

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada dasarnya kehidupan manusia dalam menjalani segala aktivitasnya tentu memerlukan komunikasi tanpa komunikasi manusia tidak akan mungkin berinteraksi dengan orang lain untuk mendapatkan informasi ataupun menyampaikan suatu pesan. Komunikasi interpersonal antara petugas di kantor imigrasi dan pemohon paspor menjadi faktor kunci dalam memfasilitasi proses ini. Komunikasi yang efektif dan ramah dari petugas imigrasi dapat membantu memberikan penjelasan yang jelas dan memahami kebutuhan serta kekhawatiran pemohon paspor. Hal ini tidak hanya dapat meningkatkan pengetahuan pemohon tentang prosedur dan persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh paspor, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Menurut DeVito (dalam Barseli, dkk, 2018: 129) Menyatakan bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian pesan oleh satu orang dan penerima pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil yang berbentuk tingkah laku baik secara verbal maupun non verbal dengan berbagai dampaknya secara peluang untuk memberikan umpan balik dalam waktu segera. Dalam proses pembuatan paspor, komunikasi interpersonal antara petugas imigrasi dan pemohon memegang peranan penting. Komunikasi yang efektif dapat membantu pemohon memahami persyaratan dan prosedur pembuatan paspor dengan jelas, sehingga prosesnya dapat berjalan lancar dan efisien. Komunikasi interpersonal memainkan

peran penting dalam berbagai aspek kehidupan seperti, membangun hubungan, memahami dan berbagi informasi, menyelesaikan masalah, dan mencapai tujuan.

Komunikasi interpersonal yang efektif mencakup beberapa elemen penting.

Pertama, empati. Petugas imigrasi akan mampu menempatkan diri mereka pada posisi pemohon dan memahami perasaan serta sudut pandang pemohon. Yang kedua adalah kejelasan, dimana informasi disampaikan dengan cara yang mudah dipahami tanpa menimbulkan kebingungan. Ketiga, adanya keterbukaan dimana kedua belah pihak merasa nyaman untuk bertanya dan memberikan masukan. Dan terakhir, sikap positif di mana petugas menunjukkan keramahan, kesopanan, dan kesabaran dalam berinteraksi dengan pemohon.

Dalam banyak kasus, terdapat kesenjangan dalam komunikasi interpersonal di kantor imigrasi yang dapat menghambat pemahaman dan pengalaman positif pemohon paspor. Faktor-faktor seperti ketidaktahuan petugas tentang prosedur yang tepat, kurangnya keterampilan komunikasi interpersonal, atau bahkan ketidaksabaran dalam menangani pertanyaan atau kekhawatiran pemohon paspor dapat menjadi hambatan dalam menciptakan lingkungan pelayanan yang efektif. Oleh karena itu, penelitian tentang peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pengetahuan pemohon paspor di kantor imigrasi memiliki relevansi yang besar dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang keimigrasian.

Fenomena yang terjadi menunjukkan masih ada kelemahan dan kekurangan dalam komunikasi interpersonal yang diselenggarakan oleh Kantor Imigrasi Kelas 1 Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Padang, dimana pegawai menunjukkan sikap yang kurang responsif terhadap kebutuhan pemohon dalam komunikasi

interpersonalnya. Jika pemohon mempunyai pertanyaan mengenai penerbitan paspor. Terkadang pegawai meminta pemohon tersebut membaca spanduk pengumuman tanpa memberikan penjelasan rinci, dan kurangnya budaya 5S yaitu senyum, salam, sapa, serta bersikap sopan dan santun dalam berkomunikasi belum sepenuhnya diterapkan. Budaya 5S harus menjadi bagian dari komunikasi pelayanan publik. Sebab, menyambut pemohon paspor dengan ramah membuat mereka merasa dihargai. Selain itu, komunikasi nonverbal juga belum tersebar luas. Misalnya, pintu masuk harus memiliki spanduk yang cukup besar yang menunjukkan proses dan prosedur. Supaya pemohon tidak kebingungan saat mengajukan paspor, namun kenyataannya ketika mengajukan paspor sering kali bertanya kepada satpam atau petugas lainnya apa langkah yang harus diambil selanjutnya dan loket mana yang harus dituju.

Berdasarkan masalah-masalah di atas maka penulis tertarik menelitinya dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Pengetahuan Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pengetahuan pemohon paspor di kantor imigrasi kelas 1 TPI Padang ?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi dalam menerapkan komunikasi antarpribadi yang efektif dalam konteks pengajuan paspor ?

## **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

1. untuk memperluas pengetahuan calon pemohon paspor mengenai prosedur permohonan paspor di Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Padang.
2. Untuk menghadapi kendala-kendala dalam peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pengetahuan pemohon paspor.

## **1.4 Manfaat Tugas Akhir**

### **1.3.1 Bagi Penulis**

1. Sebagai persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan diploma III untuk program studi DIII manajemen perusahaan fakultas ekonomi dan bisnis universitas dharma andalas.
2. Penulis memiliki kesempatan untuk memberikan pandangan baru mengenai pentingnya interaksi personal dalam situasi layanan publik, terutama dalam proses permohonan paspor.

### 1.3.2 Bagi Kantor Imigrasi kelas 1 TPI Padang

Meningkannya interaksi interpersonal di kantor imigrasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan produktif, yang berpotensi meningkatkan efisiensi operasional.

### 1.3.3 Bagi Universitas

Meningkatkan citra universitas dalam bidang penelitian komunikasi interpersonal dan peran universitas dalam mengatasi tantangan yang dihadapi oleh masyarakat.

### 1.3.4 Bagi Pembaca

Memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pengetahuan pemohon paspor di kantor imigrasi kelas 1 TPI padang.

## **1.5 Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan dan mendeskripsikan sebuah fakta dan kenyataan sosial mengenai proses komunikasi pelayanan publik pembuatan paspor yang di informasikan oleh petugas kepada masyarakat dalam pembuatan paspor, dengan langkah pengumpulan data sebagai berikut :

### A. Observasi

Menurut Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Pengumpulan data dengan menggunakan observasi terstruktur, dimana peneliti mengunjungi tempat penelitian,

melakukan pengamatan, dan menyaksikan secara langsung, seperti apa proses kerja pegawai dalam berkomunikasi dengan pemohon paspor.

#### B. Wawancara

Wawancara (interview) adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiono, 2014). Seorang peneliti membutuhkan informasi dengan mengajukan pertanyaan kepada informan sesuai tujuan atau kebutuhan peneliti. Dalam tugas akhir ini, penulis melakukan wawancara dengan pihak yang bersangkutan yaitu pegawai dan pemohon paspor

#### C. Studi Literatur

Studi Literatur adalah kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2018) Dalam penelitian ini penulis memilih studi kepustakaan atau studi literatur dengan mengumpulkan referensi buku – buku yang berkaitan dengan Peran Komunikasi Interpersonal dalam meningkatkan pengetahuan Pemohon Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Padang.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah suatu rangkuman dari tugas akhir yang berguna untuk memberi gambaran tentang hal-hal yang di uraikan dari bab pertama sampai bab akhir. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

## BAB I : PENDAHULUAN

Didalam bab ini dibahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini.

## BAB II : LANDASAN TEORI

Didalam bab ini berisikan landasan teori tentang Pengertian komunikasi, Proses komunikasi, Hambatan komunikasi, Jenis-jenis komunikasi, Pengertian komunikasi intrapersonal, Faktor-faktor komunikasi intrapersonal, Pengertian Komunikasi interpersonal, Proses Komunikasi Interpersonal, Tujuan komunikasi interpersonal, dan Kendala dalam komunikasi interpersonal.

## BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini menjelaskan tentang profil imigrasi yang meliputi sejarah berdirinya, visi, misi, maksud dan tujuan, struktur organisasi kantor imigrasi kelas 1TPI padang

Serta pada bab ini Merupakan Pembahasan tentang peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pengetahuan pemohon paspor.

## BAB IV : PENUTUP

Didalam bab ini dibahas tentang kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penelitian yang dapat penulis berikan kepada pihak perusahaan.