



**PENGARUH CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
JASA KEPABEANAN PADA KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA DAN  
CUKAI TANJUNG PRIOK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

**ERIE MURNIASIH**

44210120018

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa  
Kepabeanan Pada Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tanjung  
Priok

Nama : Erie Murniasih


NIM : 44210120018

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Desember 2017

Mengetahui  
Pembimbing



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Juwono Tri Atmojo, S.Sos. M.Si)

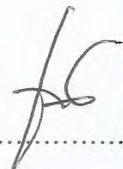
**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa  
Kepabeanan Pada Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tanjung  
Priok  
Nama : Erie Murniasih  
NIM : 44210120018  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Desember 2017

Ketua Sidang  
Ida Anggraeni Ananda, M.Si



(.....)  


Penguji Ahli  
Dr. A. Rahman HI., M.Si

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
(.....)  


Pembimbing I  
Juwono Tri Atmojo, S.Sos. M..Si

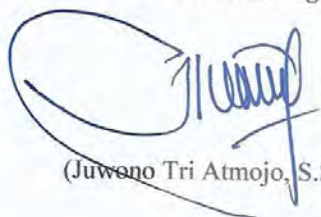
(.....)  


LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa  
Kepabeanan Pada Kantor Pelayanan Utama Bea Dan Cukai Tanjung  
Priok  
Nama : Erie Murniasih  
NIM : 44210120018  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

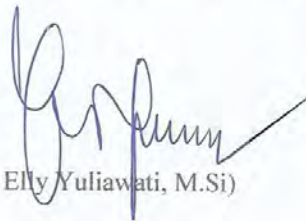
Jakarta, 15 Desember 2017  
Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing



(Juwono Tri Atmojo, S.Sos. M..Si)

Ketua Bidang Studi Public Relatios



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M. Si)



(Ponco Budi Sulisty, M.Comn., Ph.D)

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kita panjatkan kepada Allah yang telah memberikan anugerah serta penolongannya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

Penelitian skripsi ini dengan judul Pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan Pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok.

Penelitian ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh sebutan ahli (SI Kom) Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang dikarenakan keterbatasan pengetahuan, waktu, serta pengalaman oleh Penulis.

Skripsi ini bermanfaat bagi Penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Atas terselesaikannya penulisan skripsi ini dengan baik dan lancar, perkenankan Penulis untuk mengucapkan banyak terima kasih oleh para pihak yang telah membantu, membimbing dan mendorong Penulis untuk menyelesaikannya. Pada kesempatan ini sekaligus Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Juwono Tri Atmojo, S.Sos. M.Si, sebagai dosen pembimbing saya yang telah memberikan pengarahan.
2. Bu Novi Erlita, S. Sos, MA, Sebagai dosen Sekripsi saya yang telah memberikan pengarahan.
3. Arif Tri Handoko, SE. MM. banyak mensupport penulis dalam meneliti sekripsi ini.
4. Kedua orang tua saya yang bernama; Muhammad Naseh dan Mulyati, yang selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis, dan untuk penelitian ini agar tercapai dengan lancar.

5. Buah Hati saya: Salsabilla Raihana, Felycia Dhiya Savana, Amarsya Jabbarina Utsula dan Ismi Cahyani, yang memberikan penulis semangat dalam pembuatan skripsi ini.
6. Bu Yeni dan beserta pegawai KPU Bea dan cukai Tanjung Priuk yang telah membantu dalam penelitian ini.
7. Dan rekan-rekan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari atas kekurangan dalam penyajian skripsi ini, maka untuk semua kekurangan yang ada Penulis mengharapkan masukan krikitik dansaran yang sifatnya membangun demi sempurnanya skripsi ini sehingga dapat lebih bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan perkembangan Public Relations serta bagi pemulis.



Jakarta, 06 Oktober 2017

Peneliti

Erie Murniasih

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN .....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....	iii
ABSTRAKSI .....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Komunikasi .....	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	9
2.1.2 Fungsi Komunikasi.....	12
2.2. Public Relations.....	15
2.2.1. Pengertian Public Relations.....	15
2.2.2 Ciri – ciri Public Relations.....	19
2.2.3. Khalayak Public Relations.....	20
2.2.3. Humas Pemerintah.....	21
2.3. Konsep Customer Relation.....	24
2.4. Komunikasi Tatap Muka .....	25
2.5. Pengertian Layanan.....	26
2.5.1. Karakteristik Layanan.....	26
2.5.2. Faktor-faktor Penghambat Layanan.....	27

2.6.	Customer Service .....	28
2.7.	Pengertian Expor Impor.....	34
2.8.	Pengertian Beacukai.....	35
2.9.	Pengertian Pelanggan.....	37
2.10.	Kepuasan Pelanggan.....	37
2.10.1	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	40
2.11.	Penelitian Terdahulu.....	41
2.11.1.	Penelitian 1.....	41
2.11.2.	Penelitian 2.....	42
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
3.1.	Tipe Penelitian.....	45
3.2.	Metode Penelitian.....	45
3.3.	Populasi dan sampel.....	46
3.3.1.	Populasi.....	46
3.3.2.	Sampel.....	47
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	48
3.4.	Definisi dan Operasonalisasi Konsep.....	48
3.4.1.	Customer Service .....	48
3.4.2.	Kepuasan Pengguna Jasa .....	49
3.4.3.	Pengguna Jasa.....	49
3.4.4.	Kepabeanan .....	49
3.5.	Tehnik Analisa Data.....	52
3.5.1.	Uji Validitas.....	52
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	62
3.5.3	Uji Normalitas.....	63
3.5.4.	Analisis Regresi.....	64
3.5.5.	Analisis Hipotesa.....	64
3.5.6.	Analisis Deskriptif.....	65
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
4.1.1.	Tugas Pokok dan Fungsi.....	70



4.1.2.	Visi Misi Tujuan Dan Sasaran Strategis.....	71
4.1.3.	Tugas Pokok Dan Fungsi Bidang Bimbingan Kepatuhan Dan Layanan Informasi.....	73
4.1.4.	Jenis Layanan yang disediakan KPU Bea dan Cukai Tanjung Priok.....	74
4.1.5.	Prosedur Layanan yang disediakan KPU Bea dan Cukai Tanjung Priok.....	74
4.1.6.	Informasi layanan yang disediakan oleh Customer Service KPU Bea dan Cukai Tanjung Priok .....	81
4.1.7.	Struktur Organisasi.....	82
4.2.	Analisa Data.....	83
4.2.1.	Statistik Deskriptif .....	83
4.2.2.	Statistik Deskriptif Customer Service .....	90
4.2.3.	Statistik Deskriptif Kepuasan Konsumen.....	107
4.2.4.	Uji Normalitas Data.....	125
4.2.5.	Uji Regresi .....	125
4.3.	Pembahasan .....	128
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>135</b>
5.1.	Kesimpulan .....	135
5.2.	Saran .....	137
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>138</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>140</b>
<b>KUESIONER.....</b>		<b>164</b>
<b>CV.....</b>		<b>172</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Komunikasi Lasswel .....	12
Gambar 2.2. Piramida Terbalik Service Delivery.....	31
Gambar 2.3 Tahapan Kepuasan Konsumen .....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	82
Gambar 4.2 Uji Normalitas.....	125



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Data Pelanggan .....	46
Tabel 3.4	Operasionalisasi Variabel .....	50
Tabel 3.5.1	Uji Validitas Variabel Customer Service (X).....	54
Tabel 3.5.2	Uji Validitas variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	58
Tabel 3.5.	Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	83
Tabel 4.2	Usia Responden .....	84
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden .....	85
Tabel 4.4	Tingkat Pendapatan Responden .....	86
Tabel 4.5	Kategori Responden Berdasarkan frekuensi Menggunakan Layanan Bea Cukai.....	87
Tabel 4.6	Layanan Yang Sering Digunakan Responden .....	88
Tabel 4.7	Kategori layanan yang dirasakan masih kurang.....	89
Tabel 4.8	Keefektifan Staff Customer Service Memberikan Informasi Kepada Pengguna Jasa Kepabeanaan.....	90
Tabel 4.9	Keefektifan Staff Customer Service Melayani Pengguna Jasa Kepabeanaan dengan Cepat dan Responsif.....	91
Tabel 4.10	Keefektifan Staff Customer Service Melakukan Perbaikan dengan Segera Ketika Terjadi Kesalahan.....	92
Tabel 4.11	Keefektifan Staff Customer Service dalam Memahami Masalah yang dialami Pengguna Jasa.....	93
Tabel 4.12	Keefektifan Staff Customer Service dalam Memahami Masalah dari Sudut Pandang Konsumen.....	94
Tabel 4.13	Keefektifan Staff Customer Service dalam Mengidentifikasi Setiap Keluhan Konsumen .....	95
Tabel 4.14	Keefektifan Staff Customer Service Mencari Kronologi dari Keluhan Konsumen sebagai Upaya Pemecahan Masalah.....	96
Tabel 4.15	Keefektifan Staff Customer Service memberitahukan tahapan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen....	97

Tabel 4.16	Keefektifan Staff Customer Service memberitahukan waktu yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen.....	98
Tabel 4.17	Keefektifan staff Customer Service menunjukkan rasa empati terhadap masalah yang dialami konsumen.....	99
Tabel 4.18	Keefektifan Staff Customer Service memberitahukan progres pemecahan masalah konsumen secara periodik.....	100
Tabel 4.19	Keefektifan Customer Service Membangun Kepercayaan Konsumen.....	101
Tabel 4.20	Keefektifan Customer Service Menjaga Hubungan Baik Dengan Konsumen.....	102
Tabel 4.21	Keefektifan Customer Service berusaha memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dialami konsumen.....	103
Tabel 4.22	Customer Service berusaha memahami secara cermat setiap masalah yang dihadapi oleh konsumen.....	104
Tabel 4.23	Keefektifan Staff Customer Service menanyakan kembali atas masalah yang belum terpecahkan.....	105
Tabel 4.24	Keefektifan Staff Customer Service menanyakan apakah informasi yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan...	106
Tabel 4.25	Kepuasan Pengguna jasa puas karena staff Customer Service mudah dihubungi .....	107
Tabel 4.26	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa karena mendapatkan informasi secara langsung dari staff Customer Service.....	108
Tabel 4.27	Kepuasan responden selaku Pengguna jasa karena diperlakukan dengan baik oleh staff Customer Service.....	109
Tabel 4.28	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa karena mendapatkan penjelasan secara detail dan cermat dari Customer Service ....	110
Tabel 4.29	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa karena Customer Servicememberikan respons dengan cepat.....	111
Tabel 4.30	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa karena Customer Service bisa menanggulangi masalah dengan cepat ....	112
Tabel 4.31	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa karena	

	antrian di Customer Service cepat.....	113
Tabel 4.32	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa karena Staff Customer Service memberikan pelayanan dengan benar.....	114
Tabel 4.33	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa karena Staff Customer Service memberikan informasi dengan cermat....	115
Tabel 4.37	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa karena Staf Customer Service menunjukkan empati terhadap masalah yang dihadapi....	116
Tabel 4.38	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa karena mendapatkan informasi tentang tahapan-tahapan penyelesaian masalah dari Customer Service .....	117
Tabel 4.29	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa dengan sikap dan perilaku Customer Service .....	118
Tabel 4.40	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa dengan fasilitas informasi yang diberikan oleh staff Customer Service .....	119
Tabel 4.41	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa atas solusi pemecahan masalah yang diberikan oleh Customer Service .....	120
Tabel 4.42	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa atas waktu penyelesaian masalah.....	121
Tabel 4.43	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa terhadap respons yang cepat dari staff Customer Service .....	122
Tabel 4.44	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa sehingga berusaha untuk menjaga hubungan baik dengan staff Customer Service.....	123
Tabel 4.45	Kepuasan Konsumen selaku Pengguna jasa untuk melakukan interaksi kembali dengan Customer Service jika menemukan permasalahan dikemudian hari.....	124
Tabel 4.46	Uji Koefisien Determinasi.....	125
Tabel 4.47	Uji F (Uji hipotesa).....	126
Tabel 4.48	Koefisien Regresi .....	127