ABSTRAK

Strategi Pelayanan Informasi Departemen Keuangan Pengawasan Bea dan Cukai Tipe A2 Bandung

(Studi Kasus Tentang Strategi Pelayanan Informasi Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Bandung Melalui Kegiatan "Cukai Keliling" Sebagai Bentuk Pelayanan kepada Pengunjung)

Oleh
M.Rifqy Ali Bahaiyan
41808035

Skripsi ini di bawah bimbingan :
Dr. Hj. Ani Yuningsih, Dra., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan informasi yang dilakukan oleh Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Bandung Melalui Kegiatan "Cukai Keliling" Sebagai Bentuk Pelayanan kepada Pengunjung. Untuk menjawab penelitian ini peneliti menggunakan Lima kategori yang dijadikan alat ukur sebagai identifikasi masalah yaitu Perencanaan, Proses Pelaksanaan, Pengemasan pesan, Harapan, dan Strategi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Informan adalah Kepala seksi pelaksanaan dan sub seksi layanan , serta 2 orang pengunjung yang dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menggunakan teknik analisa data dengan tahapan reduksi data, pengumpulan data, penyajian data, penarikan kesimpulan, evaluasi, dan triangulasi. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, studi literatur, dokumentasi, penelusuran data *online*, dan observasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya meningkatkan pelayanan kepada pengunjung ini menggunakan pendekatan teori komunikasi pelayanan dan mendapatkan respon positif dari pengunjung. Media yang digunakan adalah mobil keliling. Strategi Komunikasi Pelayanan Bea dan Cukai Bandung sangatlah penting dalam Upaya Meningkatkan pelayanan kepada Pengunjung.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa Strategi pelayanan informasi yang dilakukan oleh Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea dan Cukai Bandung Melalui Kegiatan "Cukai Keliling" Sebagai Bentuk Pelayanan kepada Pengunjung dengan menggunakan mobil keliling dapat dikatakan telah berjalan dengan baik dan berhasil.

Saran dari penelitian ini adalah Agar Bea dan Cukai Bandung terus mengadakan kegiatan cukai keliling karena sangat banyak para pengguna jasa yang terbantu dengan adanya kegiatan ini sekaligus ini dapat memperketat pengawasan dan pelayanan yang akan membuat pengiriman dan pendatangan barang ke indonesia lebih aman dan nyaman.

.