

**MANAJEMEN KRISIS INSTANSI PEMERINTAHAN**  
**(Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Humas Dalam Penanganan Kasus**  
**Pemerasan Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno**  
**Hatta Jakarta Tahun 2012)**

**NASKAH PUBLIKASI**

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan**  
**Guna Mencapai Gelar Sarjana S-1**  
**Ilmu Komunikasi**



**DI SUSUN OLEH :**  
**HASBI ABDULLAH MUCHTAR**  
**L100 090 032**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS KOMUNIKASI & INFORMATIKA**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**2013**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan, Kartasura. Telp. (0271) 717417, 719483 Fax 715448 Surakarta 57102

---

Surat Persetujuan Artikel Publikasi Ilmiah

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi/ tugas akhir :

Nama : M. Toharuddin, S. Pd, MA

Telah membaca mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi (tugas akhir) dari mahasiswa :

Nama : Hasbi Abdullah Muchtar

Nim : L100090032

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Manajemen Krisis Instansi Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Humas Dalam Penanganan Kasus Pemerasan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Soekarno Hatta Jakarta Tahun 2012)

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan. Demikian persetujuan yang dibuat, semoga dapat dipergunakan sepenuhnya.

Pembimbing

M. Toharuddin, S. Pd, MA

## ABSTRAK

**Hasbi Abdullah Muchtar, L100090032, Manajemen Krisis Instansi Pemerintahan (Studi Deskriptif Kualitatif Fungsi Humas Dalam Penanganan Kasus Pemerasan Di Kantor Pengawasan Dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno Hatta Jakarta Tahun 2012), Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.**

Bea & Cukai merupakan instansi pemerintahan dibawah kementerian keuangan Indonesia yang secara khusus pekerjaannya yakni mengelola bea masuk/ pajak negara. Kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta dalam menjalankan aktivitasnya tidak jauh dari tindakan kriminal yang dilakukan oleh pegawai kantor sendiri, dimana salah satu oknum pegawai melakukan tindak pidana korupsi yang tergolong dalam penipuan/ pemerasan, sehingga menjadikan seksi PLI sebagai ujung tombak dalam menangani kendala manajemen krisis tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi sebagai humas dalam usahanya dalam menangani masalah manajemen krisis yang dialami kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang memaparkan mengenai tahapan manajemen krisis yang dijalankan oleh seksi PLI di kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara terstruktur dan observasi nonpartisipan. Sumber data menggunakan *purposive sampling* dengan empat informan yang terdiri dari seksi PLI. Teknik analisis data menggunakan teknik interaktif dengan tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Teknik validitas data yakni menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi memiliki peran penting dalam mengatasi masalah manajemen krisis yang berupa tindak pidana korupsi tergolong kasus pemerasan/ penipuan yang dilakukan oleh oknum pegawai kantor. Peran seksi PLI sebagai humas terletak pada fungsinya menjadi penghubung antara pihak kantor dengan masyarakat khususnya pengguna jasa/ *stakeholder*, ppjk dan pengguna bandara. Hal tersebut terlihat dari usaha yang dijalankan terbilang sukses dengan bea masuk/ pajak yang mencapai target dan dalam menangani masalah manajemen krisis instansi.

Kata Kunci : Humas, Krisis, Bea & Cukai Soekarno Hatta.

## PENDAHULUAN

Instansi pemerintahan sekarang ini secara integritas kerja mengalami perubahan yang signifikan dalam tugasnya melayani masyarakat. Salah satunya yakni di bidang komunikasi dalam berhubungan langsung dengan khalayak. Pentingnya dari pekerjaan tersebut maka di butuhkan tenaga yang ahli dalam menjalin hubungan yang baik serta seimbang antara pihak internal dengan masyarakat. Pekerjaan tersebut biasanya di serahkan kepada seseorang atau kelompok yang memiliki kemampuan khusus di bidang komunikasi yang komunikatif yakni humas (hubungan masyarakat).

Pekerjaan praktisi humas tidak jauh-jauh sebagai moderator atau penjemabatan antara pihak internal dengan pihak eksternal sebagai publiknya. Apabila sebuah perusahaan atau instansi pemerintahan memiliki sebuah masalah dengan pihak eksternal, maka disinilah seorang humas mulai menunjukkan kemampuannya dalam menyelesaikan masalah dengan

meminimalisir terjadinya sebuah konflik. Humas instansi pemerintahan dengan PR perusahaan bisa di katakan sedikit berbeda, biasanya humas kantor pemerintahan itu jumlahnya lebih dari satu atau berkelompok membentuk sebuah unit/ seksi sedangkan perusahaan biasanya diserahkan pada satu orang PR. Tugas praktisi humas tidak hanya menjalin hubungan harmonis dengan pihak luar, namun juga organisasi di dalam kantor itu sendiri, supaya tidak terjadi sebuah kesenjangan sosial antara seksi satu dengan unit lainnya dengan tujuan nama baik atau citra positif kantor tersebut tetap terjaga dimata masyarakat luas.

Kegiatan tersebut tidak jauh dari fungsi seorang humas yang berusaha menjadi penghubung yang baik antara instansi pemerintahan dengan masyarakat atau perusahaan dengan kliennya. Dengan kemampuannya berkomunikasi praktisi humas bekerja secara totalitas, tujuannya hanya satu yaitu meminimalisir terjadinya sebuah permasalahan antara pihak internal

dengan pihak eksternal, maupun manajemen organisasi yang berkepanjangan, sampai berujung krisis.

Krisis merupakan sebuah penyakit berbahaya yang di anggap sebagian banyak perusahaan-perusahaan besar/ kecil dan instansi pemerintahan. Apabila sebuah perusahaan maupun kantor pemerintahan mengalami masalah yang berkepanjangan sampai menimbulkan krisis, dampak jangka panjang yang paling terlihat yakni nama baik kantor akan tercemar dan menjadi negatif. Selain itu, pemasukan yang didapat mengalami penurunan drastis yang kemungkinan mengakibatkan kebangkrutan itu salah satu hal terburuk yang diperoleh apabila perusahaan/ kantor pemerintahan mengalami sebuah kendala yang berujung krisis. Sedangkan dampak jangka pendeknya yaitu penurunan kepercayaan yang diberikan masyarakat/ pengguna jasa terhadap kinerja pegawai dan integritas kantor atau berkurangnya pemesanan produk karena banyak yang beranggapan bahwa produk yang

dihasilkan tidak berkualitas. Krisis tidak hanya terjadi akibat masalah dengan masyarakat saja, namun dapat pula buruknya organisasi kantor seperti tidak profesionalnya pegawai dalam melayani pengguna jasa atau menyalahgunakan statusnya sebagai pegawai yang memiliki jabatan dalam merauk keuntungan pribadi seperti halnya korupsi.

KPPBC (Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai) Tipe Madya Pabean Soekarno Hatta merupakan salah satu instansi pemerintah di bawah kementerian keuangan. Yang berkedudukan di Area Cargo Bandara Internasional Soekarno Hatta Tangerang Jakarta. Sebagai salah satu instansi pemerintah di bawah kementerian keuangan selain Jenderal Pajak, Bea & Cukai Soekarno Hatta merupakan kantor pemerintahan yang pekerjaannya yaitu melayani dibidang jasa impor dan ekspor barang yang dilakukan oleh masyarakat umum khususnya pengguna jasa/ *stakeholder*, PPJK dan pengguna bandara. Sedikit berbeda dengan Jenderal Pajak yang tugasnya mengambil pajak dari

masyarakat maupun perusahaan atas mereka yang menggunakan tenaga listrik, air dan lainnya, untuk Bea & Cukai sendiri kantor ini menarik bea masuk untuk para pengguna jasa yang hendak menjalankan proses impor atau ekspor barang. Secara langsung fungsi dari hasil pajak/ bea masuk tersebut sama yakni untuk membangun/ memperbaiki sarana-sarana umum, melunasi hutang negara dan sebagainya.

Dalam menjalankan pekerjaannya di bidang jasa, secara tidak langsung kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno Hatta pernah mengalami beberapa masalah yang dialami secara langsung oleh instansi tersebut. Baik masalah dengan pengguna jasa maupun dengan pegawai kantor yang tidak bertanggung jawab. Dari masalah eksternal yang dialami kantor Bea dan Cukai Soetta adalah kasus penipuan yang berkedok pencaloan dengan mengatasnamakan pegawai dan nama besar instansi, ada pula kasus pemukulan yang dilakukan oleh anggota DPR kepada pegawai kantor di bandara kedatangan

internasional. Selain masalah-masalah tersebut, BCSH (Bea dan Cukai Soekarno Hatta) juga pernah mengalami masalah internal yang dilakukan oleh oknum pegawai kantor yakni kasus pemerasan yang dilakukan kepada salah satu pengguna jasa warga negara asing dengan memeras warga asing tersebut hingga ratusan juta, hal tersebut dikarenakan pengguna jasa tersebut mengalami kendala ketika akan megambil barang impor, kasus seperti inilah yang dinamakan manajemen krisis yang berdampak pada nama kantor yang semula baik-baik saja dan sekejap menjadi negatif akibat masalah pemerasan, apalagi kasus-kasus yang menghampiri BCSH tersebut sampai tersorot oleh media cetak dan elektronik lokal/nasional.

Dengan adanya masalah yang dihadapi oleh kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta, maka dari itu pihak kantor membutuhkan praktisi humas dalam menangani masalah-masalah yang berhubungan langsung antara pihak Bea & Cukai Soekarno Hatta dengan pengguna jasa/*stakeholder*, dan masyarakat. Dan tugas humas

tersebut diserahkan kepada unit yang ahli dibidangnya yakni Seksi PLI (Penyuluhan dan Layanan Informasi).

### **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut “Bagaimana peran seksi PLI sebagai fungsi humas Bea & Cukai Soekarno Hatta dalam mengatasi masalah manajemen krisis yang berkaitan dengan tindak pidana pemerasan yang dilakukan oleh oknum pegawai?”

### **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan permasalahan yang ingin diteliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran seksi PLI sebagai fungsi humas Bea & Cukai Soekarno Hatta dalam mengatasi masalah manajemen krisis yang mengarah ketindak pidana pemerasan.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **KOMUNIKASI**

Definisi ilmu komunikasi menurut Carl I Hovland adalah

upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Definisi tersebut memberikan arti bahwa ilmu komunikasi tidak hanya penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum dan sikap publik. Hovland juga mengatakan komunikasi yaitu proses mengubah perilaku orang lain. Akan tetapi, seseorang akan mengubah sikap, pendapat, atau perilaku apabila komunikasi yang dilakukan memang komunikatif, (Effendy. 2001 : 10).

Dalam menjalankan perannya sebagai humas, seksi PLI memiliki proses komunikasi yang tugas dan fungsi pokoknya sebagai *public relations* :

Komunikasi Internal (seksi/unit yang terkait didalam kantor), jadi seksi PLI harus jelas dalam memberikan informasi, menciptakan kesadaran kepada pegawai akan peran Bea & Cukai Soetta dimata pengguna jasa, dan memberikan saran penunjang untuk memperoleh timbal balik dari pengguna jasa.

Komunikasi Eksternal (pengguna jasa/ *stakeholder*, PPJK,

pengguna bandara), dengan memberikan dukungan kepada KPPBC Soetta untuk tercapainya pengelolaan organisasi kantor yang lebih baik.

## HUBUNGAN MASYARAKAT

John E. Marston :

*“Public Relations is planned, persuasive communication designed to influence significant public”.*

Terjemahannya, oleh karena itu *“public relations* merupakan suatu bidang yang memerlukan perencanaan yang benar-benar matang dalam suatu pendekatan manajemen pada target-target tertentu, dengan tujuan memperoleh suatu hasil yang maksimal atau tidak mengecewakan”, (Nurjaman dan Umam. 2012 : 104).

Fungsi-fungsi humas sebagai berikut:

*Programming* adalah dimana fungsi PR merekomendasi dan merencanakan kegiatan.

*Relationship* adalah seorang PR yang berhasil yakni mampu menjalin hubungan yang baik dan mengembangkan keterampilan.

*Writing and Editing* adalah fungsi humas yaitu menghasilkan tulisan yang jelas dan masuk akal.

*Information* adalah fungsinya membangun informasi yang baik.

*Production* adalah kegiatan produksi media komunikasi yang digunakan dalam menyebarkan informasi.

*Special Event* adalah kegiatan yang ditangani PR dengan tujuan supaya memperoleh pengakuan dari khalayak.

*Speaking* adalah seorang PR harus memiliki kemampuan berkomunikasi secara individual maupun kelompok.

*Research and Evaluation* adalah tugas humas yaitu mengumpulkan data atau fakta, (IGN Putra. 1999 : 10).

## KRISIS

Krisis adalah sebuah malapetaka yang muncul secara alami atau sebagai hasil dari kesalahan, intervensi atau bahkan niat jahat manusia. Krisis dapat meliputi kehancuran nyata, seperti perusakan jiwa atau aset atau kehancuran tak berwujud, seperti

hilangnya kredibilitaas atau kerusakan reputasi lain atau suatu organisasi. Akibat-akibat yang terakhir mungkin merupakan hasil dari respon manajemen atau kehancuran nyata atau hasil dari kesalahan manusia. Sebuah krisis biasanya memiliki dampak keuangan aktual atau potensial yang signifikan pada sebuah perusahaan dan biasanya memengaruhi banyak konstituensi didalam lebih dari satu pasar, (Argenti. 2010 : 301).

Tahap-tahap krisis Sebagai berikut :

Tahap Prodromal yakni masalah baru muncul dan belum menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan.

Tahap Akut yaitu masalah mulai muncul kepermukaan. Biasanya hal ini terjadi karena gagalnya tim manajemen mengatasi tahap prodromal.

Tahap Kronik ialah masalah sudah berlalu yang tersisa hanyalah korban dan dampaknya.

Tahap Resolusi adalah manajemen harus memulihkan kondisi supaya kembali normal

dalam beraktivitas. (Wasesa. 2005 : 15).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Soekarno Hatta Jakarta. Dilakukan pada bulan Maret s/d Juni 2013. Metode penelitian yang digunakan yakni deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara terstruktur dan observasi nonpartisipan. Informan yang dipilih berjumlah 4 orang dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan teknik interaktif. Dan teknik validitas data menggunakan triangulasi data/ sumber.

## **PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisa mengenai tahapan manajemen krisis yang dilakukan oleh kantor Bea & Cukai Soetta dalam menangani kasus tindakan korupsi, yaitu diantaranya :

Pertama, tahap prodromal yakni Masalah yang terjadi yakni adanya penangkapan oleh KPK kepada salah

satu pegawai kantor karena yang terindikasi melakukan tindak pidana korupsi kepada salah satu pengguna jasa warga negara asing. Kasus penipuan yang dilakukan oleh salah satu oknum pegawai kantor yang memiliki jabatan penting sebagai kepala kasubsi bagian kargo berinisial "W", diceritakan bahwa oknum pegawai yang tidak bertanggung jawab tersebut melakukan tindakan kriminal berupa korupsi dengan memanfaatkan statusnya sebagai pegawai Bea & Cukai, yang bermula ada salah satu pengguna jasa yang mengalami masalah pada proses pengambilan barang, dimana masalah tersebut merupakan sebuah tindakan yang sudah dirancang oleh oknum pegawai tersebut. Dikisahkan bahwa pengguna jasa tersebut yang hendak mengambil barang kiriman dari luar negeri, dipersulit dengan cerita kalau barang tersebut mengalami kendala pada dokumen penjaluran sehingga sulit untuk proses pengeluaran dari gudang cargo.

Karena pengguna jasa tersebut merasa sangat dirugikan oleh kinerja pegawai kantor Bea & Cukai

Soekarno Hatta, akhirnya korban melaporkan masalah penipuan yang berkedok pemerasan tersebut kepihak yang berwenang. Setelah laporan dari korban terbukti akhirnya masalah tersebut diserahkan ke pihak KPK, karena masalah itu termasuk kedalam tindakan korupsi. Dalam kurun waktu yang tidak lama akhirnya oknum pegawai yang tidak bertanggung jawab tersebut akhi dibekuk oleh pihak KPK. Dari k penipuan ini membuat menurunnya kepercayaan publik eksternal (masyarakat, pengguna jasa, pengguna bandara) akan kinerja pegawai kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta, yang berdampak pada menurunnya nama baik kantor karena kasus tersebut sampai disorot media nasional dan lokal, cetak serta elektronik, yang secara langsung masalah tersebut menimbulkan banyak spekulasi dari berbagai banyak pihak, selain itu masalah tersebut membawa nama besar kantor Bea dan Cukai Soekarno Hatta.

Kedua, Tahap Akut yaitu Pada kasus tindakan korupsi ini, dampak-dampak mulai terlihat, karena

masalah mulai muncul di media-media pemberitaan. Dampak jangka pendek dari kasus tindak pidana korupsi yang tergolong pada masalah penipuan tersebut adalah kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta menjadi banyak menjadi buronan media cetak maupun elektronik lokal dan nasional, dari masalah korupsi tersebut banyak bermunculan spekulasi/ anggapan di mata masyarakat luas yang berdampak pada buruknya nama kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta yang semula baik. Sedangkan dampak jangka panjangnya yakni integritas kantor jelas dipertanyakan masyarakat luas terutama pengguna jasa/ *stakeholder*, maksudnya kinerja pegawai kantor dianggap sangat tidak profesional dalam melayani masyarakat, serta banyak yang beranggapan bahwa pengelolaan organisasi instansi tersebut tidak baik, walaupun kasus tersebut hanya dilakukan satu oknum pegawai saja namun tetap saja masalah tersebut membawa nama kantor karena status tersangka sendiri sebagai pegawai dan memiliki jabatan penting di kantor Bea dan Cukai Soekarno Hatta. Dan dampak

jangka panjangnya pasti pada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat khususnya pengguna jasa dalam menggunakan jasa kantor, yang berimbas pada menurunnya bea masuk/ pajak negara yang tidak sesuai target yang sudah ditetapkan kantor.

Ketiga, Tahap Kronik adalah Pada tahap ini krisis mulai menurun, yang tersisa yakni korban dari kasus tersebut. Pada tahap ini pula Bea & Cukai Soekarno Hatta berusaha meraih kembali kepercayaan dari masyarakat, pengguna jasa/*stakeholder* dengan memberikan penyuluhan dan sosialisasi. Seksi PLI dalam upayanya meningkatkan pemahaman masyarakat khususnya pengguna jasa/ *stakeholder* yakni sosialisasi dengan mengadakan pertemuan, jadi dalam sosialisasi itu pihak eksternal yang diundang baik itu masyarakat, pengguna jasa maupun perusahaan yang berhubungan langsung pada kantor. Dalam sosialisasi tersebut masyarakat diberi penjelasan informasi mengenai peraturan-peraturan mengenai kepabeanan dan cukai baik proses impor/ ekspor

barang, serta memberitahukan mengenai peraturan Bea & Cukai terbaru. Selain itu, pengguna jasa juga diberikan informasi mengenai perundang-undangan kepabeanan yang sedang dijalankan ataupun terkait perubahan peraturan mengenai alur pengiriman atau penerimaan barang yang diterapkan kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta.

Keempat, tahap resolusi ialah Tahap ini dapat dikatakan tahap pemulihan supaya aktivitas dalam bekerja kembali normal. Langkah awal yang dilakukan oleh instansi terkait yaitu perbaikan sistem pelayanan dimata masyarakat, pengguna jasa/*stakeholder*. Seperti halnya dalam melayani pengguna jasa lebih sabar, selain itu dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa lebih jelas dan benar serta tidak berbelit-belit. Dan melakukan pekerjaan sesuai dengan SLA, dimana pegawai memiliki kemampuan melayani pengguna jasa dengan baik, dimulai dari mengangkat telephone yang baik, bersikap sopan dan murah senyum kepada pengguna jasa yang berkunjung langsung ke kantor.

Adapula pegawai tersebut dalam melayani pengguna jasa terbukti bekerja secara profesional, dan menjadi juara dalam mengikuti perlombaan antar kantor Bea & Cukai di seluruh Indonesia, dan lain-lain. Sedangkan memberikan hukuman kepada pegawai, maksudnya pihak kantor memberikan peringatan yang dijatuhkan kepada pegawai yang melakukan tindakan tidak sesuai prioritas yang diterapkan, misalkan tidak sopan dalam melayani pengguna jasa, tidak jelas dan tidak benar dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa. Dapat pula hukuman berupa pemecatan apabila pegawai tersebut terbukti melakukan tindakan korupsi. Adapula langkah lain yang dijalankan pihak kantor yaitu dengan melakukan jumpa *pers* yang ditangani langsung oleh atasan kantor Bea & Cukai Soetta, dengan mengklarifikasikan masalah tersebut supaya tidak menimbulkan lebih banyak lagi spekulasi negatif.

## **KESIMPULAN**

Praktisi Humas sangatlah penting bagi suatu kantor pemerintahan, perannya sebagai

jembatan antara pihak internal dengan pihak eksternal maupun sesama rekan seksi yang berada didalam satu organisasi kantor. Usaha kantor Bea & Cukai Soekarno Hatta melalui seksi PLI dalam mengatasi masalah manajemen krisis berupa tindakan korupsi sangatlah berarti dalam berlangsungnya aktivitas yang dilakukan instansi tersebut.

Kegiatan seksi PLI sebagai humas ditujukan untuk menjalin hubungan yang harmonis antara pihak kantor dengan pihak masyarakat dan antar seksi/ unit pihak internal. Peran seksi/ unit lain yang ada didalam organisasi kantor juga berperan penting dalam mengatasi masalah manajemen krisis. Dalam masalah tindakan korupsi yang dilakukan oleh oknum pegawai kantor yang tidak bertanggung jawab tersebut, pihak kantor melalui Seksi PLI melakukan beberapa tahap dalam mengatasi masalah tersebut.

Dari masalah tindak pidana korupsi kategori pemerasan/ penipuamn tersebut, pihak kantor mengalami beberapa dampak yang

cukup meresahkan pihak internal. Karena dari adanya masalah tersebut yang sampai masuk ke media pemberitaan hingga penangkapan oknum pegawai (tersangka) oleh anggota KPK, mengakibatkan banyak spekulasi yang bermunculan mengenai integritas ataupun kinerja para pegawai kantor Bea Cukai Soekarno Hatta.

Dari beberapa tahapan manajemen krisis, pihak kantor melakukan tindakan yang lebih mengutamakan tahapan resolusi dengan tujuan supaya segera mengembalikan keadaan kembali normal dalam menjalankan aktivitas dalam pekerjaannya melayani masyarakat terutama pengguna jasa. Tahap resolusi tersebut berupa gencar melakukan perubahan dimulai dari sistem pelayanan dengan memordernisasikannya, memberikan hukuman dan penghargaan kepada pegawai, adapula dengan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai kepebeanan dan cukai melalui sosialisasi, menyebarkan informasi melalui media cetak dan elektronik terutama website kantor. Memberikan

pelatihan SLA dan meningkatkan kinerja pegawai terutama seksi PLI. Selain itu, pihak kantor juga mengadakan sebuah acara/ *event* yang mengundang komunitas bandara, pengguna jasa, media yang disebut *coffe morning*.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Argenti A. Paula. 2010. Komunikasi Korporat. Jakarta : Salemba Humanika
- Effendy, Onong Uchjana. 2001. Ilmu komunikasi Teori dan Praktek. Bandung : Rosdakarya
- IGNP. 1999. Manajemen Hubungan Masyarakat. Yogyakarta : Universitas Atmajaya.
- Nurjaman, Khaerul. 2012. Komunikasi & PR. Bandung : Pustaka Setia.
- Wasesa. 2005. Srtategi Public Relations. Jakarta : PT. Gramedia.