

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Komunikasi Contact Center Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jakarta Timur dalam Menanggapi Keluhan Pengguna Jasa (Periode Oktober – Desember 2020)” ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu (S-1) di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul, Jakarta.

Peneliti menyadari banyak bantuan baik materil dan moril secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Karena itu, peneliti perlu menyampaikan terimakasih kepada :

1. Orang tua peneliti Bapak Danan Satria Janti dan Ibu Riska Audityawati yang telah memberikan kepercayaan, dorongan, semangat, serta dukungan materil dan doa yang tidak pernah putus sehingga penulis dapat sampai ditahapan sekarang ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arief Kusuma Among Praja MBA, selaku Rektor Universitas Esa Unggul.
3. Bapak Drs. Erman Anom, MM, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul.
4. Terimakasih kepada seluruh ketua bidang konsentrasi Fakultas Ilmu Komunikasi, terutama ketua bidang konsentrasi Hubungan Masyarakat yaitu Ibu Erna Febriani, M.Si.
5. Dosen Pembimbing yakni Ibu Dr. Fajarina, S.I.P., M.Si yang telah membimbing peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Peneliti juga mengucapkan terimakasih kepada seluruh dosen yang mengajar di Fakultas Ilmu Komunikasi, serta staff Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membimbing dan memberikan ilmu – ilmu bermanfaat kepada peneliti selama menempuh pendidikan di Universitas Esa Unggul.
7. Tak lupa peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai karena telah mengizinkan peneliti untuk memperoleh data di lingkungan Bea Cukai dalam kebutuhan penelitian.
8. Peneliti berterimakasih juga kepada Mas Endar Darmindra, Bu Netty Hartawati, dan Pak Teddy Triatmojo yang sudah memberikan kesempatan dan berkenan untuk diwawancarai.
9. Terimakasih kepada Kak Dara Rahmania dan Kak Nurmalita yang telah meluangkan waktunya selama ini untuk menjadi narasumber peneliti dan bantuan dalam menanyakan serta menyampaikan informasi yang peneliti perlukan kepada pihak DJBC.
10. Terimakasih kepada Kakak peneliti Aziz Rizky Dewanto yang telah memberikan motivasi dan semangat.
11. Dan seluruh sahabat yang telah membantu memberikan motivasi Joni, Gunawan, Agnes, Dinda, Septi, dan Riva untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, penulis menerima kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan seminar proposal ini. Semoga seminar proposal ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Jakarta, 3 September 2021



Annisa Cahya Dewanti