

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan peneliti yang telah dilaksanakan pada waktu yang telah ditentukan, maka penulis menyimpulkan bahwa peran seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru dalam membina hubungan dengan pelanggan sudah berjalan seperti:

1. Penasehat ahli, dikarenakan Penyuluhan dan Layanan Informasi sudah dilibatkan langsung dalam menangani pelanggan. Serta menjadi pendukung Kepala Kantor dalam menyelesaikan suatu masalah, atau dalam membenahan kantor sehingga Penyuluhan dan Layanan Informasi mudah mendapatkan informasi dan memberikan informasi kepada pelanggan.
2. Fasilitator komunikasi, Penyuluhan dan Layanan Informasi sudah bertindak sebagai komunikator, mediator untuk membantu pihak kantor mendengarkan keinginan dan harapan dari para pelanggan, apabila ada masalah atau keluhan kepada Kantor baik secara langsung ataupun melalui media massa/ sosial.
3. Fasilitator proses pemecahan masalah, dikarenakan Penyuluhan dan Layanan Informasi sudah dilibatkan dalam setiap pemecahan masalah tetapi tidak selalu menjadi penengah karena hanya menyelesaikan masalah jika hal itu berkaitan dengan kantor dan sudah dapat mengambil keputusan dengan melakukan analisa terlebih dahulu apabila terjadi masalah.
4. Teknisi Komunikasi, hal ini dibuktikan dengan peran humas sebagai teknisi komunikasi, dimana Penyuluhan dan Layanan Informasi sudah menjadi pensuplai informasi dan bisa memberikan solusi yang tepat kepada pelanggan apabila ingin menyampaikan masalahnya/ keluhannya terhadap pelayanan seperti adanya layanan bagi pengguna jasa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Penyuluhan dan Layanan Informasi sudah menerapkan hubungan yang baik dengan pelanggan, seperti; Sifat menyenangkan, Itikad baik, Toleransi, Saling pengertian, Saling mempercayai, Saling menghargai dan Citra baik kepada pelanggan/ pengguna jasa sesuai yang telah ditanamkan kepada pegawai bea cukai melalui diklat pelatihan SLA (*Service Level Agreement*) yang tujuannya agar pegawai dapat melayani pelanggan dengan baik sehingga menghasilkan kerja sama yang baik, meningkatkan kualitas pelayanan bagi kantor, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Saran

Adapun saran dari penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perlunya menambah staff di seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi agar dalam melaksanakan peran kehumasan terlaksana dengan baik.
2. Perlunya dilakukan pengawasan dan evaluasi yang lebih mendalam lagi terhadap program kegiatan pembinaan hubungan dengan pelanggan, baik yang telah dan sedang dilakukan guna dalam meningkatkan kualitas pembinaan hubungan dengan pelanggan.
3. Perlunya dilakukan pendekatan secara berkelanjutan untuk membangun citra positif di mata masyarakat/ pelanggan dan memberikan pelayanan dan informasi kepada pelanggan yang prima.
4. Meningkatkan hubungan terhadap pelanggan, kerja sama yang lebih baik lagi, tukar-menukar informasi. Dan lebih meningkatkan lagi penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat dan pelanggan, sehingga masyarakat tahu bagaimana pentingnya bea dan cukai terhadap keuangan negara.
5. Lebih mempercayakan lagi kepada seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi dalam pengambilan keputusan dalam artian tanpa perlu adanya surat perintah atau memo untuk melakukan sesuatu kegiatan kehumasan seperti penyuluhan atau kegiatan sosialisasi.