

ABSTRAK

Bea dan cukai adalah salah satu sumber pemasukan negara terhadap barang ekspor, impor ataupun barang yang mempunyai karakteristik tertentu yang perlu diawasi. Saat ini realisasi penerimaan terhadap bea dan cukai di Provinsi Jawa Barat belum optimal didapatkan. Indikasi permasalahan realisasi penerimaan bea dan cukai diindikasikan karena komunikasi yang belum baik yang diukur dengan indikator *membership negotiation*, *self structuring*, *activity coordination*, dan *institutional positioning*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi secara organisasional dalam usaha meningkatkan kinerja karyawan yang bekerja di Instansi Bea dan Cukai Provinsi Jawa Barat menggunakan teori McPhee. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara kepada informan pendukung dan informan ahli. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan tujuan dapat digali fenomena mendalam mengenai pola komunikasi di bea dan cukai secara lebih mendalam.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebelumnya komunikasi Instansi Bea dan Cukai belum terpusat karena belum ada proses digitalisasi, tidak semua karyawan bekerja sesuai dengan minat, pekerjaan diawasi KPK sehingga membuat prosedur lebih lambat dikerjakan untuk menghindari kesalahpahaman KPK, *human error*, ketidakjujuran, ketidakpatuhan dan penyelundupan yang dilakukan oleh masyarakat, *industrial assistance*, barang rusak, dan pandemik Covid-19 adalah faktor yang berkontribusi terhadap masih rendahnya realisasi penerimaan cukai. Oleh karena itu, Instansi Bea dan Cukai perlu mengadakan kesepakatan perjanjian dengan banyak badan usaha atau pengusaha dalam menyusun kebijakan, komunikasi yang tidak hanya memanfaatkan intranet saja untuk komunikasi internal, dan bekerja dengan baik bukan dengan tujuan formalitas saja.

Kata Kunci: Bea Cukai, Digitalisasi, Pandemi Covid-19, dan Komunikasi Organisasi.