

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

Kajian teori dalam bab ini terdiri dari pembahasan mengenai teori: media online Instagram, informasi, masyarakat dan penelitian terdahulu yang menjadi pedoman atau landasan penulis dalam penelitian ini.

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua penelitian terdahulu dan peneliti juga telah melakukan tinjauan pustaka dari beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini yang diharapkan mampu mendukung peneliti untuk kelancaran penelitian. Penelitian pertama dilakukan oleh Galih Hidayat mahasiswa semester sepuluh Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan ilmu komunikasi dengan judul **“TINGKAT PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR ONLINE MELALUI INSTAGRAM DI KANTOR IMIGRASI KELAS I SERANG PROPINSI BANTEN”** isi dari Penelitian ini menyatakan bahwa *instagram* itu sangat bagus sebagai media penyampaian informasi bagi masyarakat Serang Banten yang ingin membuat paspor online. Tipe penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif. Dan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persentase tingkat efektivitas pelayanan pembuatan paspor online di Kantor Imigrasi Kelas I Serang Propinsi Banten mengalami peningkatan yakni 73,96% dari angka minimal yaitu 70%. Hal ini

dapat dikatakan bahwa *instagram* sebagai media penyampaian informasi sangatlah efektif.

Penelitian yang kedua dilakukan oleh CAHYO TRI WIBOWO mahasiswa semester sepuluh Universitas Sultan Ageng Tritayasa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi “**PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEIMIGRASIAN (SIMKIM) DI KANTOR IMIGRASI KELAS I KOTA TANGERANG**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar efektivitas bahwa pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang mencapai 71,14% dari angka yang dihipotesiskan yakni 70% yang berarti bahwa pelayanan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang berjalan dengan baik. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan paspor dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang lebih dari atau sama dengan 70% diterima atau dengan kata lain hipotesis alternatif (H_a) diterima. Hal tersebut dapat terlihat dari skor hasil perhitungan tiap indikator. Dilihat dari aspek produktivitas memiliki tingkat persentase sebesar 71% dan termasuk kedalam kategori baik. Hal tersebut dilihat dari hasil penelitian lapangan dan perhitungan yang menunjukkan bahwa kantor Imigrasi Kelas I Kota Tangerang sudah

memberikan pelayanan yang cepat sehingga bisa memberikan pelayanan yang banyak dalam satu harinya.

Pada penelitian terdahulu diatas terlihat bahwa keduanya menggunakan penelitian kualitatif dalam proses pengumpulan data. Jika dibandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan ada sedikit perbedaan dan juga persamaannya. Dimana satu penelitian terdahulu memiliki fokus penelitian pada tingkat *instagram* sebagai media penyampaian informasi bagi Instansi dan bisnis . Sementara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu untuk melihat **informasi pelayanan instansi keimigrasian kepada masyarakat yang disampaikan melalui akun *instagram* “Imigrasi Kupang”**.

2.2 Media Online

a. Pengertian Media Online

Media *online* adalah sebutan umum untuk sebuah media yang berbasis pada telekomunikasi dan multimedia dengan memiliki informasi yang bersifat update (terbaru), aktual dan menjangkau seluruh dunia yang memiliki akses internet. Media *online* merupakan media yang berbasiskan teknologi komunikasi interaktif dalam hal ini jaringan komputer, dan oleh karenanya ia memiliki ciri khas yang tidak dimiliki media konvensional lainnya, salah satunya adalah pemanfaatan internet sebagai wahana dimana media tersebut ditampilkan, sekaligus sarana produksi dan penyebaran informasinya.

Media *online* hadir sebagai sarana memperoleh informasi secara cepat dan menjadi bentuk baru dari jurnalistik yang memiliki perannya sendiri bagi khalayak. Media *online* juga merupakan media massa generasi ketiga setelah media cetak dan elektronik. Media *online* merupakan produk jurnalistik *online* atau *cyber journalism* yang didefinisikan sebagai pelaporan fakta atau peristiwa produksi dan didistribusikan melalui internet (Nawiroh Vera ,2016 : 89).

Media online merupakan produk jurnalisme online (Hendrikus S. Bouk 2018:12). Media online (online media) adalah media massa yang tersaji secara online di situs web (website) . Media online sering di sebut pula media massa “generasi ketiga” setelah media cetak seperti koran, tabloid, majalah, buku, dan media elektronik seperti radio, televisi, film/video.

b. Jenis Media Online

1. Media sosial

Media sosial adalah fitur yang berbasis website yang dapat membentuk jaringan serta memungkinkan orang untuk berinteraksi dalam sebuah komunitas. Melalui media sosial kita dapat melakukan berbagai bentuk pertukaran, kolaborasi dan saling berkenalan dalam bentuk teks, visual , maupun audiovisual (Puntoad, 2011 : 1).

media sosial merupakan media yang menawarkan interaktivitas dan perkembangan jaringan terkait pembuatan pesan dan penyampaian pesannya. Interaktivitas merupakan kemampuan pengguna dalam memahami tentang media

baru. Media baru merupakan pengistilahan untuk menggambarkan karakteristik media yang berbeda dan pengistilahan ini bukan berarti media lama menjadi hilang digantikan media baru, namun ini merupakan pengistilahan untuk menggambarkan karakteristik yang muncul dari media sosial atau yang dikenal juga dengan jejaring sosial Menurut (*Terry Flew, New Media :2002*).

2. Instagram

Instagram menurut (Werner, 2001:14) merupakan suatu aplikasi sosial media yang berbasis Android untuk smartphone, iOS untuk iPhone, Blackberry, Windows Phone dan bahkan yang terbaru saat ini juga bisa dijalankan di komputer atau PC . Namun untuk penggunaan di dalam komputer tidak akan bisa sama sepenuhnya dengan yang ada pada perangkat mobile phone . Pada umumnya orang- orang menggunakan instagram untuk saling menshering atau membagikan foto maupun video. Aplikasi instagram lebih menekan pada penggunaan status untuk dibagikan kepublik. Sama halnya dengan aplikasi media sosial lainnya, aplikasi instagram kita dapat mencari banyak teman dengan kegiatan like atau saling komen pada postingan instagram, juga dilakukan dengan menggunakan pesan atau DM(direct message) . istilah Follow dan Follower atau mengikuti dan pengikut, . dengan banyaknya Follower maka menandakan akun anda sudah memiliki banyak teman.

a. Pembuatan Papsor

c. Syarat dan cara pembuatan paspor

1. Syarat pembuatan paspor untuk WNI

Negara indonesia (WNI) yang berdomisili atau berada di wilayah indonesia, bisa mengajukan permohonan paspor kepada ,menteri atau pejabat imigrasi yang ditunjukan pada kantor imigrasi setempat. Untuk pengajuan paspor, ada sejumlah syarat dokumen yang harus dipenuhi diantaranya:

- Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri
- Kartu Keluarga (KK)
- Akta Kelahiran,akta perkawinana atau buku nikah , ijasah atau surat baptis.
- Surat Perwarganegaraan indoensia bagi orang asing yang memperoleh kewarganegaraan indoesia melalui pewarganegaraan.
Atau penyampaian pernyataan untuk memilih kewarganegaran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- Surat penetapan ganti nama dari pejabat yang berwenang bagi yang telag mengganti nama.
- Papsor bisa lama bagi yang telah memiliki paspor biasa.

2. Syarat buat paspor untuk anak WNI

- KTP ayah atau ibu yang masih berlaku atau surat keterangan pindah ke luar negeri
- Kartu Keluarga(KK)
- Akta keluarga atau surat baptis
- Akta perkawinan atau buku nikah orangtua
- Surat penetapan ganti nama dan pejabat yang berwenang bagi yang telah memiliki paspor biasa.

3. WNI yang berdomisili di luar negeri

- Kartu penduduk negara setempat, bukti, petunjuk, atau keterangan yang menunjukkan bahwa permohonan bertempat tinggal di negara tersebut.
- Paspor biasa yang lama

4. Anak WNI yang berdomisili di luar negeri

- Paspor biasa ayah atau ibu warga negara Indonesia
- Surat keterangan lahir dari perwakilan Republik Indonesia.

Adapun cara pembuatan paspor online:

1. Daftar akun pada M- paspor
2. Ajukan permohonan paspor
3. Pilih lokasi kantor imigrasi dan jadwal
4. Tahap pembayaran
5. Perubahan jadwal
6. Verifikasi dan wawancara di kantor imigrasi

b. Informasi Instagram

informasi instagram merupakan satu dari banyaknya media sosial yang sangat populer untuk sekarang ini. *Instagram* menawarkan fitur berbagi foto atau video ke sesama penggunanya. Dengan kolom komentar yang berada di bagian bawah foto/video yang nantinya akan menghasilkan komunikasi dua arah ke sesama penggunanya, dikolom tersebut para pengguna *instagram* dapat memberikan komentar terkait foto/video yang telah di *upload* (www.detik.com/.pengguna media sosial instagram instansi imigrasi dapat menjangkau langsung informasi melalui media sosial instagram yang memberikan kontribusi dan umpan balik secara terbuka, memberi komentar serta membagi informasi dalam waktu cepat dan tidak terbatas. Setiap foto atau video yang diposting memiliki tema yang berbeda-beda dan dijelaskan menggunakan *caption* serta tidak lupa mencantumkan *hashtag* agar lebih mudah dicari oleh pengguna *instagram* lainnya.

2.5 Masyarakat Pengguna Instagram

Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris masyarakat adalah society yang berasal dari kata Latin socius yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab syarakat yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Satu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warga dapat saling berinteraksi. Definisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu (Koentjaraningrat, 2009 : 115 – 118). Selanjutnya menurut (Soerjono Soekato, 2006 : 22) adalah orang – orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan dan mempunyai kesamaan wilayah, identitas, tradisi, sikap.

2.6 Teori interaksi simbolik

Manusia adalah makhluk pembuat atau produsen simbol, suatu pemikiran yang mengingatkan kita pada pernyataan filosof Jerman dari kubu neokantian Ernst Cassirer bahwa manusia adalah “animal/ simbol symbolicum”. Segala sesuatu objek di dalam kehidupan manusia mempunyai makna simbolik. Makna- makna ini tidak datang dengan sendirinya, melainkan dihadirkan dan kemudian disepakati dan dijadikan simbol. Simbol disini dipahami sebagai tanda yang mengandung kesepakatan makna. Oleh sebab itu, perilaku manusia, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok beritikad dari makna – makna simbolik dari objek tersebut.