

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital menjadikan komunikasi memasuki babak baru. Teknologi baru yang semakin maju, internet semakin mudah diakses, aplikasi semakin banyak dan media sosial untuk berkomunikasi juga semakin beragam. Setiap orang dengan akses internet (komputer, laptop, *smartphone* ataupun perangkat sejenisnya) bisa dengan mudah menggunakannya. *New wave technology* merupakan sebuah teknologi yang menghubungkan antar individu dan kelompok. *New wave technology* didukung oleh perangkat informasi yang semakin canggih sehingga memunculkan gelombang revolusi teknologi baru. Kekuatan utama dari *new wave technology* ada pada perangkat informasi baru seperti komputer, *handphone*, serta akses internet murah. Seperti yang telah diungkapkan diatas salah satu media yang disebut *new wave technology* ini adalah internet. Pintu yang dapat diakses menuju jagad raya konten dalam *cyberspace* (Denis McQuail, 2011 : 18).

Salah satu produk layanan yang lahir berkat adanya akses internet adalah jejaring sosial. Jejaring sosial seakan memperkuat kedudukan internet sebagai *new media communication*, informasi dan pesan bisa tersampaikan secara global dalam waktu singkat. Dengan adanya penemuan media baru disaat ini manusia lebih sering berkomunikasi melalui media sosial, karena memudahkan berinteraksi dan

berkomunikasi yang tanpa batas. Dengan kemudahan tersebut, jutaan manusia dari seluruh belahan dunia berinteraksi menggunakan internet sehingga terbentuknya situs jejaring sosial (Nurudin, 2012:25).

Pada awal kemunculannya, jejaring sosial merupakan sebuah layanan jaringan atau situs yang memfasilitasi jaringan sosial yang memiliki ketertarikan atau aktivitas yang sama. Sederhananya, perkembangan media baru (termasuk jejaring sosial) dapat ditunjukkan dengan munculnya masyarakat maya (*virtual/cyber community*). Salah satu dari sekian banyak media sosial itu adalah *Instagram*. *Instagram* merupakan sebuah aplikasi *Microblogging* yang mempunyai fungsi utama sebagai sarana mengunggah foto secara *instan* (Kuswarno, 2009:18).

Instagram dikembangkan oleh *Kevin Systrom* dan *Mike Krieger* yang tergabung dalam perusahaan yang mereka kembangkan sendiri Sampai akhirnya diakuisisi oleh *facebook* pada tahun 2012. Awalnya di Indonesia kebanyakan orang menggunakan *instagram* hanya sebatas untuk mengisi waktu luang, berbagi momen diri, bersosialisasi dengan teman atau keluarga dan mencari teman baru. Kemampuan media sosial sebagai layanan bertukar pesan antar penggunanya telah mengubah pola-pola interaksi individu dalam berkomunikasi. Dengan munculnya media baru, media tradisional seolah-olah mendapatkan pesaing baru dalam mendistribusikan berita. Jika selama ini institusi media sebagai lembaga yang mendominasi pemberitaan, kehadiran internet dan media sosial memberikan keleluasaan bagi

khalayak untuk ikut dalam berkompetisi menyebarkan informasi atau peristiwa yang terjadi di sekitar mereka (Sumber <https://kompas.com> : 19/11/2021).

Instagram sebagai media sosial berbasis gambar dan video tentu menjadi lahan yang sangat luas untuk dimanfaatkan sebagai berbagai sarana. Sepanjang tahun 2015 hingga 2016 banyak ditemui di *instagram* akun-akun yang dimanfaatkan sebagai *online shop*, akun hiburan, akun resmi perusahaan, akun penyedia jasa dan lainnya. Fungsi media sosial tidak lepas dari *cyberspace*, Gibson memperkenalkan istilah “*cyberspace*” untuk menjelaskan bahwa ada tempat di mana ia tidak nyata tetapi keberadaannya dapat dirasakan bahkan menjadi kenyataan dalam benak. Hingga sekarang komunitas di *instagram* semakin beragam, mulai dari komunitas pertemanan, komunitas organisasi, komunitas hobi hingga komunitas berbasis lokasi. Menariknya di Indonesia, komunitas tersebut berkembang dengan cepat dan *massiv*, mulai dari akun *instagram* negara, misalnya Indonesia Hebat, akun hiburan seperti Komikfat, Plesbol, Lambe_turah, atau pun perusahaan yang lainnya. (Rulli Nasrullah , 2014 : 18).

Instagram kemudian dipandang sebagai media sosial dengan efek yang luar biasa dan menjanjikan. Pemanfaatan media sosial yaitu sebagai media hiburan, sebagai media jualan bahkan sebagai media *branding* yang cukup meyakinkan baik untuk tujuan komersil ataupun non komersil. Fenomena ini akhirnya menjadi perhatian beberapa perusahaan dan kemudian dimanfaatkan untuk menjadi media informasi dan promo. Bahkan tak jarang *instagram* juga digunakan oleh praktisi

Humas untuk menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik. Adapun informasi yang disampaikan oleh praktisi Humas yaitu informasi mengenai kegiatan kantor, baik kegiatan di dalam kantor maupun di luar kantor seperti di kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tim pemeriksa imigrasi) Kupang (Sumber: <https://www.instagram.com:imigrasi/28/6/2021> Pukul : 15:30).

Awal mula imigrasi menggunakan media radio untuk melakukan siaran, dengan hadirnya media sosial baru maka, instansi imigrasi menggantikan radio dengan instagram dengan alasan antara lain: 1.) informasi dari instagram lebih cepat dibandingkan radio. 2) karena informasi mudah diakses oleh masyarakat sebab mayoritas masyarakat menggunakan hp android. 3) memiliki jangkauan yang luas kepada masyarakat

Di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (tim pemeriksa imigrasi) Kupang *instagram* digunakan sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat. Informasi yang ditampilkan berupa cara pembuatan paspor online, kegiatan sosialisasi dan kegiatan-kegiatan lainnya. Dan nama instagram resmi milik kantor imigrasi kupang adalah “Imigrasi kupang”. Dengan demikian masyarakat dengan mudah dapat mengetahui kegiatan yang ada di kantor imigrasi kelas 1 TPI (tim pemeriksa imigrasi) kupang (Sumber: <https://www.instagram.com:imigrasi/8/7/2021> Pukul 08 : 46).

Fungsi pelayanan keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara

dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat. Adapun informasi mengenai pelayanan keimigrasian yaitu: bebas visa kunjungan, permohonan visa Republik Indonesia, perpanjang izin tinggal , alih status izin tinggal (Sumber: <https://www.instagram.com:> imigrasi / 9 / 7 / 2021 Pukul: 08:39)

Kantor imigrasi (disingkat KANIM) merupakan unit pelaksana teknis yang menjalankan fungsi Direktorat Jendral Imigrasi pada suatu daerah atau kota tertentu (www.wikipedia.com diakses pada tanggal 20 Agustus 2020). Arus informasi yang begitu kuat serta perkembangan teknologi yang tak terbendung lagi membuat para masyarakat harus tanggap dan cepat dalam menyesuaikan diri. Sejak kemunculan internet di tahun 90-an, kerja Humas pun mengalami tantangan. Kinerja seorang Humas diukur dari seberapa baik mereka membuat tulisan di surat kabar dalam menyampaikan press release. Kini profesional Humas haruslah mampu menggunakan berbagai media di internet dan memanfaatkan berbagai alat komunikasi yang super canggih untuk mengkomunikasikan pesan.

Adapun fungsi dari kantor imigrasi yaitu, melaksanakan tugas keimigrasian dibidang teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian, melaksanakan keimigrasian di bidang lalu lintas keimigrasian serta melaksanakan tugas fasilitatif bidang tata usaha. Untuk menjalankan fungsi diatas tentu membutuhkan media. Salah satu media yang digunakan yaitu media baru seperti instagram. Di KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI KUPANG *instagram* sudah di gunakan oleh praktisi Humas dalam memberikan informasi kepada publik. Informasinya antara lain seperti;

informasi mengenai kegiatan sosialisai, kegiatan kantor, dan lain sebagainya. Berikut adalah contoh tampilan informasi yang disampaikan melalui akun *instagram* “Imigrasi Kupang” (Sumber: <https://www.instagram.com/imigrasi> / 12 / 7 / 2021 Pukul 08 : 57).

Paspor merupakan salah satu dokumen penanda identitas selain, kartu tanda penduduk (KTP) paspor menjadi dokumen yang wajib dimiliki bagi setiap orang yang akan melakukan perjalanan keluar negeri, baik untuk kebutuhan pekerjaan ataupun berliburan. Di dalam paspor terdapat data – data yang bersifat pribadi seperti nama, foto, tempat dan tanggal lahir, tanda tangan,serta nomor paspor.

Sebagai bahan acuan, penelitian ini merupakan rujukan dari penelitian sebelumnya yakni “Tingkat Pelayanan Pembuatan Paspor Online Melalui Instagram Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Serang Propinsi Banten yang ditulis oleh Galih Hidayat, mahasiswa program studi ilmu komunikasi, Universitas Sultan Ageng Tritayasa Serang. Ditemukan bahwa tingkat pelayanan pembuatan paspor online didorong oleh informasi yang aktual dan akurat. Sedangkan hubungan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, yaitu pada penggunaan media sosial instagram yang digunakan masyarakat, karena aplikasi instagram sendiri memberikan batasan umur pada penggunanya .

Dan juga penelitian terdahulu yang berjudul Pelayanan Pembuatan Paspor Dengan Menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian yang ditulis Cahyo Wibowo mahasiswa Universitas Sultan Ageng Tritayasa Fakultas Ilmu Sosial

dan Ilmu Politik. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa informasi pelayanan keimigrasian media sosial instagram dapat dilihat dari tampilan instagram milik imigrasi kupang yang berupa foto dan video, jadi keterkaitan penelitian yang ditulis oleh Cahyo Wibowo dan penelitian ini terletak pada objek penelitian, dimana pelayanan yang diberikan keimigrasian yang ditampilkan dalam bentuk foto dan video pada instagram yang membuat masyarakat merasa kurang puas dengan informasi yang disampaikan.

Gambar 1.1. tampilan pada akun instagram Imigrasi Kupang.



Sumber instragram Imigrasi_kupang 10 Agustus 2021.

Berdasarkan wawancara awal penulis dengan Yanus Kula Sidu mahasiswa undana yang tinggal di Desa Penfui Timur Rt13 /Rw 04 ia mengatakan bahwa:

Informasi yang disampaikan melalui akun instagram “ Imigrasi Kupang” kurang membatunya dalam hal pelayanan pembuatan paspor online. Dia

mengatakan memang ada informasi yang diunggah di akun instagram “ Imigrasi Kupang” tersebut, tetapi itu mengenai tutorial atau cara membuat paspor online. Wawancara 18 agustus2021, pukul 15 :40 WITA.

Berdasarkan permasalahan yang penulis temukan diatas penulis merasa tertarik dan ingin meneliti lebih dalam lagi mengenai seberapa pengaruh informasi yang disampaikan mealui akun *instagram* “Imigrasi Kupang” bagi masyarakat Desa Penfui Timur RT13/RW 04 tersebut. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judu **“PROSES INFORMASI PELAYANAN INSTANSI KEIMIGRASIAN MELALUI *INSTAGRAM* KEPADA MASYARAKAT (Studi Deskriptif Kualitatif Informasi Pembuatan Paspor Melalui *INSTAGRAM* Di Instansi Imigrasi Kelas Satu TPI Kupang Sebagai media Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat Di Desa Penfui Timur RT 13/RW 04, Dusun II Kabupaten Kupang Tengah.**

1. 2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka peneliti mengambil dan menentukan masalah pokok yang akan dibahas adalah **“Bagaimana proses informasi pelayanan pembuatan paspor instansi keimigrasian yang disampaikan melalui akun *instagram* “Imigrasi Kupang” bagi masyarakat Desa Penfui Timur RT 13/RW 04, Kabupaten Kupang Tengah)**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana informasi pelayanan imigrasi yang dipublikasikan melalui akun instagram .

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini di bedakan menjadi dua aspek yaitu aspek teoritis dan aspek praktis. Aspek teoritis berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan, sedangkan aspek praktis berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dari berbagai pihak yang membutuhkannya, adalah sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat teoritis

Dari aspek teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian di bidang disiplin ilmu komunikasi. Serta diharapkan mampu untuk menjadi acuan penelitian lanjutan dan memberikan masukan bagi perkembangan di jurusan ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. khususnya dalam:

1. Memberikan masukan berupa pemanfaat instagram sebagai media informasi sebuah perusahaan dan melengkapi referensi kepustakaan pada Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Unwira Kupang.
2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan penelitian di bidang disiplin ilmu komunikasi. Serta diharapkan

mampu untuk menjadi acuan penelitian lanjutan dan memberikan masukan bagi perkembangan ilmu komunikasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini sebagai salah satu syarat penulis untuk melengkapi dan memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi tingkat strata satu (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

1.5. Kerangka Pemikiran, Asumsi dan Hipotesis

1.5.1 Kerangka Pemikiran

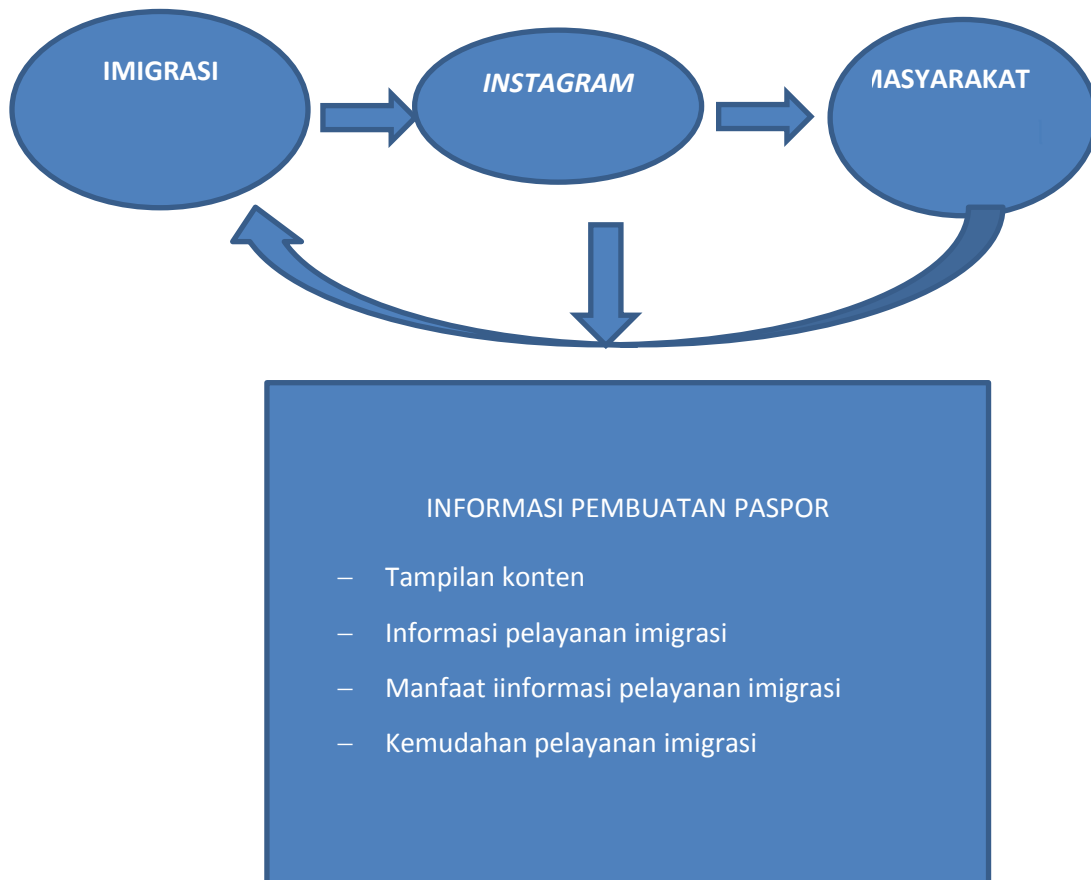
Kerangka pemikiran ini merupakan penalaran yang dikembangkan dalam pemecahan masalah penelitian ini. Pada dasarnya, kerangka penelitian ini menggambarkan jalan pikiran, landasan rasional, dan pelaksanaan penelitian tentang.

**PROSES INFORMASI PELAYANAN INSTANSI KEIMIGRASIAN
MELALUI *INSTAGRAM* KEPADA MASYARAKAT(Studi Deskriptif
Kualitatif Tentang Informasi Pembuatan Paspur Melalui *Instagram* Di Instansi
Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Sebagai media penyampaian Informasi Kepada
Masyarakat Desa penfui timur RT 13/RW 04 , Kabupaten kupang tengah .**

Pelayanan Keimigrasian selalu menjadi pusat perhatian di kalangan masyarakat secara umum ,karena pada hakikatnya dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan tercapai kepuasan seluruh masyarakat Dalam hal ini kualitas Pelayanan kemigrasian dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata . Dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kegiatan kantor imigrasi dan kegiatan- kegiatan lainnya yang dapat bermanfaat bagi masyarakat penfui timur yang nota bene sangat minim dalam mendapat informasi dari kantor imigrasi kelas 1 TPI kupang tentang pelayanan yang di lakukan keimigrasian itu sendiri,Maka perlu adanya penyalur informasi bagi masyarakat Penfui Timur dengan menggunakan media online instagram milik kanim kupang. Dari beberapa pengertian inilah peneliti akan mengukur sejauh mana informasi yan disampaikan melalui akun *instragram* imigrasi kupang. Dan tolak ukur yang menjadi pedoman dalam mengukur tampilan kontenya yang berkaitan dengan proses kerja kantor imigrasi kupang dalam menyampaikan informasi pelayanan keimigrasian yang melauli instagram yang dapat diakses oleh masyarakat kota Kupang khususnya Rt13 / Rw 04. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa banyak masyarakat Penfui Timur yang mendapat informasi dari kantor imigrasi kelas 1 TPI kupang melalui Instragram yang sangat perlu di ketahui oleh masyarakat penfui timur.

Bagan 1.1

Kerangka Pemikiran Penelitian



1.5.2 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini yakni informasi pelayanan pembuatan paspor di instansi keimigrasian kelas 1 Tpi kupang sebagai media penyampaian informasi melalui instagram milik imigrasi kepada masyarakat desa penfui timur Rt 13/Rw 04 .

1.5.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara atau pendapat pada hasil penelitian yang akan dilakukan. Dengan kata lain konsep pemikiran yang digunakan untuk mengetahui kenyataan yang sebenarnya dari suatu hal yang belum terbukti kebenarannya (Darus, 2015 : 34).

Adapun hipotesis yang menjadi pegangan penulis dalam penelitian ini adalah proses pembuatan paspor informasi pelayanan instansi keimigrasian melalui instagram kepada masyarakat kurang berhasil jika dilihat dari informasi pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat desa penfui timur Rt 13 / Rw 04