat dua saluran komunikasi yang dapat digunakan yaitu media massa dan interpersonal. Saluran komunikasi yang digunakan akan sangat mempengaruhi besarnya pengaruh pertukaran informasi tersebut, sehingga diperlukan kecermatan dalam memilih atau menggunakannya. Kondisi kedua belah pihak yang akan bertukar informasi juga harus diperhatikan karena mempengaruhi efektifitas penyampaian pesan.

Menjalankan proses komunikasi dengan media internet merupakan pertukaran data melalui komputer, akan tetapi tetap melibatkan manusia dalam proses aktifitas komunikasi tersebut, konteksnya meliputi individual, *group*, organisasi, massa, dan sosial. Pada level individual, pengguna menggunakan internet *tools* untuk mencari dan menerima informasi dan berkomunikasi dengan pengguna lain. Level *group communication*, *e-mail* merupakan contoh dari penggunaan level ini. ditingkat *group communication* penggunaan email masih digunakan dalam bentuk *list server* atau *mailing list* serta penggunaan IRC (*Internet Relay Chat*), pada tingkat komunikasi

massa adalah fasilitas *broadcast online* yaitu *website* identik dengan komunikasi di level ini (Effendi, 2010).

Pada proses komunikasi dengan media internet, membutuhkan teknologi sebagai media komunikasi yang terus berinovasi. Bicara inovasi erat kaitannya dengan teknologi, sesuai arahan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam menilai kinerja di setiap kementerian, yaitu salah satu point penilaiannya adalah inovasi. Menciptakan aplikasi yang berguna dalam menunjang kegiatan pelayanan merupakan usaha dalam mewujudkan integritas dalam meraih peringkat Zona Integritas.

Zona Integritas atau (ZI) adalah sebutan atau predikat yang diberikan kepada kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat (komitmen) untuk mewujudkan wilayah bebas korupsi atau (WBK) dan wilayah birokrasi bersih dan melayani atau disingkat (WBBM) melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Riwsantoro, 2020).

Pengembangan Zona Integritas didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 sebagai perubahan dan PERMENPAN RB Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM). Sementara itu, kementerian keuangan diatur berdasarkan keputusan Menteri Nomor 426/KMK.01/2017 tentang pedoman pengembangan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Kementerian keuangan memiliki beberapa Direktorat Jenderal, antara lain, Direktorat Jenderal Pajak, Direktorat Jenderal Bea Cukai, Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Direktorat Jenderal Perbendaharaan Negara, dan memiliki beberapa Badan, seperti Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan, dan lainnya. Dalam menjalankan fungsinya, Kementerian Keuangan ikut serta secara langsung dalam perencanaan penerimaan, pengelolaan, dan pelaksanaan APBN serta dalam semua unsur yang berkaitan dengan penerimaan dan pengeluaran negara serta dalam inventaris dan pengelolaan kekayaan negara (Riwsantoro, 2020).

Kementerian keuangan merupakan unit kerja yang memberikan kontribusi terbesar dalam hal penerimaan negara. Kekayaan negara yang terbentang dari ujung Provinsi Aceh sampai dengan ujung Provinsi Papua. Pekerjaan penerimaan dan penatausahaan kekayaan negara yang dilakukan oleh unit operasional Kementerian Keuangan merupakan tugas yang memberikan ruang dan peluang yang cukup luas terjadinya penyelewengan (Riwsantoro, 2020).

Menurut Nowo Agus Riswanto dalam artikel Direktorat Jenderal Keuangan Negara (2020) mengatakan, Wilayah Bebas dari Korupsi atau disingkat (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada satuan kerja yang memenuhi sebagian besar perubahan manajemen, penataan manajemen, penataan sistem manajemen sumber daya manusia, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja. Sedangkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani atau disingkat dengan (WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada satuan unit kerja yang memenuhi sebagian besar perubahan manajemen, penataan manajemen, penataan sistem manajemen sumber daya manusia, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

Diharapkan dengan predikat pengembangan Zona Integritas ini, unit kerja yang telah mendapatkan predikat WBK dan WBBM dapat menjadi *pilot project* dan *benchmark* bagi unit kerja lainnya, sehingga seluruh unit kerja memiliki kebebasan untuk bekerja dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Selain itu, satuan kerja yang mendapat predikat WBK dan WBBM merupakan hasil upaya pencegahan korupsi khususnya didalam Zona Integritas (Keuangan, n.d.).

Dalam mempersiapkan Zona Integritas ini, berbagai instansi pemerintahan dibawah naungan Kementerian Keuangan menyambut baik rencana tersebut. Salah satunya adalah Direktorat Jenderal Bea Cukai yang berkomitmen kuat untuk mempersiapkan WBK dan WBM dengan menyusun rencana persiapan yang komprehensif.

Direktorat Jendral Bea dan Cukai membentuk unit kerja eselon Kementerian Keuangan yang mengikuti penilaian ZI-WBK ditahun 2020. Bea Cukai Bekasi ditetapkan sebagai unit kerja dalam penilaian ZI-WBK. Untuk Perisapan pertemuan

oleh tim WBK/WBBM, persiapan dilakukan dengan membahas rencana strategis berdasarkan dokumentasi dan integritas data masing-masing terkait. WBK/WBBM akan menjadi predikat bergengsi bagi Bea Cukai Bekasi, selain untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan Bea Cukai Bekasi agar dapat berdampak bagi pihak internal dan eksternal (Cukai, 2020).

Tindak lanjut perencanaan dan penilaian pelaksanaan merupakan prasyarat rinci untuk mendapatkan predikat WBK/WBBM pada tahun 2020. Berdasarkan instruksi Kepala Kantor Bea Cukai Bekasi, pemasangan pin anti korupsi berlambang merah putih pada pegawai sampai dengan diterbitkannya surat keputusan untuk tim pembentukan dinilai penting untuk meraih predikat tersebut (Cukai, 2020).

Kantor Bea Cukai Bekasi memberikan inovasi pada teknologi digital komunikasi dalam mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi di tahun 2021 dengan meluncurkan Super Web aplikasi CENDANA penyempurnaan dari aplikasi sebelumnya yaitu aplikasi BekBond, bertujuan untuk menyederhanakan proses pelayanan dengan pemanfaatan teknologi dengan harapan dapat mempersingkat waktu pelayanan sehingga lebih efisien (Sumber: Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen Bea Cukai Bekasi).

Sesuai arahan kepala kantor Bea Cukai Bekasi untuk membuat aplikasi *dashboard* data maka dari itu, Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen Bea Cukai Bekasi berinovasi untuk membuat aplikasi CENDANA, yang didalamnya terdapat fitur Beksis yang berfungsi sebagai sarana tata kelola manajemen persuratan dengan harapan pelayanan dapat lebih efektif dan efisien (Sumber: Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen Bea Cukai Bekasi).

Pelayanan berbasis digital ini, selain merubah cara lama (konvensional) dalam proses pelayanan administrasi di Kantor Bea Cukai Bekasi juga bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang bersifat transparansi sehingga terciptanya wilayah bebas korupsi di lingkungan kerja Bea Cukai Bekasi. Seluruh pengguna jasa di wilayah Bea Cukai Bekasi telah disosialisasikan terkait tutorial penggunaan Beksis CENDANA pada tanggal 10 Maret 2021 melalui *Zoom Meeting* dimana *mandatory* penggunaan Beksis dilakukan setahun setelahnya yaitu pada tanggal 31 Maret 2022 persiapan ini dilakukan guna memberikan pengetahuan dan informasi oleh pengguna

jasa sehingga memudahkan pengguna jasa selama menggunakan Beksis dalam aktifitas kepabeanaan dan cukai kedepannya.

Adapun cara sebelumnya yaitu, perusahaan atau pengguna jasa perlu menyampaikan pesan (surat) maupun dokumen administrasi dengan membawa *hardcopy* dan *softfile* yang akan dipindahkan ke komputer penerimaan surat, dengan datang langsung ke Kantor Bea Cukai Bekasi cara ini dirasa kurang efisien dan data tidak tersentral dengan baik maka, dengan aplikasi berbasis *web* CENDANA pada fitur Beksis perusahaan hanya perlu melakukan pelayanan dengan mengirim dan menerima informasi secara *online* dan *realtime* pada aplikasi berbasis *web* tersebut dengan ini, data akan tersentralisasi dengan baik sehingga pelayanan diharapkan dapat lebih maksimal.

Pengaruh komunikasi dalam melakukan pelayanan dapat dilihat melalui dimensi komunikasi yaitu komunikator, pesan, media, komunikan dan efek. Oleh karena itu, faktor komunikasi memegang peranan penting dalam kualitas pelayanan yang diberikan Hardiyansyah (2015) dalam (Pandores, 2021). Komunikator disini adalah perusahaan yang menggunakan fasilitas kepabeanaan, pesan adalah permohonan dokumen untuk kepentingan masing-masing perusahaan, media yang digunakan adalah aplikasi *website* fitur Beksis pada CENDANA, sedangkan komunikan yaitu pegawai Kantor Bea dan Cukai Bekasi, efek yang ditimbulkan adalah pelayanan yang diberikan pegawai Bea Cukai Bekasi dengan memanfaatkan fitur Beksis pada aplikasi *website* CENDANA.

Pelayanan yang disediakan dalam fitur Beksis ini bukan hanya mempermudah pengguna jasa dari segi waktu, tetapi masih banyak kelebihan didalamnya. Seperti pada proses *upload* pesan permohonan (surat atau dokumen) tersedia menu status dimana pada menu ini pengirim pesan akan melacak status pesan apakah sudah diterima oleh Kepala Kantor Bea Cukai Bekasi atau masih dalam proses pemeriksaan sehingga lebih transparan setelah itu, surat jawaban akan diterima apabila pada menu status menampilkan keterangan bahwa surat balasan telah diterima jadi, pengguna jasa dapat mengetahui status pengajuan surat yang telah dikirimkan dengan menggunakan aplikasi web CENDANA.

CENDANA menggunakan web *service* 2.0, web 2.0 merupakan jaringan *website* yang lebih dinamis yang terletak pada suatu *platform*, dimana penggunaan teknologi web 2.0 memungkinkan pengguna atau pengunjung sebuah *website* untuk saling berinteraksi dan berkomunikasi (Himawan, 2017) .

Menurut Jennifer Dkk (2012) model *web* 2.0, konten yang ditampilkan di halaman web dapat dikontrol atau di kendalikan berdasarkan kolaborasi dan distribusi pengguna internet sedangkan di era *web* 1.0, konten halaman *web* hanya akan dikelola oleh administrator *web* atau *programmer* web yang memiliki pengetahuan dan kemampuan menulis bahasa pemrograman untuk memodifikasi dan memperbaharui konten halaman web yang ditampilkan. Maka dari itu, CENDANA dibuat dengan *web service* 2.0 agar memudahkan pelayanan dengan berinteraksi melalui aplikasi berbasis *web* (Himawan, 2017).

Aplikasi berbasis *web* merupakan aplikasi yang menggunakan teknologi *browser* untuk menjalankan aplikasi dan diakses melalui jaringan komputer Remick (2011) dalam (Reizandi, 2019). Adapun pengertian dari Rouse (2011) dalam (Reizandi, 2019) yaitu aplikasi *web* merupakan sebuah program yang disimpan di *server* dan dikirim melalui internet dan diakses melalui antarmuka *browser*. Dapat disimpulkan pengertian aplikasi berbasis *web* yaitu sebuah program dengan teknologi komputer yang diakses melalui jaringan internet.

Menurut (Suryawinata, 2019) aplikasi *web* menggunakan kombinasi *server-side script* seperti aspek maupun PHP untuk menangani penyimpanan dan mendapatkan informasi. Hal ini memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan pemilik *website* menggunakan *form online*, kolom komentar, *content management system*, dan lain sebagainya. Sebagai tambahan, aplikasi berbasis *web* memungkinkan karyawan untuk membuat dokumen, berbagi informasi, kolaborasi pada suatu proyek, serta bekerja pada dokumen yang sama dengan menggunakan perangkat yang berbeda, bahkan juga bisa dilakukan dilokasi yang berbeda.

Jenis-jenis aplikasi *web* yaitu pertama, aplikasi *web* media sosial seperti situs *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* merupakan contoh aplikasi *web* yang dimanfaatkan sebagai media jejaring sosial. Kedua, aplikasi *web* berbasis sistem informasi yaitu aplikasi yang akan menyimpan data pengguna secara sistematis bertujuan untuk

informasi data yang tersimpan dalam *web* akan mudah diakses semua orang, biasanya sistem informasi *web* ini akan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna. Ketiga, aplikasi *web* jual beli atau *e-commerce* yaitu *marketplace* yang dibuat perusahaan *e-commerce* untuk memudahkan proses transaksi jual beli seperti *Shopee*, *Bukalapak* dan lainnya. Keempat, aplikasi *web* pencarian merupakan mesin pencari yang digunakan oleh pengguna internet untuk mencari berbagai macam informasi yang dibutuhkan. Kelima, aplikasi *web* informasi dan berita yaitu untuk menampilkan informasi dan berita terbaru dari suatu peristiwa baik berita lokal dan internasional seperti *Kompas.com* dan lainnya. Keenam, aplikasi *web browser* yang merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk membuka dan mengoperasikan halaman dari sebuah situs. (Afedigi, 2022)

Perlu di ketahui bahwa aplikasi yang di *download* melalui *store* dari perangkat bukanlah aplikasi *web* jadi, aplikasi *web* yang benar adalah aplikasi yang di akses melalui *browser* pencarian dengan menetik alamat *web* yang di perlukan. Berdasarkan keenam jenis tersebut aplikasi CENDANA termaksud dalam jenis aplikasi *web* berbasis sistem informasi sebab penggunaannya bertujuan untuk mengatur segala informasi antara perusahaan dengan Kantor Bea Cukai Bekasi secara terpusat dan sistematis. Nantinya, komunikasi antara pengguna jasa dengan Kantor Bea Cukai Bekasi menggunakan media komunikasi yaitu CENDANA.

CENDANA merupakan aplikasi berbasis *web* yang tersimpan di *web server* yang dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak Bea dan Cukai Bekasi, aplikasi tersebut akan ditampilkan dalam bentuk situs *website* yang diakses dengan bantuan jaringan internet. Nantinya, perusahaan atau pengguna jasa tidak lagi memerlukan *software* pendukung pada perangkat komputer cukup dengan internet dan *web browser* untuk dapat mengaksesnya. Penggunaan CENDANA ini akan membantu dalam proses sentralisasi data dan informasi perusahaan yang ditujukan untuk Kantor Bea Cukai Bekasi begitu juga sebaliknya.

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Sentralisasi artinya penyatuan segala sesuatu ketempat (daerah dan sebagainya) yang dianggap sebagai pusat. Pusat berarti penyentralan, pemusatan. Sentralisasi data merupakan pengolahan data yang dilaksanakan oleh suatu bagian yang terpisah dalam arti data akan di kelola oleh suatu



bagian tersendiri dari suatu organisasi yang memiliki kepentingan. (Burhanudin, 2014).

Pelayanan di Kantor Bea Cukai Bekasi sebelumnya masih menggunakan metode konvensional dimana komunikasi dalam penyampaian dan penerimaan surat diserahkan kebagian penerimaan surat setelahnya, petugas masih harus mengolah dan menyimpan berkas tersebut. Dengan adanya sentralisasi data akan mempermudah proses pengolahan *database*, *database management system* atau DBS memiliki tingkat konsistensi data, data juga dapat diakses secara bersama sehingga lebih terjamin penyimpanannya dari pada data dalam bentuk *file worksheet* yang tersebar (Tone, 2020).

Super *website* merupakan bentuk keterlibatan tinggi dari Bea Cukai Bekasi dalam menciptakan inovasi pelayanan untuk memudahkan pengguna jasa dalam melakukan kegiatan kepabeanan dan cukai serta mempermudah pengawasan Bea Cukai Bekasi (Karyanto, 2022). Di tahun 2020, Bea Cukai Bekasi membuat kerangka awal pembuatan aplikasi Super *Web* yang didalamnya beberapa fitur salah satunya Beksis untuk pelayanan perizinan dan persuratan *online*. Semua fitur yang disediakan terdapat dalam satu kesatuan dari aplikasi CENDANA yang merupakan pusat dan informasi Bea Cukai Bekasi (Sumber: Pengelolaan Data dan Administrasi Dokumen Bea Cukai Bekasi). Hakekat komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari pihak komunikator kepada komunikan baik secara langsung maupun tidak (Priyono, 2022).

Layanan Beksis diciptakan untuk membantu proses penyampaian pesan pada aplikasi CENDANA hal ini merupakan inovasi pada ranah komunikasi berbasis digital. Bisa dikatakan komunikasi digital dapat disebut dengan komunikasi *online*, komunikasi digital artinya komunikasi berbasis personal komputer untuk melakukan pertukaran pesan dan bertukar fakta melalui *platform* (Priyono, 2022). Menurut Pipit, komunikasi digital memiliki konsep tergantung pada perkembangan dan inovasi penemuan berbasis teknologi internet. Dalam hal ini, untuk melakukan komunikasi antara perusahaan atau pengguna jasa dengan Kantor Bea Cukai Bekasi dengan layanan Beksis pada aplikasi CENDANA membantu dalam proses komunikasi digital.

Proses pelayanan surat di wilayah Kantor Bea Cukai Bekasi sebelumnya masih menggunakan cara lama dalam pelayanan berbasis persuratan dan data sehingga dinilai kurang efisien dan efektif dari segi waktu dan hasil.

The infographic is titled "Efektivitas & Efisiensi Aplikasi CENDANA". It features a central logo of the Indonesian Customs and Excise Authority (Bea Cukai) and icons for Microsoft Office applications (Excel, Word, PowerPoint). The content is divided into two columns. The left column, representing the old method, lists several inefficiencies: data differences per unit, manual use of M. Office (Excel & Word), manual processes, lack of paperless systems, low awareness of data management, minimal data processing, unorganized databases, and slow data display. The right column, representing the new method using the CENDANA application, lists several advantages: online processing, PHP-based application, fast and automatic data updates, minimized human error, paperless processes, no cost, and a real-time database.

**Efektivitas & Efisiensi Aplikasi CENDANA**

- Masih terjadi perbedaan data tiap unit
- Dari segi pengerjaan masih menggunakan M. Office (excel & word);
- Proses masih dilakukan secara manual
- Tidak *paperless*
- Kurangnya perhatian (*awareness*) terhadap pengelolaan data
- Pemanfaatan dan pengolahan data yang masih minim dilakukan
- Database yang tidak teratur
- Memerlukan waktu lebih banyak dalam menampilkan data dan relatif tidak realtime

- Pengerjaan dapat dilakukan melalui APLIKASI CENDANA
- Aplikasi berbasis PHP dan dapat diakses online
- Dapat menyajikan data secara cepat dan terupdate di tiap harinya secara otomatis
- Meminimalisir *Human error* dalam pengolahan data
- *Papperless*
- Tidak ada *cost*
- Database tersimpan rapih pada aplikasi dan dapat diakses sewaktu-waktu

5 Direktorat Jenderal Bea dan Cukai  
Kementerian Keuangan RI

Gambar 1.1. Perbandingan Cara Lama dan Baru

Sumber: Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen (2022)

Berdasarkan penjabaran yang diambil dari Pengolahan Data dan Administrasi Dokumen Bea Cukai Bekasi, terdapat perbedaan cara konvensional dalam penerapannya. Sedangkan CENDANA hadir memberikan solusi dan inovasi dengan pelayanan yang terdigitalisasi dan tersentralisasi dengan pemanfaatan teknologi. Hal ini membantu perusahaan dan juga Bea Cukai Bekasi dalam menerima data pesan dan informasi sehingga kualitas pelayanan dapat lebih maksimal.

Menurut (Priyono, 2022) fungsi komunikasi yang pertama adalah sebagai informasi, dimana komunikasi menyajikan informasi yang dibutuhkan setiap individu atau kelompok untuk mengambil dan mentransmisikan data untuk mengevaluasi berbagai pilihan sebelum akhirnya memutuskan.

Beksis pada CENDANA membantu pengguna jasa atau perusahaan dalam proses pengajuan dokumen, sampai dengan pendistribusian surat dengan teknologi digital, proses layanan ini akan menjadi lebih transparan dan terlacak karna menggunakan sistem sehingga dapat menghindari praktik penyalagunaan wewenang atau praktik korupsi. (Sumber: Pengelolaan Data dan Administrasi Dokumen)

Dengan berkontribusi sebagai wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara mengapresiasi inovasi yang diciptakan oleh Bea Cuka Bekasi atas pencapaian membangun komitmen kuat dalam hal pemberantasan korupsi dengan meningkatkan layanan melalui reformasi birokrasi. (Bekasi, 2021)

Bea dan Cukai mendapatkan 41 predikat WBK dan 9 predikat WBM. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Bekasi sebagai salah satu kantor yang mendapat predikat WBK pada penghargaan oleh KEMENPAN RB atas inovasi digital komunikasi, keberhasilan Kantor Bea Cukai Bekasi dalam pengembangan inovasi merupakan bentuk optimalisasi tanpa melupakan komitmen atas integritas (Bekasi, 2021)

Upaya Kantor Bea Cukai Bekasi dalam berinovasi pada digital komunikasi, menciptakan layanan berbasis digital pada CENDANA menjadi menarik sebab dapat memanfaatkan teknologi komunikasi digital dalam proses pelayanan di Kantor Bea Cukai Bekasi sehingga pelayanan dapat lebih praktis. Teknologi digital menawarkan biaya yang lebih rendah, keandalan (*reliability*) yang lebih baik, pemakaian ruang yang lebih kecil, serta konsumen daya yang rendah (Priyono, 2022).

Komunikasi memainkan peran penting dalam aktifitas kehidupan manusia dengan hadirnya digital, membuat siapapun terhubung secara global karena mereka dapat bekerja kapan saja dan dimana saja. Dengan bantuan teknologi internet, telah mengubah aspek kehidupan dalam aktifitas manusia sehari-hari (Priyono, 2022).

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian dengan judul Komunikasi Dalam Pelayanan Kantor Bea Cukai Bekasi dengan Pemanfaatan Beksis Aplikasi CENDANA. Penelitian ini akan meneliti pemanfaatan Beksis pada CENDANA kaitannya dengan Komunikasi Digital dan Media Baru sebagai media interaktif dengan

pengoperasian perangkat komputer. Media baru hadir dengan adanya inovasi teknologi dalam bidang media meliputi, televisi kabel, *satellites*, teknologi *optic fiber* dan komputer (Kurnia, 2005).

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, selanjutnya peneliti menetapkan masalah atau fokus penelitian yang diteliti adalah bagaimana Komunikasi Dalam Pelayanan Kantor Bea Cukai Bekasi dengan Pemanfaatan Fitur Beksis Aplikasi CENDANA.

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah pada penelitian ini mengenai bagaimana Komunikasi Dalam Pelayanan Kantor Bea Cukai Bekasi dengan Pemanfaatan Fitur Beksis Aplikasi CENDANA?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan yaitu, untuk mengetahui bagaimana Komunikasi Dalam Pelayanan Kantor Bea Cukai Bekasi dengan Pemanfaatan Fitur Beksis Aplikasi CENDANA.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Akademisi**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat dijadikan referensi serta bahan acuan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan komunikasi dalam pelayanan di instansi pemerintahan, serta dapat memberikan kontribusi gagasan ilmiah kepada civitas akademik di bidang ilmu komunikasi.

#### **2. Bagi Kantor Bea Cukai Bekasi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi Kantor Bea Cukai Bekasi dalam melakukan pelayanan dibidang digital komunikasi. Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Kantor Bea Cukai Bekasi dalam

mempertahankan serta meningkatkan komunikasi dalam pelayanan melalui inovasi pelayanan digital komunikasi.

### **1.5.2 Kegunaan Teoritis**

Pada penelitian ini diharapkan dapat menjadi media referensi bagi mahasiswa/i dalam menyusun penelitian dibidang yang sama. Serta dalam ilmu komunikasi khususnya pada bidang komunikasi dalam pelayanan di Kantor Bea Cukai Bekasi dengan pemanfaatan Beksis aplikasi CENDANA.

