

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KANTOR BEA CUKAI  
KOTA KEDIRI DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Sosial (S.Sos)



Oleh:

**SYARIFATUL ILMA ASSAJAD**

**NIM. 933503919**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

**2024**

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KANTOR BEA CUKAI  
KOTA KEDIRI DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program sarjana

**Oleh :**

**SYARIFATUL ILMA ASSAJAD**

NIM. 933503919

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
FAKULTASS USHULUDIN DAN DAKWAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KANTOR BEA CUKAI  
KOTA KEDIRI DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF**

Disusun oleh:

**Syarifatul Ilma Assajad**

**93353919**

Disetujui oleh :

**Dosen Pembimbing I**



**(Lukman Hakim, M.Sos)**

NIP. 199107102019031009

**Pembimbing II**



**(Ridho Afifudin, MA)**

NIP. 198812132023211016

## NOTA DINAS

Kediri, 13 Agustus 2024

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam  
Negeri (IAIN) Kediri  
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kota Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Syarifatul Ilma Assajad  
NIM : 933503919  
Judul : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KANTOR BEA CUKAI  
KOTA KEDIRI DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang munaqasah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Penguji 1



**Lukman Hakim, M.Sos.**  
NIP: 199107102019031009

Penguji 2



**Ridho Afifudin, MA.**  
NIP. 198812132023211016

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 02 September 2024

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth, Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam  
Negeri (IAIN) Kediri  
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kota Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Syarifatul Ilma Assajad  
NIM : 933503919  
Judul : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KANTOR BEA CUKAI  
KOTA KEDIRI DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan arahan serta saran yang telah diberikan dalam sidang Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 29 Agustus 2024, kami menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Penguji 1



**Lukman Hakim, M.Sos.**  
NIP. 199107102019031009

Penguji 2



**Ridho Afifudin, MA.**  
NIP. 198812132023211016

**HALAMAN PENGESAHAN**

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KANTOR BEA CUKAI KOTA KEDIRI  
DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF**

**SYARIFATUL ILMA ASSAJAD  
NIM. 933503919**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Institut Agama Islam Negeri Kediri  
Pada Tanggal 29 Agustus 2024

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
Siti Amanah, M.Si.  
NIP. 197912122011012005

(.....)  


2. Penguji I  
Lukman Hakim, M.Sos.  
NIP. 199107102019031009

(.....)  


3. Penguji II  
Ridho Afifudin, MA.  
NIP. 198812132023211016

(.....)  


Kediri, 02 September 2024

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah



D. Halil Thahir, M. Hi  
NIP. 1979111212005011006

## MOTTO

٨٣ ... وَقُولُوا لِلنَّاسِ حُسْنًا ...

“Dan ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia”

(Q.S Al – Baqarah : 2 : 83)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur Alhamdulillah yang tiada batas kepada Allah SWT yang telah memberi kesehatan serta memberi daya kekuatan lahir dan batin. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang kuantikan syafaatnya kelak di hari kiamat. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua peneliti tercinta atas segala keikhlasan usaha, doa, dukungan, serta kasih sayang yang selalu diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1), semoga amal keduanya dibalas dengan kebaikan serta keberkahan yang tiada batas dan menjadikan keduanya sebagai ahli surga.
2. Dosen pembimbing skripsi Bapak Lukman Hakim, M. Sos. Dan Bapak Ridho Afifudin, MA. yang telah membimbing dan mengarahkan penyelesaian skripsi ini, semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan, kelancaran semua urusan, serta kebaikan yang berlimpah untuk beliau.
3. Almamater IAIN Kediri, Ibu wali studi yang selalu memberikan motivasi dan Dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam seluruhnya, semoga mereka selalu dalam perlindungan Allah, SWT.
4. Diri sendiri yang telah berusaha semaksimal mungkin berjuang melewati berbagai kerumitan perjalanan hidup, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syarifatul Ilma Assajad  
NIM : 933503919  
Tempat Tanggal Lahir : Kediri 18 Oktober 2000  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS KANTOR BEA CUKAI KOTA KEDIRI DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF**”, adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila kemudian hari skripsi ini mengandung unsur plagiat, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 13 Agustus 2024



Syarifatul Ilma Assajad

## ABSTRAK

**Syarifatul Ilma Assajad.** 2024. Strategi Komunikasi Humas Kantor Bea Cukai Kota Kediri dalam Meningkatkan Citra Positif. Skripsi, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Dosen Pembimbing (1) Lukman Hakim, M.Sos dan Dosen Pembimbing (2) Ridho Afifudin, MA.

**Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Humas, Citra Positif.**

Di era digital seperti sekarang ini, banyak informasi dan pemberitaan yang tersebar dalam media massa tentu akan membawa dampak positif maupun negatif. Humas Kantor Bea Cukai merupakan pen jembatan antara instansi dengan masyarakat. Berperan penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, mensosialisasikan peraturan-peraturan yang ada serta merespon berita-berita negatif terkait wewenang maupun penipuan yang mengatasnamakan Kantor Bea Cukai Kota Kediri. Dalam pencapaian tujuan tersebut dibutuhkan strategi komunikasi tertentu untuk dilakukan hingga mempunyai nilai berita dan layak untuk dipublish kepada masyarakat. Dengan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas dalam meningkatkan citra positif Kantor Bea Cukai Kota Kediri.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga menggunakan analisis data dari Miles dan Huberman dengan 4 tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan Keabsahan data dilakukan dengan uji kredibilitas dengan metode triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan teori Cutlip-Center-Brom terdapat empat tahapan strategi komunikasi dalam meningkatkan citra positif yaitu, pertama *defining the problem* melalui penyerapan saran dari berbagai pihak, kedua *planning and programming* dimana humas mendatangi kampus, SMKA/K dan kunjungan industri, ketiga *talking action and communicating* adalah komunikasi dan sosialisasi prestasi maupun kegiatan kehumasan melalui media massa cetak, elektronik maupun media sosial, dan keempat *Evaluating the program* yang dilakukan humas Kantor Bea Cukai Kota Kediri dengan melihat *feedback* dari masyarakat. Selain itu dalam melakukan strategi komunikasi ini terdapat beberapa faktor penghambat yaitu beredar berita yang tidak benar, kurangnya kemampuan SDM di bidang *desain grafis*. Ada pula faktor pendukung yang membantu meningkatkan citra positif dengan baik diantaranya, penggunaan media massa dengan baik sehingga mempercepat informasi sampai ke publik, SDM humas yang mampu bekerja dengan profesional dalam menyampaikan informasi maupun menghadapi berita negatif.

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* *rabbil'alamin*, penulis menghaturkan segala puji kehadiran Allah SWT dan tak lupa shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, atas limpahan rahmat, taufiq dan hidayahnya yang senantiasa memberikan kita kesehatan lahir dan batin dalam menjalankan keseharian, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Strategi Komunikasi Humas Kantor Bea Cukai Kota Kediri dalam Meningkatkan Citra Positif”.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Dr. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Dr. A. Halil Thahir, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri.
3. Siti Amanah, M.Si, selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam.
4. Siti Amanah, M.Si, selaku penguji utama Lukman Hakim, M.Sos. dan Ridho Afifudin, MA. selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluarga besar penulis yang telah mencurahkan kasih sayang dan doa yang tak pernah henti kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi.
6. Teman-teman penulis, khususnya teman Komunikasi dan Penyiaran Islam serta berbagai pihak yang telah membantu dan tidak dapat

penulis sebut satu persatu, yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.

Penulis tidak bisa membalas kebaikan yang telah diberikan, namun penulis hanya bisa mendoakan semoga kebaikan dari berbagai pihak akan mendapatkan pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Dan semoga karya tulis dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, bagi pembaca umumnya. Amiin.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS .....	iv
NOTA PEMBIMBING .....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	ix
ABSTRAK .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Konsep.....	9
F. Penelitian Terdahulu .....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Strategi Komunikasi.....	15
B. Humas ( <i>Public Relations</i> ) .....	19
C. Kantor Bea Cukai Kota Kediri.....	24
D. Citra Positif sebagai Tujuan <i>Public Relations</i> .....	26
E. Strategi Humas Cutlip, Center dan Broom .....	34
BAB III METODE PENELITIAN .....	41
A. Pendekatan Penelitian .....	41
B. Kehadiran Peneliti.....	42
C. Lokasi Penelitian .....	42
D. Data dan Sumber Data .....	43
E. Prosedur Pengumpulan Data .....	43
F. Analisis Data .....	45
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	48
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....	51
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	51
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	58
C. Paparan Data .....	61
D. Penemuan Peneliti .....	77

BAB V : PEMBAHASAN .....	79
A. Strategi Komunikasi Humas Kantor Bea Cukai Kediri dalam Meningkatkan Citra Positif .....	80
B. Faktor Penghambat dan Pendukung Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Positif .....	86
BAB VI : PENUTUP .....	91
A. Kesimpulan .....	91
B. Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	93
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	99
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tahapan Pembentukan Citra .....	32
Gambar 2.2 Proses PR 4 Langkah .....	35
Gambar 3.1 Analisis Data Miles dan Huberman .....	46
Gambar 4.1 Logo Direktorat Jendral Bea Cukai .....	56
Gambar 4.2 Gambar Struktur Kantor Bea Cukai Kota Kediri .....	58
Gambar 4.3 Stasiun TV Lokal yang bekerja sama dengan Bea Cukai Kota Kediri .....	65
Gambar 4.4 <i>Homepage</i> akun <i>Facebook</i> milik Kantor Bea Cukai Kota Kediri .....	67
Gambar 4.5 <i>Homepage</i> akun <i>Twitter</i> milik Kantor Bea Cukai Kota Kediri .....	68
Gambar 4.6 <i>Homepage</i> akun <i>Tiktok</i> milik Kantor Bea Cukai Kota Kediri .....	68
Gambar 4.7 <i>Homepage</i> akun <i>Youtube</i> milik Kantor Bea Cukai Kota Kediri .....	69
Gambar 4.8 <i>Homepage</i> akun <i>Instagram</i> milik Kantor Bea Cukai Kota Kediri .....	70
Gambar 4.9 Klarifikasi Humas Kantor Bea Cukai Kota Kediri.....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Biografi Kepala Seksi PLI Kantor Bea Cukai Kota Kediri .....	59
Tabel 4.2 Biografi Staf 1 Seksi PLI Kantor Bea Cukai Kota Kediri .....	60
Tabel 4.3 Biografi Staf 2 Seksi PLI Kantor Bea Cukai Kota Kediri .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	100
Lampiran 2. Lembar Konsultasi Pembimbing .....	102
Lampiran 3. Dokumentasi .....	104
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup.....	106