

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan analisis tentang peran komunikasi publik dalam membangun *public trust* di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. *Public trust* sangat penting bagi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai karena merupakan salah satu cara untuk meningkatkan tingkat *tax compliance*. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan metode *case study* atau studi kasus. Data pada penelitian ini diperoleh dengan wawancara, penumpukan dokumen, rekam arsip, pengamatan langsung, observasi partisipan, dan perangkat fisik pada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

Temuan dari penelitian ini menerangkan bahwa peran komunikasi publik dalam mendorong peningkatan *tax compliance* sangat penting dan dapat dilakukan dengan membangun *public trust* dengan tanpa meninggalkan upaya koersif. Kunci dalam membangun *public trust* dilakukan dengan menjadikan transparansi sebagai prinsip dalam strategi dan praktek komunikasi. Menerapkan prinsip komunikasi transparan membawa tantangan tersendiri bagi komunikasi publik yaitu akurasi informasi, kerahasiaan data, dan ketakutan atas konsekuensi transparansi. Meskipun telah menerapkan prinsip komunikasi transparan, namun dalam kondisi krisis, komunikasi publik yang dilakukan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai cenderung pasif sehingga menimbulkan kesan tertutup. Dengan temuan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat mendorong upaya penerapan prinsip komunikasi transparan dalam komunikasi publik pada kondisi apapun.

Kata Kunci : Komunikasi Publik, *Public Trust*, *Tax Compliance*, Komunikasi Transparan, DJBC.

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of public communication in building public trust at the Directorate General of Customs and Excise. Public trust is very important for the Directorate General of Customs and Excise because it is one way to increase tax compliance. This research is qualitative with the method of a case study. The data in this study were obtained through interviews, document collection, archival records, direct observation, participant observation, and physical devices at the Directorate General of Customs and Excise.

The findings from this study explain that the role of public communication in encouraging increased tax compliance is very important and can be done by building public trust without abandoning coercive efforts. The key to building public trust is to make transparency a principle in communication strategies and practices. Applying the principle of transparent communication brings challenges to public communication, namely information accuracy, data confidentiality, and fear of the consequences of transparency. Even though the principle of transparent communication has been implemented, during a crisis, public communication by the Directorate General of Customs and Excise tends to be passive, giving the impression of being closed off. With these findings, this research is expected to encourage efforts to apply the principles of transparent communication in public communication under any circumstances.

Keyword : Public Communication, Public Trust, Tax Compliance, Transparant Communication, DJBC.