

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peranan Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) dalam mensosialisasikan fasilitas mesin *autogate* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta sangat penting dan strategis, mengingat kebutuhan akan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan keimigrasian yang terus meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah penumpang.



Gambar 1. 1 Laporan Perlintasan Autogate Jan - Jul 2024

(Sumber : Olahan Peneliti, 2024)

TIKIM bertanggung jawab mengintegrasikan teknologi canggih dalam operasional keimigrasian untuk mempercepat proses dan mengurangi waktu tunggu di bandara. Mesin *autogate*, sebagai inovasi teknologi, menawarkan solusi bagi penumpang untuk melakukan pemeriksaan keimigrasian secara mandiri tanpa perlu berinteraksi langsung dengan petugas, yang tidak hanya meningkatkan kecepatan layanan tetapi juga mengurangi beban kerja petugas imigrasi. Namun, penerapan teknologi baru ini memerlukan upaya sosialisasi yang intensif dan tepat agar dapat diterima dan digunakan secara optimal oleh penumpang dari berbagai latar belakang. Hal ini didukung oleh pernyataan Ditjen Imigrasi dalam Pratama (2019) dengan memanfaatkan sistem berbasis teknologi, Ditjen Imigrasi berharap dapat menyajikan pelayanan keimigrasian yang lebih cepat dan mudah. Salah satu langkah yang mereka ambil untuk mewujudkannya adalah dengan menerapkan *autogate*. Temuan penelitian menunjukkan pada implementasinya dalam memperkenalkan dan mensosialisasikan fasilitas tersebut, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai manfaat dan cara kerja penggunaan mesin *autogate* tersebut.

Namun, sosialisasi organisasi yang kurang efektif dapat menghambat tercapainya proses komunikasi. Salah satu contohnya adalah komunikasi organisasi pada Bagian TIKIM yang belum gencar dalam mensosialisasikan fasilitas mesin *autogate* (Santoso, 2020). Sehingga diperlukan juga langkah-langkah dalam mensosialisasikan fasilitas mesin autagate melalui strategi komunikasi yang tepat melalui TIKIM.

Fasilitas mesin *autogate* merupakan suatu fasilitas yang digunakan untuk melakukan pemeriksaan keimigrasian secara otomatis bagi Warga Negara Indonesia yang akan memasuki atau meninggalkan wilayah Indonesia. Penggunaan sistem ini melibatkan beberapa pemahaman seperti adanya prosedur pemindaian paspor dan sidik jari yang terdapat pada peralatan *autogate* sebelum pintu dapat dibuka.

Fasilitas ini tersedia bagi pemegang paspor elektronik maupun non-elektronik yang sudah terdaftar di Terminal Pintu Keluar Masuk (TPI). Sejalan dengan pandangan Putra et.al, (2022) menjelaskan bahwa penerapan fasilitas mesin *autogate* membuat petugas imigrasi untuk lebih efisien dalam memantau aktivitas orang yang transit atau memasuki Indonesia melalui jalur ini, contohnya dapat dilihat dari negara seperti Malaysia dan Singapura. Kedua negara tersebut telah menerapkan *SmartGate* yang merupakan system mesin otomatis memproses penumpang melalui kontrol paspor perbatasan antar negara. Sementara itu, Bandara Internasional Soekarno-Hatta sudah mulai menerapkan teknologi *check-in* otomatis yang bertujuan untuk mendukung proses pemeriksaan keimigrasian agar berjalan lebih cepat. Mesin *autogate* akan membaca data pemegang paspor yang terdapat pada *chip* elektronik paspor setelah proses pembacaan data *chip* dan verifikasi paspor berhasil pintu pertama *autogate* akan terbuka untuk proses selanjutnya dilakukan verifikasi terhadap sidik jari dan wajah pemegang paspor jika cocok pintu kedua *autogate* akan terbuka.



Gambar 1. 2 Penerapan Mesin Autogate di Bandara Internasional Soekarno-Hatta

(Sumber : Olahan Peneliti, 2024)

Pada gambar di atas, dapat terlihat dengan jelas penerapan fasilitas mesin *autogate* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Namun, sosialisasi fasilitas mesin *autogate* tersebut seperti yang disebutkan peneliti di atas masih belum gencar, sehingga fasilitas tersebut belum dipergunakan dengan optimal. Ditinjau dari penelitian terdahulu yang berjudul “Implementasi Sistem *Autogate* Terhadap Jumlah Perlintasan Warga negara Indonesia Pada TPI Soekarno Hatta” Santoso (2020) mengatakan bahwa banyaknya keluhan mengenai *autogate* telah mengurangi jumlahnya. Masyarakat lebih memilih menggunakan konter manual karena mereka bisa berhadapan langsung dengan petugas imigrasi, sehingga prosesnya dianggap lebih jelas, mudah, dan dapat dipahami. Sementara itu, salah satu visi dan misi Direktorat Jenderal Imigrasi adalah memberikan pelayanan keimigrasian yang cepat dan mudah melalui penguatan sistem informasi manajemen berbasis teknologi, termasuk penggunaan *autogate*. Namun, penerapan *autogate* belum sepenuhnya berfungsi sesuai tujuan Direktorat Jenderal Imigrasi untuk memberikan pelayanan berbasis teknologi. Padahal, *autogate* seharusnya dapat mengurangi antrian dan mempermudah proses pelayanan di tempat pemeriksaan imigrasi. Kenyataannya, masyarakat masih lebih sering memilih konter manual untuk menyelesaikan pemeriksaan keimigrasian. Meskipun diharapkan dapat meningkatkan sistem pelayanan, *autogate* masih memerlukan evaluasi agar perannya di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Bandara Internasional Soekarno-Hatta dapat dioptimalkan. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi komunikasi organisasi yang sangat berperan penting dalam memperkenalkan dan mensosialisasikan fasilitas tersebut kepada masyarakat. Selain itu, masyarakat Indonesia masih perlu memiliki pemahaman yang mendalam mengenai manfaat dan cara kerja penggunaan *autogate*

tersebut. Tujuan dalam melakukan sosialisasi komunikasi ialah untuk menyebarluaskan informasi mengenai penggunaan fasilitas mesin *autogate*, sehingga penggunaan teknologi dapat dimaksimalkan.

Berdasarkan artikel yang dilansir oleh laman resmi Imigrasi Soekarno-Hatta (imigrasioekarnohatta.kemendikhum.go.id) menegaskan bahwa dengan semakin seringnya penerbangan dan banyaknya penumpang yang tiba di Indonesia melalui Bandara Soekarno-Hatta, Direktorat Jenderal Imigrasi menganggap penting untuk menyediakan pengalaman pengguna yang berkualitas dan profesional. Artinya sosialisasi komunikasi yang dilakukan oleh Bagian TIKIM sangat penting untuk dilakukan agar fasilitas mesin *autogate* dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat yang kemudian bertujuan dalam meningkatkan pelayanan dan pengawasan keimigrasian. Pentingnya komunikasi dalam fasilitas mesin *autogate* terletak pada kemampuannya untuk memastikan bahwa semua penumpang mendapatkan informasi yang jelas dan tepat mengenai cara menggunakan teknologi ini, sehingga dapat meningkatkan pengalaman perjalanan mereka secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan dan pengawasan keimigrasian dalam memfasilitasi dengan maksimal diperlukan kerjasama komunikasi organisasi yang baik dari Bagian TIKIM.

Sosialisasi fasilitas mesin *autogate* memerlukan peran komunikasi agar informasi mengenai fasilitas tersebut dapat disampaikan secara efektif. Tanpa strategi komunikasi organisasi yang tepat, proses sosialisasi tidak akan mencapai tujuan yang diinginkan. Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Soekarno-Hatta bertugas untuk mensosialisasikan fasilitas mesin *autogate* kepada para pengguna layanan, memastikan setiap pesan yang disampaikan diterima dengan baik, sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan pengawasan keimigrasian.

Komunikasi organisasi adalah proses dimana informasi dan pesan disebarluaskan dan dipertukarkan di dalam suatu organisasi, dengan tujuan untuk mencapai tujuan bersama dan memastikan bahwa setiap anggota organisasi memiliki pemahaman yang jelas tentang peran dan tanggung jawab mereka (Arifiani, 2014). Pada dasarnya, komunikasi organisasi dianggap sebagai proses penyampaian dan penerimaan pesan atau kelompok dalam suatu organisasi. Ini kemudian berkaitan dengan penerapan sosialisasi yang dilakukan suatu organisasi. Menurut Cohen dalam Rumangkik (2016) sosialisasi organisasi merupakan elemen kunci untuk dapat mendorong pencapaian tujuan organisasi. Artinya, tujuan dari sosialisasi oleh suatu organisasi menjadi penting

karena melalui proses ini, organisasi dapat membangun pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap peran, dan kontribusi yang diberikan oleh organisasi tersebut.

Selain itu, dengan melakukan sosialisasi, organisasi dapat mengumpulkan umpan balik yang berharga dari masyarakat, yang dapat digunakan untuk memperbaiki dan menyempurnakan program-program mereka. Sosialisasi juga berfungsi sebagai alat untuk membangun citra positif dan memperkuat hubungan antara organisasi dan masyarakat, sehingga meningkatkan dukungan dalam mencapai tujuan bersama.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian di Bandara Internasional Soekarno-Hatta sebagai bandar udara terbesar yang ada di Indonesia dan bandar udara tersebut sebagai pintu gerbang bagi para pelancong yang ingin keluar masuk Indonesia. Bandara Internasional Soekarno-Hatta melayani penerbangan domestik dan internasional yang menghubungkan Indonesia dengan berbagai negara di seluruh dunia. Fasilitas mesin *autogate* ini begitu penting bagi pengguna layanan. Maka dari itu pihak Bagian TIKIM harus berupaya dalam mensosialisasikan fasilitas mesin *autogate* di bandara tentunya dengan penambahan mesin *autogate* juga dapat mempersingkat akses masyarakat yang ingin bepergian atau pulang dari luar negeri.

Peneliti memilih bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian karena peneliti juga mengetahui bahwa pihak yang bersangkutan merupakan target atau subjek yang diteliti oleh peneliti dan sesuai dikarenakan Bagian TIKIM yang mengelola fasilitas mesin *autogate* di bandara tersebut.

Peneliti melakukan *literature review* terhadap topik yang sama yaitu sistem *autogate* di Bandara Indonesia dan ditemukan tiga penelitian dari sudut pandang yang berbeda. Penelitian pertama berjudul *Strategi Komunikasi Organisasi Fungsi HSSE PT. Pertamina Patra Niaga Dalam Menjaga Citra Perusahaan* (Mahanani et al., 2020) berfokus pada subjek penelitiannya, yaitu karyawan pada PT. Pertamina Patra Niaga yang berfokus pada Fungsi HSSE (Health, Safety, Security, and Environment). Penelitian tersebut menggunakan teori sibernetika serta metode penelitian kualitatif dan pendekatan studi kasus. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa peranan HSSE (Health, Safety, Security, and Environment) di PT. Pertamina Patra Niaga memiliki signifikansi yang besar dalam menjaga reputasi perusahaan. Fungsinya terbentuk karena kesadaran akan pentingnya keamanan di lingkungan perusahaan yang penuh dengan risiko tinggi. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, HSSE mengimplementasikan beragam strategi komunikasi internal untuk memastikan

keselamatan menjadi budaya yang diterapkan di seluruh lapisan organisasi, dengan fokus pada semua pihak terkait perusahaan, demi menjaga reputasi perusahaan.

Berbeda dengan penelitian kedua, yang dilakukan oleh Iskandar (2021) dengan judul *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Loyalitas Kerja Pegawai* yang berfokus pada subjek penelitiannya, yaitu pembangunan loyalitas kerja pegawai di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Sumatera Utara. Penelitian tersebut menggunakan teori kompetensi komunikasi yaitu, pengetahuan (*knowledge*), motivasi (*motivation*), dan keahlian (*skill*) serta metode penelitian kualitatif. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa loyalitas karyawan tercermin melalui interaksi komunikasi yang beragam di dalam struktur organisasi. Setiap anggota tim di Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan memiliki peran krusial dalam setiap kegiatan lembaga, menjadi elemen penentu dalam keseluruhan operasi perusahaan dan pencapaian tujuan organisasi. Pada penelitian ini berfokus pada peran strategi komunikasi organisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) dalam mensosialisasikan *autogate* kepada masyarakat sebagai cara memasifkan informasi mengenai fasilitas mesin *autogate* yang ada di Bandara Internasional Soekarno-Hatta dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang dimana kedua *literature review* tersebut tidak membahas terkait fasilitas *autogate* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Dari kekurangan ini, maka *novelty* dari penelitian ini adalah membahas mengenai terkait strategi komunikasi sosialisasi fasilitas mesin *autogate* yang dilakukan Bagian TIKIM, penelitian ini penting untuk dilakukan karena sosialisasi yang belum maksimal menimbulkan suatu masalah karena masyarakat belum begitu paham dan mengetahui fasilitas mesin *autogate* ini. Dengan demikian penelitian ini sangat penting guna memberikan saran dan masukan kepada pihak yang terkait dengan penelitian ini. Strategi komunikasi berperan penting dalam memperkenalkan dan mensosialisasikan fasilitas tersebut kepada pengguna layanan sehingga perlu memiliki pemahaman yang mendalam mengenai manfaat dan cara kerja penggunaan *autogate* tersebut. Tujuan dalam melakukan sosialisasi komunikasi ialah untuk menyebarkan informasi mengenai penggunaan fasilitas mesin *autogate*.

Strategi komunikasi merupakan senjata dalam mencapai keberhasilan pada suatu kelompok atau organisasi. Sebagaimana telah dijabarkan diatas bahwa pihak Bandara memiliki peran dalam mensosialisasikan fasilitas mesin *autogate*. Salah satu peran penting itu juga dilaksanakan oleh Bagian TIKIM yang mengawasi penggunaan,

pemeliharaan dan keamana sistem teknik informasi dan komunikasi keimigrasian.

Sehingga, dengan adanya mesin pemeriksaan keimigrasian autogate, TIKIM memiliki tujuan untuk mensosialisasikan penggunaan dari fitur mesin pemeriksa keimigrasian *autogate* tersebut kepada masyarakat Indonesia yang ingin pergi atau pulang dari luar negeri sehingga mesin *autogate* digunakan dengan maksimal.

Penelitian ini adalah penelitian yang akan meneliti tentang strategi komunikasi organisasi oleh TIKIM mengenai upaya sosialisasi fasilitas mesin *autogate* kepada masyarakat. Adapun penelitian ini dilakukan dengan harapan akan dapat berkontribusi pada pengembangan keilmuan komunikasi khususnya tentang mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh sebuah organisasi dan sosialisasi yang dilakukannya. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang yang telah disusun, penelitian ini selanjutnya akan fokus untuk mengkaji bagaimana Bagian TIKIM dari Bandara Internasional Soekarno-Hatta dalam mensosialisasikan fasilitas *autogate*. Karena itu, penelitian ini akan meneliti soal strategi komunikasi seperti apakah yang digunakan oleh Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian Bandara Internasional Soekarno-Hatta dalam tujuannya? Untuk itulah penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Pada Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) Dalam Mensosialisasikan Fasilitas Mesin Autogate di Bandara Internasional Soekarno-Hatta”.

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh Keimigrasian khususnya di Bagian TIKIM pada Bandara Internasional Soekarno-Hatta dalam menyuarakan dan mensosialisasikan fasilitas mesin *autogate*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh TIKIM dalam mensosialisasikan fasilitas teknologi mesin *autogate* kepada masyarakat?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan membawa manfaat bagi pengembangan kajian penelitian jurusan Ilmu Komunikasi, khususnya pengetahuan dan pemahaman mengenai

salah satu strategi komunikasi yang dilakukan tenaga ahli suatu organisasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi Keimigrasian Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Penelitian ini dapat menjadi informasi dan landasan untuk melakukan evaluasi komunikasi organisasinya, kemudian penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan cara pandang pembaca mengenai komunikasi organisasi, selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur dan acuan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian dalam ranah komunikasi organisasi.

1.5 Waktu dan Periode Penelitian

Tabel 1. 1 Waktu dan Periode Penelitian

No	Keterangan	2023			2024								
		10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.	Menentukan Judul Penelitian	■											
2.	Penyusunan BAB 1		■	■	■	■							
3.	Penyusunan BAB 2			■	■	■							
4.	Penyusunan BAB 3					■	■	■	■				
5.	Pendaftaran <i>Desk Evaluation</i>								■				
6.	Revisi <i>Desk Evaluation</i>								■				
7.	Pengumpulan Data								■	■			
8.	Pengolahan dan Analisis								■	■	■		
9.	Revisi BAB 4-5										■	■	
10.	Ujian Skripsi												■

(Sumber : Olahan Peneliti, 2024)