

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Komunikasi merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan. Seperti bernafas, setiap makhluk tidak bisa tidak melakukannya. Begitupun berkomunikasi, kita tidak bisa tidak berkomunikasi terutama kita sebagai manusia yang diberi kemampuan untuk berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang beragam.

Komunikasi didefinisikan secara luas sebagai “berbagi pengalaman”. Sampai batas tertentu, setiap makhluk dapat dikatakan melakukan komunikasi dalam pengertian berbagi pengalaman. Pengertian lain menyebutkan istilah komunikasi atau dalam bahasa inggris “*communication*” berasal dari bahasa kata latin “*communicatio*”, dan bersumber dari kata “*communis*” yang berarti sama. Sama disini maksudnya adalah sama makna (Effendy, 2007).

Alfred Korzysbski dalam “Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar” menyatakan bahwa kemampuan manusia berkomunikasi menjadikan mereka “pengikat waktu” (*time-binder*). Pengikatan-waktu (*time binding*) merujuk pada kemampuan manusia untuk mewariskan pengetahuan dari generasi ke generasi. Manusia tidak perlu memulai setiap generasi sebagai generasi baru. Mereka mampu mengambil kemampuan masa lalu, mengujinya berdasarkan fakta-fakta mutakhir dan meramalkan masa depan. Menurut Korzybski pengikatan waktu ini jelas merupakan karakteristik yang

membedakan manusia dengan bentuk lain kehidupan. Dengan kemampuan tersebut, manusia mampu mengendalikan dan mengubah lingkungan mereka.

Globalisasi dan kemajuan peradaban membuat kita mau tidak mau diharuskan untuk ikut berkembang. Begitupun dalam berkomunikasi, semakin berkembangnya jaman semakin banyak cara pula dan alat dan sarana yang dapat digunakan untuk berkomunikasi. Tak terbatas waktu dan jarak komunikasi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja.

Instansi pemerintahan merupakan salah satu sector yang sangat memerlukan komunikasi. Terutama instansi yang “menjual” jasa seperti Imigrasi, KUA, Dinas Kependudukan dan lain sebagainya. Dengan adanya komunikasi tentu sangat memudahkan sektor tersebut.

Imigrasi merupakan salah satu contoh dari Instansi yang sangat memerlukan komunikasi dalam jalannya. Sama halnya dengan Pemasarakatan, Imigrasi berada dibawah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (KEMENKUMHAM). Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi organisasi dan komunikasi eksternal. Khalayak eksternal yang menjadi sasaran utama dari Keimigrasian merupakan masyarakat atau WNI (Warga Negara Indonesia) yang hendak bepergian ke luar negeri, maupun WNA (Warga Negara Asing) yang hendak masuk ke wilayah Indonesia dengan berbagai tujuan. Baik itu melakukan kunjungan wisata, kunjungan kerja, ataupun yang hendak menetap lama baik itu untuk menempuh pendidikan maupun dengan tujuan bekerja. Imigrasi sendiri berasal dari bahasa latin “*imigratio*” yang artinya perpindahan penduduk dari suatu tempat ke tempat atau negara lain.

Tetapi tugas utama imigrasi bukanlah mengurus perpindahan penduduk melainkan melakukan pengawasan. Pengawasan tersebut sesuai dengan yang dijelaskan sebelumnya. Menurut UU Keimigrasian Pasal 1 Angka 3 : “Fungsi Keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan Keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.”

Seperti yang telah dipaparkan tugas dan fungsi imigrasi tidak hanya mengurus dokumen perjalanan (dokim) saja, tetapi juga mengurus hal pengawasan. Pengawasan yang dimaksud adalah Pengawasan sebagai salah satu fungsi dari manajemen yang merupakan proses kegiatan untuk memastikan dan menjamin bahwa tujuan dan sasaran serta tugas-tugas telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan rencana dan ketentuan yang sudah ditetapkan.

Pengawasan Keimigrasian berdasarkan Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pengawasan Keimigrasian adalah “serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan, mengolah, serta menyajikan data dan informasi keimigrasian warga negara Indonesia dan orang asing dalam rangka memastikan dipatuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Keimigrasian”.

Pengawasan dalam fungsi keimigrasian adalah Keseluruhan proses kegiatan untuk mengontrol atau mengawasi apakah proses pelaksanaan tugas telah sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Pada awalnya pelaksanaan pengawasan hanya dilakukan terhadap orang asing saja, akan tetapi mengingat perkembangan dan dinamika

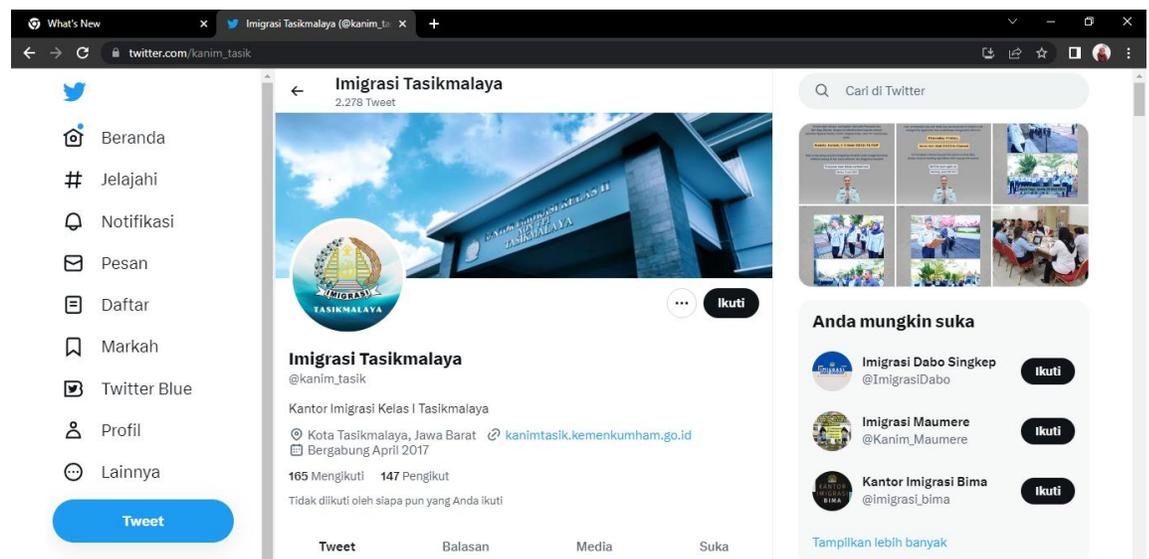
masyarakat yang semakin meningkat hal tersebut dilakukan secara menyeluruh termasuk juga terhadap Warga Negara Indonesia khususnya dalam hal penyalahgunaan dan pemalsuan dokumen perjalanan

Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya merupakan Kantor Imigrasi yang membawahi wilayah Priangan Timur diantaranya : Kota Tasikmalaya, Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Garut, Kabupaten Pangandaran, Kabupaten Ciamis dan Kota Banjar.

Kata TPI dalam “Kanim Kelas I Non TPI Tasikmalaya” merupakan singkatan dari Tempat Pemeriksaan Imigrasian yang artinya Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya bukan merupakan Tempat Pemeriksaan Keimigrasian (TPI). TPI sendiri adalah tempat pemeriksaan di pelabuhan laut, bandar udara, pos lintas batas, atau tempat lain sebagai tempat masuk dan keluar Wilayah Indonesia. Jika kantor tersebut merupakan kantor yang “Non TPI” artinya kantor tersebut memiliki fungsi Melakukan Pemberian Dokumen Perjalanan (Paspor R.I.), Izin Berangkat dan Izin Kembali. Melakukan Penentuan Status Keimigrasian bagi Orang Asing yang berada di Indonesia. .

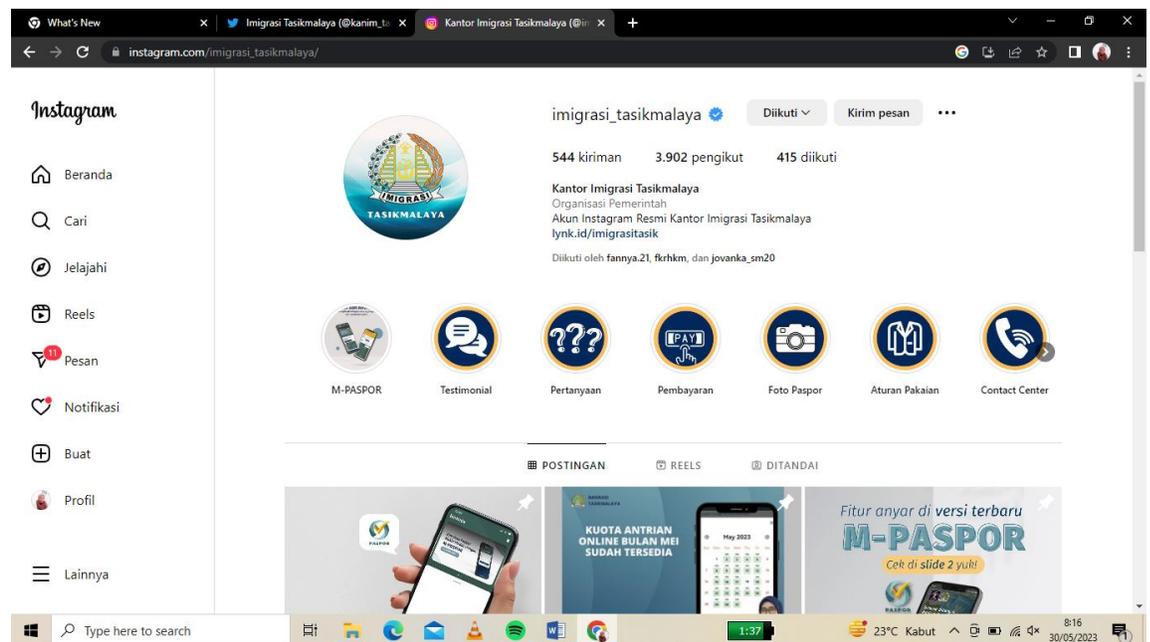
Fungsi *Public Relations* atau PR di Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya berada di bawah Sub Seksi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian. Adapun kegiatan *public relations* yang dilakukan adalah publikasi dan program sosialisasi. Diantara program-program tersebut yang menjadi perhatian peneliti adalah kegiatan publikasi yang dilakukan oleh Humas Kanim Tasikmalaya yang terbilang cukup *modern* dan mengikuti perkembangan teknologi yang berkembang saat ini. Tidak hanya

mengandalkan *website* resmi yang disediakan oleh pemerintah, Kanim Tasikmalaya juga memiliki beberapa akun sosial media diantaranya akun *Instagram* , *Facebook* bahkan *Twitter* yang sering mempublikasikan mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Kanim Tasikmalaya. Selain mempublikasikan kegiatan-kegiatan kantor, akun-akun tersebut juga digunakan sebagai sarana edukasi bagi masyarakat mengenai keimigrasian.



**Gambar 1. 1 Akun Twitter resmi Kanim Tasikmalaya**

**Sumber : Twitter (@Kanim\_Tasik) diakses pada tanggal 25 Mei 2023**



**Gambar 1. 2Akun Instagram resmi Kanim Tasikmalaya**

**Sumber : Instagram @imigrasi\_tasikmalaya diakses pada tanggal 25 Mei**

**2023**

Berbagai peluang melalui pemanfaatan media sosial yang dilakukan oleh Kanim Kelas I Non TPI Tasikmalaya dievaluasi melalui model tahapan mengelola media sosial, *The Circular Model of Some* menurut Regina Luttrell dalam Rizki (2020:184) diantara lain:

- a. *Share* (berbagi), yaitu menggunakan strategi dalam mengelola media sosial
- b. *Optimize* (Optimisasi), yaitu mengoptimalkan konten yang bagikan
- c. *Manage* (Mengelola), yaitu bagaimana mengelola konten di media sosial
- d. *Engage* (Melibatkan), yaitu menjaga hubungan dengan follower .

*Public relations* secara umum merupakan fungsi manajemen dengan seluruh aktivitas komunikasi yang dilaksanakan secara terstruktur dan berlanjutan oleh suatu perusahaan atau lembaga yang mengikut sertakan publik internal juga eksternal guna membangun citra yang baik demi terwujudnya tujuan perusahaan.

*Public relations* atau humas sangat berkaitan dengan reputasi. Reputasi bagi sebuah lembaga atau perusahaan akan terbangun dengan cukup baik manakala hadir rasa simpati, saling pengertian serta dukungan dari publik terhadap lembaga tersebut. Berlaku juga sebaliknya apabila tidak hadir dukungan dari khalayak dan rasa saling pengertian, maka reputasi yang terbangun juga tidak akan baik, oleh sebab itu, *public relations* harus membangun persepsi khalayak yang baik sehingga reputasi yang dihasilkan akan baik juga. Pada intinya aktivitas *Public Relations* ini memiliki tujuan guna memberikan pengaruh mengenai sifat, sikap serta tingkah laku individu atau publik secara luas dan dengan jalan meningkatkan penerimaan serta pemahaman dari publik.

Menurut Suhandang dalam Lailiyah (2019) memaparkan bahwa *Public Relations* selaku abdi masyarakat semestinya dapat selalu memberikan perhatian, mendengarkan serta menomor satukan kepentingan khalayak atau publik luas, dengan menggunakan kebiasaan atau moral yang baik untuk menjaga suatu citra yang baik dan komunikasi yang memberikan keuntungan bagi lembaga atau perusahaan juga masyarakat.

*Public Relations* di suatu lembaga pemerintah yang dengan usaha mesti dapat mendengarkan serta menuangi seluruh keluhan masyarakat guna menciptakan *Good Governance* dan menghasilkan kepercayaan secara penuh terhadap lembaga

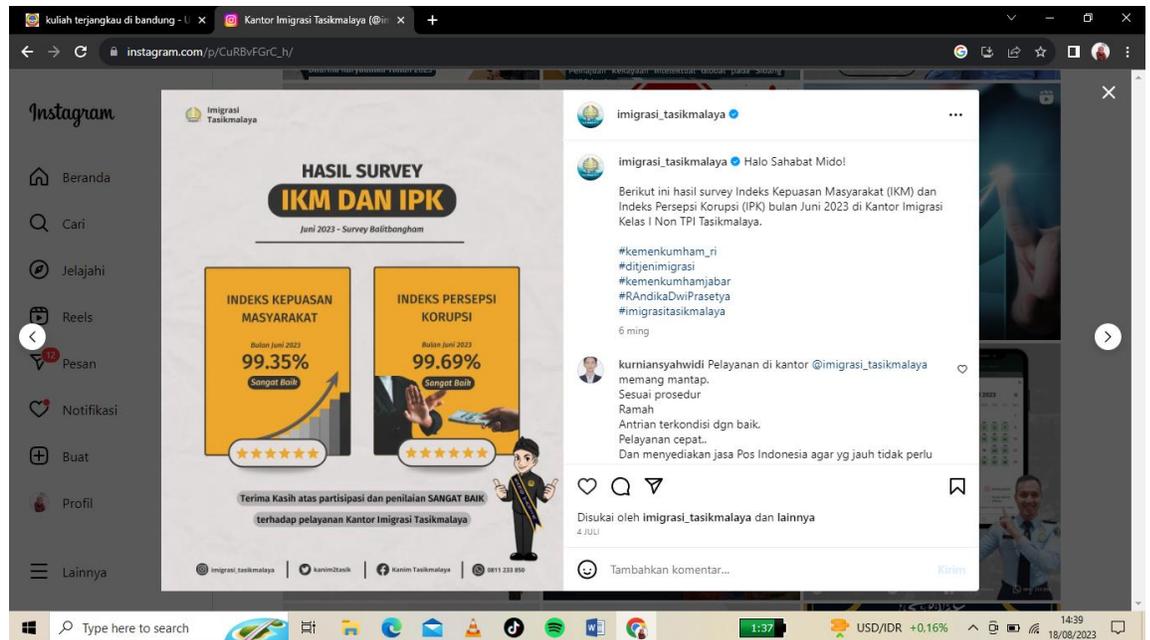
pemerintah terkait. Ada empat teknik berinteraksi dalam aktivitas komunikasi yang diketahui, yakni teknik instruktif, informatif, persuasif serta *Human Relations*.

*Digital Public Relations* memiliki peran yang sangat penting guna meningkatkan citra dan mengenalkan sebuah instansi pemerintahan kepada masyarakat yang kemudian akan menjadi *stakeholdernya*. Jika masyarakat luas belum mengetahui mengenai adanya instansi tersebut maka kemungkinan terjadi kesalahan baik itu dalam cara penyampaian dari instansi tersebut maupun dari masyarakatnya sendiri yang kurang *aware* terhadap instansi pemerintahan yang mungkin ada di sekitarnya.

Saat ini, sudah banyak instansi pemerintahan yang menggunakan media digital sebagai salah satu sarana penyebaran informasi guna meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai instansinya. Hal ini menjadi masalah yang sangat menarik untuk diteliti karena seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, masih banyak masyarakat yang abai terhadap eksistensi dari instansi tersebut. Dalam konteks ini, penulis memilih Kanim Tasikmalaya sebagai objek penelitian dikarenakan masih banyak masyarakat luas yang belum memahami mengenai apa itu keimigrasian dan pentingnya dokumen keimigrasian. Bahkan masih ada masyarakat yang belum mengetahui bahwa ada Kantor Imigrasi di daerah tempat tinggalnya. Minimnya pengetahuan masyarakat tersebut dapat menimbulkan asumsi-asumsi dan pemahaman yang menyimpang mengenai keimigrasian yang bisa saja menyebar dan mengurangi bahkan merusak citra dari instansi tersebut (dalam hal ini imigrasi).

Jika dilihat dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti melalui pengamatan media sosial utama yang digunakan oleh Kanim Tasikmalaya yaitu

*Instagram*, citra Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya sudah sangat baik. Hal tersebut didukung oleh hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat sudah sangat tinggi hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya sudah baik.



**Gambar 1. 3 Konten Indeks Kepuasan Masyarakat  
(Sumber : Instagram @imigrasi\_tasikmalaya)**

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat ini didapatkan dari hasil survey yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya kepada masyarakat yang menjadi pemohon dalam pembuatan dokim yang tentu saja telah mengetahui dan memahami mengena imigrasi dan berbagai macam dokumen keimigrasian.

Dalam praktik *digital public relations*-nya Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya memiliki keberagaman konten yang menarik untuk diteliti. Keberagaman pemilihan media sosial yang disesuaikan dengan keberagaman lapisan

masyarakat dan dengan isi konten yang unik yakni dengan mengangkat hal-hal yang sedang *hype* saat ini dan disesuaikan dengan materi keimigrasian dapat meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk melihat dan membaca konten-konten tersebut.

Tetapi, hal tersebut tidak sebanding dengan realitas yang terjadi di lapangan. Masih banyak lapisan masyarakat yang belum memahami dan mengerti bahkan mengetahui mengenai apa itu imigrasi dan fungsi imigrasi bagi kehidupan sosial masyarakat. Kaya nya konten yang dibuat belum cukup menarik perhatian khalayak untuk membaca dan mempelajari isi konten yang dibuat oleh Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya.

Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai keimigrasian ini, dapat menimbulkan asumsi-asumsi pada masyarakat yang dapat memengaruhi citra baik dari instansi terutama pada Kanim Tasikmalaya. Berangkat dari hal itu peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai implementasi *digital public relations* dalam peningkatan citra Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis merumuskan fokus masalah berupa bagaimana “**Implementasi *Digital Public Relations* Dalam Pemongkatan Citra Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya?**”

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus permasalahan diatas dapat dirumuskan masalah masalah terkait penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Bagaimana implementasi kegiatan *digital public relations* yang dilakukan oleh humas kantor imigrasi kelas I Non TPI Tasikmalaya?
- 2) Apa saja hambatan yang dialami humas kantor imigrasi kelas I Non TPI Tasikmalaya dalam aktivitas *digital public relations*?
- 3) Bagaimana solusi yang ditempuh oleh humas kantor imigrasi kelas I Non TPI Tasikmalaya untuk mengatasi hambatan dalam aktivitas *digital public relations*?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, dapat disimpulkan tujuan dari dibuatnya penelitian ini antara lain :

- 1) Untuk mengetahui implementasi kegiatan *digital public relations* yang dilakukan oleh humas kantor imigrasi kelas I Non TPI Tasikmalaya
- 2) Untuk mengetahui hambatan yang dialami humas kantor imigrasi kelas I Non TPI Tasikmalaya dalam aktivitas *digital public relations*
- 3) Untuk mengetahui solusi yang ditempuh oleh humas kantor imigrasi kelas I Non TPI Tasikmalaya untuk mengatasi hambatan dalam aktivitas *digital public relations*

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

##### **a. Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan di bidang komunikasi, khususnya terkait implementasi *digital public relations* yang dipraktikan oleh instansi terutama imigrasi. Beberapa temuan

dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi penelitian selanjutnya

b. Kegunaan Praktis

Dengan melakukan publikasi terhadap hasil penelitian ini, diharapkan dapat memotivasi mahasiswa dan masyarakat pada umumnya untuk mengetahui lebih dalam mengenai instansi pemerintahan yang ada di Indonesia dan instansi imigrasi pada khususnya. Guna memudahkan masyarakat untuk lebih mengetahui mengenai system, fungsi dan kegunaan keimigrasian yang bukan hanya untuk pembuatan paspor saja tetapi memiliki banyak fungsi lainnya.

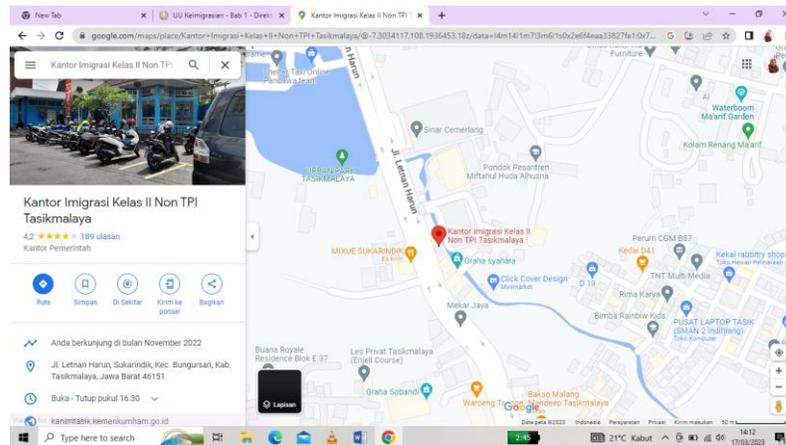
### **1.6 Sistematika Penelitian**

- BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penelitian dan lokasi dan waktu penelitian
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari rangkuman teori, penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka pemikiran
- BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data
- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan
- BAB V SIMPULAN, terdiri dari simpulan dan rekomendasi

## 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat penelitian yang dipilih oleh penulis yakni Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Tasikmalaya yang bertempat di Jl. Letnan Harun, Sukarindik, Kec. Bungursari, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46151.



**Gambar 1. 4**Peta google maps lokasi Kanim Kelas I Non TPI Tasikmalaya

**Sumber : Google Maps diakses pada tanggal 17 Maret 2023**

### 1.7.2 Waktu Penelitian

**Tabel 1. 1 Waktu Penelitian**

No.	Rangkaian Kegiatan Penelitian	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
1.	Usulan Judul Penelitian							
2.	Pembuatan Usulan Penelitian							
3.	Sidang Usulan Penelitian							
4.	Pengambilan data Penelitian dan Pengolahan data Penelitian							
5.	Pelaporan Hasil Penelitian							
6.	Sidang Skripsi							
7.	Revisi							