



RINGKASAN

FINA RIZKI AMELIA. Proses Media Monitoring Humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Selama Masa Work From Home. *Media Monitoring Proseses On Public Relation of Directorate General of Customs and Excise During Work Frome Home* Dibimbing oleh GURUH RAMDANI

Humas merupakan pekerjaan di bidang komunikasi yang mempunyai tugas untuk membentuk citra positif dengan cara menyampaikan informasi dari instansi kepada masyarakat. Humas Bea Cukai memanfaatkan media massa dalam bentuk *online* sebagai media penyebaran informasi. Media massa dirasa mampu menyebarkan informasi secara luas dan serentak. Penyebaran informasi di media masa secara *online* menyebabkan informasi yang tersebar perlu diawasi publikasinya. Kegiatan mengawasi penyebaran informasi yang tersebar di media massa ini disebut kegiatan media monitoring. *Media Monitoring* yang dibahas dalam laporan akhir ini dilakukan secara *Work Frome Home*. Pemerintah mengadakan kebijakan *Work Frome Home* yang mempengaruhi proses komunikasi dari tiap anggota Humas saat menjalankan kegiatan media *monitoring*.

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk menjelaskan proses media *monitoring* selama masa *Work From Home* dan menjelaskan hambatan serta solusi dari hambatan media *monitoring* humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai selama *Work Frome Home*. Juga menjelaskan hambatan kegiatan *work from home* yang dilaksanakan oleh Humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Lokasi pengumpulan data dilakukan di gedung papua kantor pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, yang berada di Jl. Jend. Ahmad Yani By Pass, RT.12 RW.5, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur. Metode yang digunakan untuk penulisan adalah partisipasi aktif, wawancara, dan studi pustaka.

Humas Bea Cukai melakukan kegiatan media monitoring melalui dua aplikasi *website*. Dua aplikasi *website* tersebut digunakan karena setiap aplikasi memiliki fungsi atau kegunaan yang berbeda. Aplikasi *website* yang digunakan bernama Kompilasi Profil Orang (Kompopor) dan Keranjang Berita dan Pelaporan (Ketapel). Kegiatan media monitoring dilakukan oleh Humas Bea Cukai secara *Work From Home* dikarenakan sedang mewabahnya sebuah virus yang membahayakan, sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan tersebut. *Work From Home* juga mempengaruhi sistem kerja dan citra Bea Cukai di media *online*. Selama *Work From Home*, terdapat tiga tahap dalam menjalankan media *monitoring*, yaitu *pre-monitoring*, *monitoring*, dan *pasca-monitoring*. Melihat perkembangan teknologi, setiap berita yang ada di media cetak akan di unggah kembali ke media *online*. Humas Bea cukai sendiri sudah menggunakan sistem *web based*, oleh karena itu seluruh kegiatan media *monitoring* dapat dilakukan secara *online*.

Kesimpulan dari laporan laporan akhir ini yaitu, media *monitoring* yang di lakukan selama *Work From Home* dapat berjalan dengan baik. Media *monitoring* selama *Work From Home* sendiri tidak dapat dilakukan dengan baik jika tidak didukung oleh alat bantu komunikasi yang memadai. Terdapat hambatan dalam prosesnya, namun dapat ditemukan solusi untuk mengatasinya.

Kata-kata Kunci: Humas, Media Monitoring, *Work From Home*