



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

Nama : DIANA NOPITA
Nim : 44213120051
Judul : *ORGANIZATION RENEWAL* PADA LAYANAN
INFORMASI KANTOR PELAYANAN UTAMA BEA
DAN CUKAI TIPE C SOEKARNO HATTA
(Studi kasus : Krisis pasca tertangkapnya pegawai Bea
Cukai oleh KPK tahun 2012)
Jumlah Halaman : 130 Halaman + 21 Lampiran
Bibliografi : 29 Acuan, Tahun 1993 – 2009

ABSTRAK

Organization renewal adalah proses perubahan dalam sebuah organisasi yang mengacu kepada pengetahuan yang terus menerus dengan berorientasi kepada pengetahuan yang bertentangan dengan proses perubahan *episodic*. Bea dan Cukai merupakan instansi pemerintahan dibawah kementerian keuangan Indonesia yang secara khusus pekerjaannya adalah mengelola penerimaan negara seperti bea masuk dan pajak. Bea dan 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, sehingga menjadikan seksi PLI (Penyuluhan dan Layanan Informasi) sebagai ujung tombak dalam menangani kendala manajemen tersebut.

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

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang memaparkan tahapan manajemen krisis yang dijalankan oleh seksi PLI di kantor Bea dan Cukai Soekarno Hatta. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara terstruktur dan observasi. Sumber data menggunakan tiga informan yang terdiri dari seksi PLI. Teknik pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi data.

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

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



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS**

Name : DIANA NOPITA
Nim : 44213120051
Title : ORGANIZATION RENEWAL ON PLI DIVISION AT
SOEKARNO HATTA CUSTOMS MAIN SERVICE
OFFICE TYPE C
(Case Study: The Crisis after the arrest of the Customs
Officer by KPK on 2012)
Jumlah Halaman : 130 Halaman + 21 Lampiran
Bibliografi : 29 Acuan, Tahun 1993 – 2009

ABSTRACT

Organization renewal is the changing process of the organization to developing knowledge continuously which oriented to the knowledge that contrary with the episodic process of change. Customs is the government agency under the Indonesian Ministry of finance that manage the state revenue such as export or import duties and tax. The Soekarno Hatta Customs run its activities not far from crimes, there is some action that committed by the customs employee who do the corruption and classified as fraud, so its make PLI (Consult and Information Service) one of divisions in Customs Office that role as public relations to handle the crisis management obstacles.

This research aiming to knows the PLI division's role as public relations in the efforts to handle the problem in crisis management that happen at the Soekarno Hatta's Customs office.

This research is the Qualitative research that explained the stage of the crisis management that was carried out by PLI division of the Soekarno Hatta Customs. The data collection technique that researcher used is structured interview and observation . Data sources uses three informant from PLI division. Data validity examination technique use the data triangulation.

Research results concludes that PLI division have an important role in resolve the crisis management problem like crimes that committed by one of the employee. The PLI division's role as public relations from its function is to be the liaison between the Customs as government agency with the society especially the stakeholders. It seen from the success efforts from collecting the customs duties / tax that reaches the target and in handle the internal crisis management problem.

Keywords: Organization Renewal, Public Relations , Crisis , Soekarno Hatta Customs.