

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan sebagai manusia selain menjadi makhluk individu juga berperan sebagai makhluk sosial yang sangat membutuhkan interaksi dengan orang lain. Dari sebuah interaksi yang terjadi dengan orang/kelompok lain terjadilah sebuah proses komunikasi untuk menyampaikan sesuatu berupa pesan/informasi yang saling bertukar pendapat dan informasi dengan orang lain untuk mencapai suatu tujuan. Kebutuhan manusia akan komunikasi sangatlah penting, karena komunikasi menjadi bagian utama dalam kehidupan sehari-hari. Terjalannya sebuah proses komunikasi yang baik dapat menjadi latar belakang terciptanya sebuah relasi dan interaksi dalam membangun hubungan kerja sama baik bersifat individu maupun kelompok.

Komunikasi adalah interaksi untuk menopang koneksi antar manusia sehingga dapat menolong mereka memahami satu sama lain sebagai pertukaran pesan *verbal* maupun *non verbal* antara si pengirim pesan dengan si penerima pesan. Komunikasi dapat diucapkan atau menulis kata-kata untuk mengungkapkan pikiran dan perasaan yang memotivasi, menyatakan belas kasihan, menyatakan kemarahan, menyatakan pesan agar suatu perintah bisa cepat dikerjakan.

Komunikasi merupakan suatu cara untuk bisa memahami bagaimana dunia memandang kata-kata yang diucapkan seseorang yang memiliki arti dan

makna yang berbeda-beda, sehingga gaya komunikasi seseorang dipandang sebagai suatu kepribadian yang dapat mempengaruhi hubungan dengan karir serta hubungan emosional dengan orang lain. Keterampilan berkomunikasi dalam gaya komunikasi mengisyaratkan kesadaran diri pada level paling tinggi (Liliweri, 2011:308). Untuk memahami gaya komunikasi maka setiap orang harus berusaha menciptakan dan mempertahankan gaya komunikasi personal sebagai ciri khas pribadinya karena gaya dianggap sebagai suatu kepribadian.

Gaya komunikasi adalah proses kognitif yang mengakumulasikan bentuk suatu pembicaraan agar dapat dinilai secara makro dan merefleksikan bagaimana setiap orang bisa menerima dirinya ketika dia berinteraksi dengan orang lain. Dalam gaya komunikasi yang ditampilkan akan mempengaruhi persepsi orang terhadap kita, begitu pula saat kita berusaha menjalin hubungan dengan orang lain atau kelompok lain dimana orang atau kelompok tersebut memiliki pandangan serta gaya komunikasi yang berbeda dengan kita.

Di dalam kelompok atau organisasi biasanya terdapat bentuk dan sistem kepemimpinan yang mempengaruhi kelangsungan hubungan kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi. Gaya komunikasi dalam pelayanan publik menempati peran penting untuk pelayanan publik karena komunikasi merupakan aspek yang sangat menentukan bagi pelaksanaan pelayanan publik sehingga petugas pemberi layanan harus mengetahui bagaimana berkomunikasi yang baik dan mampu mempengaruhi orang lain khususnya dalam pelayanan, jadi gaya komunikasi dalam pelayanan publik terjalin two way communications atau komunikasi dua arah (timbang balik) sebagai indikator komunikasi yang efektif yang diperlukan

dalam kerja sama menjadi harapan semua pihak (karyawan, pimpinan dan costumer), untuk mencapai sasaran yang di tuju bisa terapai. (sumber ;<https://www.djkn.kemenkum.com>).

Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang adalah sebuah kantor perwakilan konsuler dari sebuah negara indonesia yang dikepalai oleh seorang “Kepala Kantor Imigrasi” (KAKANIM), salah satu Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Timur. Kantor Imigrasi mempunyai peranan penting terutama dalam fungsinya sebagai Instansi yang melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang keimigrasian yang meliputi; Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang informasi dan sarana komunikasi keimigrasian, lalu lintas keimigrasian, Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang pengawasan dan penindakan keimigrasian, serta Melaksanakan tugas keimigrasian di bidang status keimigrasian. Menurut catatan Kantor Imigrasi sejak tahun 2005 terdapat sekitar 1.000 penduduk Timor Leste yang berada dalam wilayah NTT dan setiap tahunnya sebagian besar dari mereka merupakan mahasiswa yang sedang dalam status ijin belajar di Indonesia, maka hal ini tentu menunjukkan bahwa Kota Kupang adalah salah satu wilayah di Indonesia yang menjadi destinasi utama para mahasiswa asal Timor Leste untuk melanjutkan pendidikan mereka.

Tugas pelayanan dari Kantor imigrasi kelas 1 TPI Kupang yaitu memfasilitasi dalam pelayanan paspor, visa, permohonan ijin surat tinggal dan pelaporan orang asing yang ada di Kota Kupang, salah satu contoh pelayanan kantor imigrasi terlebih-lebih kepada mahasiswa asal Timor Leste. Pada dasarnya

pendidikan adalah salah satu hak yang harus diperoleh oleh setiap warga negara asing maka pemerintah atau negara mempunyai kewajiban untuk menciptakan mekanisme yang baik bagi setiap warga negara asing dalam mengakses dunia pendidikan dengan lebih mudah terlebih-lebih kepada mahasiswa asal Timor Leste untuk bisa melaksanakan pendidikannya di Indonesia, maka pemerintah Timor Leste dan Indonesia bekerja sama dalam memberikan peluang bagi para mahasiswa dan calon mahasiswa asal Timor Leste untuk melakukan studi di sekolah menengah maupun perguruan tinggi di Indonesia salah satunya seperti di NTT. (Sumber;<https://kupang.imigrasi.go.id>)

Menurut Kirtley dan (Liliweri, 2011:309) gaya komunikasi dapat dipandang sebagai campuran unsur-unsur komunikasi lisan dan ilustratif, pesan-pesan verbal individu yang digunakan untuk berkomunikasi diungkapkan dalam kata-kata tertentu yang mencirikan gaya komunikasi dalam hal ini termaksud nada, volume atas semua pesan yang diucapkan. Aspek terpenting dalam Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dalam proses pelayanan terhadap mahasiswa Timor Leste adalah kemampuan seorang petugas pelayanan imigrasi dalam berinteraksi dan berkomunikasi dengan publiknya, jadi gaya komunikasi yang terbentuk saat berinteraksi dengan mahasiswa akan mempengaruhi baik tidaknya sebuah layanan yang akan berpengaruh pada tujuan dari proses pelayanan di Kantor Imigrasi Kupang.

Dalam Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang juga sering mengalami hambatan dimana, para mahasiswa yang datang untuk mengurus administrasi yang berhubungan dengan dokumen-dokumen seperti

visa ijin belajar dan yang lainnya sering kali tidak memahami dan mengikuti prosedur yang berlaku dan telah ditetapkan. Pada dasarnya gaya komunikasi yang terbentuk dalam pelayanan konsuler Kantor Imigrasi adalah gaya komunikasi yang harus seimbang, tetapi terkadang petugas pelayanan tidak menyadari bahwa pesan yang mereka sampaikan pada saat memberikan pelayanan tidak dapat diterima dengan baik oleh mahasiswa. Gaya komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang yang digunakan kurang efektif sehingga menyebabkan dalam pelayanannya tidak membangun interaksi dan komunikasi yang baik dengan mahasiswa Timor Leste, oleh karena itu pihak imigrasi bagian teknologi dan komunikasi keimigrasian perlu melakukan pendekatan agar dapat menentukan gaya komunikasi yang tepat dalam pelayanannya terhadap mahasiswa timor leste sehingga dapat mengarahkan dan memberikan informasi yang lebih jelas kepada para mahasiswa tentang prosedur yang berlaku.

Berdasarkan latar belakang ini, penulis tertarik untuk meneliti tentang Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste Di Kota Kupang.“(Studi Deskriptif Kualitatif Gaya Komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste di Jalan Bumi III Oesapa Selatan Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah : **“Bagaimana Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Asal Timor Leste Di Kota Kupang ?”**

1.3 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan Gaya Komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dalam proses pelayanan terhadap mahasiswa asal Timor Leste di Kota Kupang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pengetahuan mengenai gaya komunikasi Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang dalam menyampaikan suatu informasi yang baik dan benar.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Praktis :

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai masukan bagi pimpinan Kantor Imigrasi Kupang agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Imigrasi di kota Kupang.

1.5.2 Manfaat Akademik :

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh mahasiswa jurusan ilmu komunikasi dalam memperluas wawasan dan pemahaman tentang penerapan gaya komunikasi dalam proses pelayanan.

1.5.3 Manfaat 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 ilmu komunikasi.

1.6 Kerangka Pemikiran, Asumsi Dan Hipotesis

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Kantor Imigrasi di Kupang merupakan sebuah instansi pemerintahan yang berperan dalam pelayanan terhadap publiknya (konsuler). Didalam proses pelayanan terhadap para konsuler khususnya pelajar/mahasiswa Timor Leste, maka petugas imigrasi kelas 1 TPI Kupang berperan menjadi penghubung komunikasi yang melayani dan memberikan informasi kepada para mahasiswa asal RDTL/Timor Leste.

Singkatan dari TPI adalah Tempat Pemeriksaan Imigrasi, yang dimana petugas imigrasi Kelas 1 TPI kupang mencakup pemeriksaan di pelabuhan laut, bandar udara, pos lintas batas, atau tempat masuk dan keluar di wilayah kota kupang. Peran petugas Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang adalah mengontrol dan memfasilitasi orang asing melalui pelayanan seperti pelayanan informasi,

administrasi dan lain sebagainya. Didalam komunikasi dan interaksi yang terjadi pada saat proses pelayanan terbentuk gaya komunikasi yang dapat mempengaruhi pesan-pesan yang disampaikan. Kantor Imigrasi Kupang menjalankan teori peran PR di penerapan gaya komunikasi dalam pelayanan publik, maka Kantor Imigrasi Kupang memiliki tujuan yaitu suksesnya penerapan gaya komunikasi dalam pelayanan publik imigrasi bisa mampu menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan baik yang kemudian dapat mengontrol mahasiswa untuk mengikuti ketentuan dan prosedur sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku.

Untuk lebih memperjelas pemahaman kita, peneliti telah menggambarkan sebuah skema seperti berikut ini :

Bagan 1.1 Kerangka Berpikir



1.6.2 Asumsi

Asumsi merupakan titik tolak dalam sebuah pemikiran yang kebenarannya dapat diterima secara umum serta dapat berfungsi sebagai dasar atau obyek dari masalah yang diteliti, maka peneliti berasumsi bahwa Petugas Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Kupang menggunakan penerapan gaya komunikasi yaitu; *equalitarium style*, *attentife style* dan *cooperative style* dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste di Kota Kupang.

1.6.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan pendapat atau kesimpulan sementara terhadap hasil penelitian yang akan dilakukan, dengan kata lain suatu pendapat yang digunakan untuk mengetahui kenyataan yang sebenarnya dari suatu hal yang belum terbukti kebenarannya. Dengan merujuk pada rumusan masalah di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah Gaya Komunikasi Petugas Imigrasi kelas 1 TPI Kupang Dalam Proses Pelayanan Terhadap Mahasiswa Timor Leste di Kota kupang.