

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.

ABSTRAK

Ria Elvita. 2018 “Peran Penyuluhan dan Layanan Informasi dalam Membina Hubungan dengan Pelanggan” Skripsi. Program Sarjana Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Membina hubungan harmonis dengan pelanggan bagi instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa haruslah lebih diutamakan. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean B Pekanbaru merupakan bagian dari Kantor wilayah Direktorat Jenderal Bea & Cukai Riau dibawah naungan dan pengawasan dari Kementerian keuangan RI yang memiliki peran untuk mengatasi masalah kepabeanan dan cukai. Penyuluhan dan Layanan Informasi sebagai praktisi humas selalu membantu memberikan informasi kepada pelanggannya dalam melakukan kegiatan ekspor maupun impor agar tidak terjadinya kesalahpahaman atau keliru dalam mendapatkan informasi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran Penyuluhan dan Layanan Informasi dalam membina hubungan dengan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber penelitian ini adalah seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi beserta staff, kemudian hasil observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Penyuluhan dan Layanan Informasi sudah berjalan, sesuai dengan peran humas yang berperan sebagai memberikan informasi kepada pelanggan, menjadi mediator, fasilitator proses pemecahan masalah dengan melakukan analisa terlebih dahulu untuk memecahkan suatu permasalahan dan teknisi komunikasi.

Kata kunci : Peran, Penyuluhan dan Layanan Informasi.

ABSTRACT

Ria Elvita, 2018 “ The Role of Information and Illumination Service in Managing Relationship with Customers” Thesis. State Islamic University Of Sultan Syarif Kasim Riau

Making harmonious relationship with customers for government institution in the service field should be prioritized. The supervision and service of customs office type *madya pabean* B Pekanbaru is a part of the directorate general of customs office under the authority of finance ministry of Indonesia organizing customs matters. The information service as the public relations practitioners always assists to provide information to customers in conducting export and import activities so that there is no misunderstanding to get information. The objective of research is to know The Role of Information and Illumination Service in Managing Relationship with Customers. This research uses descriptive-qualitative method. Data is collected from observation, interview, and documentation. The sources of information are the section of information service and its staffs as well as based on observation and documentation. This thesis concludes that the information service has been run as the public relations play their roles in providing information to customers. Their roles also include ; as mediator, facilitator of problem solving by analysing the problems first, and communication technician.

Keywords : Role, Illumination, Information, Service

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.