



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi merupakan bentuk proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak yang lainnya. Menurut Abdullah (2015:3) komunikasi adalah suatu proses. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa komunikasi merupakan serangkaian tindakan atau peristiwa yang terjadi secara berurutan (ada tahapan atau sekuensi) serta berkaitan satu sama lainnya dalam kurun waktu tertentu. Komunikasi dilakukan bukan hanya dari satu orang kepada orang yang lainnya, melainkan dapat dilakukan dari satu pihak ke khalayak luas. Tujuan komunikasi yaitu untuk menyampaikan informasi. Sama halnya dalam sebuah instansi, komunikasi sangat dibutuhkan guna tersampainya informasi yang ingin diketahui oleh bagian internal maupun eksternal instansi. Komunikasi yang baik diperlukan dalam setiap perusahaan atau instansi suatu Negara. Salah satu instansi Negara yang membutuhkan komunikasi yang baik tersebut adalah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) memiliki banyak informasi mengenai kebijakan dan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan yang harus disampaikan kepada masyarakat. Maka dari itu, DJBC memiliki Humas dalam membantu melakukan tugasnya. Menurut Hendri (2018:17) Kegiatan kehumasan di suatu perusahaan atau instansi merupakan bentuk dari proses komunikasi yang memiliki tujuan yakni memana interaksi dan komunikasi antara sebuah lembaga atau organisasi dengan *stakeholder*. *Stakeholder* Humas DJBC adalah masyarakat, karena itu humas perlu menjaga hubungan baik dengan masyarakat. Terbentuknya citra baik instansi di mata publik menjadi salah satu tujuan humas. Humas suatu organisasi atau instansi berupaya melakukan hubungan yang baik dengan publik demi menjaga citra (Saleh dan Bassar 2019:25). Memberikan informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat merupakan salah satu cara humas menjalankan tugasnya.

Media massa, baik cetak maupun *online* dimanfaatkan untuk penyebaran informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat. Humas DJBC dalam melaksanakan tugasnya memanfaatkan media massa, sebab media massa dianggap bisa menyebarkan informasi secara luas dan serentak. Informasi yang disebarkan melalui media massa harus diawasi dalam penyebarannya atau di-*monitoring*. *Monitoring* dapat diartikan sebagai bentuk evaluasi terhadap pemberitaan (Doannata dan Wahyuni 2020:1963). Pengawasan terhadap publikasi di media ini disebut sebagai kegiatan media *monitoring*. Media *monitoring* yang dilakukan oleh anggota Humas DJBC, baik di kantor pusat maupun di kantor-kantor wilayah yang tersebar diseluruh Indonesia.

Kegiatan komunikasi dan media *monitoring* di Humas DJBC menjadi terhambat sejak munculnya pandemi *Covid-19*. Pandemi *Covid-19* mengakibatkan segala macam kegiatan yang dilakukan di kantor DJBC berubah. Pemerintah mengadakan kebijakan *social distancing* atau menjaga jarak untuk memutus rantai penyebaran virus. Oleh karena itu, humas DJBC melakukan kegiatan media *monitoring* dan berkomunikasi secara *Work From Home* (WFH).



Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam laporan akhir ini adalah:

- 1) Bagaimana pelaksanaan kegiatan *work from home* humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai?
- 2) Bagaimanakah proses media *monitoring* humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai selama masa *work from home*?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi proses media *monitoring* humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai selama *work from home*?

Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan kajian laporan akhir ini adalah:

- 1) Menjelaskan pelaksanaan kegiatan *work from home* humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- 2) Menjelaskan proses media *monitoring* yang dilakukan humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai selama masa *work from home*.
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi proses media *monitoring* humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai selama *work from home*.



METODE
Sekolah Vokasi
 College of Vocational Studies
 Lokasi dan Waktu

Lokasi pengumpulan data dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan di kantor pusat Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani By Pass, RT.12 RW.5, Rawamangun, Kec. Pulo Gadung, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama dua bulan, terhitung dari tanggal 17 Februari hingga 17 April 2020.

Data Instrumen

Data merupakan komponen penting yang dapat digunakan sebagai bahan atau sumber untuk menjawab permasalahan yang ada dan kemudian menjadi pembahasan dalam laporan akhir ini. Data yang menunjang dalam penulisan laporan akhir ada dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

- 1) Primer
 Data primer merupakan data atau informasi yang dikumpulkan dan diperoleh secara langsung dari sumber yaitu tim humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Data primer diperoleh dengan melakukan pengamatan dan penulis berpartisipasi langsung dalam melakukan pekerjaan yang dilakukan oleh humas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- 2) Sekunder
 Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain atau data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumber. Sumber dari data sekunder ini berupa sejumlah data dari buku, jurnal, dan sumber lain yang relevan dengan masalah atau kebutuhan data yang diperlukan.

Instrumen adalah alat yang dipergunakan untuk pengumpulan data. Instrumen yang digunakan meliputi sebuah daftar pertanyaan yang diajukan kepada pegawai tetap