

TUGAS AKHIR

PENTINGNYA KOORDINASI BIRO PERJALANAN WISATA DAN IMIGRASI TERHADAP PENGURUSAN IZIN TINGGAL TERBATAS WISATAWAN LANJUT USIA MANCANEGARA

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma III
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

Oleh :

Eunike Lois Caroline Pangalila

NIM. 12 063 005



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

2015

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir ini dibuat oleh **Eunike Lois Caroline Pangalila** dan telah disetujui dan disidangkan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir Jurusan pariwisata Politeknik Negeri Manado, pada tanggal Tahun 2015.

Disahkan oleh ;

Ketua Penguji,

Mirjam P. Tenda, S.Pd, M.Hum

NIP. 19680604 199903 2 002

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

Benny I. Towoliu, SE, M.Par

NIP. 19730921 200604 1 008

Magresye D. Rompas, S.IK

NIP. 19760324 200212 2 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata

Drs. Robert D. Towoliu, MSc.

NIP. 19550401 198811 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan bimbingan dan pemeriksaan yang sewajarnya, maka kami menyatakan menyetujui Tugas Akhir ini dengan judul ***“Pentingnya Koordinasi Biro Perjalanan Wisata Dan Imigrasi Terhadap Pengurusan Izin Tinggal Terbatas Wisatawan Lanjut Usia Mancanegara”*** sebagai salah satu syarat Akademis untuk menyelesaikan Program Diploma III di Politeknik Negeri Manado Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

Oleh :

Eunike Lois Caroline Pangalila

NIM . 12 063 005

Dosen Pembimbing,

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

Djibrael Djawa, SE.,M.Htl Manag

NIP. 196110124 199011 1 001

Arthur Lumataw, SE.,MM

NIP. 19600730 199903 1 002

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak
akan hilang.**

(Amsal 23:18)

Penulisan naskah ini dipersembahkan kepada
Karundeng Samuel Pangalila (Papa), Rosali Wehantow (Mama)
Abraham, Sarah, Naomi dan Revina (Adik)
Venuel Cleopan Bansaleng.

ABSTRAK

Pangalila Eunike, 2015 ***“Pentingnya Koordinasi Biro Perjalanan Wisata Dan Imigrasi Terhadap Pengurusan Izin Tinggal Terbatas Wisatawan Lanjut Usia Mancanegara”*** Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Manado, Pembimbing I Djibrael Djawa, SE.,M.Htl Manag Pembimbing II : Arthur Lumataw, SE.,MM.

Kata Kunci : Izin tinggal terbatas

Koordinasi adalah proses menselaraskan kegiatan-kegiatan organisasi menghubungi, bertujuan mengserasikan tiap langkah dan kegiatan dalam organisasi agar tepat sasaran dengan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Namun Dihubungkan dengan biro perjalanan dan imigrasi dalam mengurus Izin Tinggal Terbatas Wisatawan Lanjut Usia Mancanegara, kedua organisasi tersebut tidak melakukan koordinasi. Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan koordinasi Antara Biro Perjalanan Dan Imigrasi dalam Pengurusan Izin Tinggal Terbatas Wisatawan Lanjut Usia Di Kota Manado”

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dimana data hasil temuan dipecahkan melalui teori. Metode pengumpulan data yaitu observasi dan wawancara secara terbuka dengan informan.

Hasil yang didapat Biro perjalanan dan Imigrasi tidak melakukan koordinasi dengan baik dimana selama ini imigrasi hanya bersifat menunggu pelaporan dari Biro Perjalanan serta Imigrasi tidak melakukan survey, pengambilan data terhadap aktivitas wisatawan di Manado secara langsung.

Saran penulis, Koordinasi antara biro perjalanan dan imigrasi lebih ditingkatkan lagi agar supaya pelayanan terhadap wisatawan lebih maksimal serta Imigrasi harus lebih memperhatikan aktivitas wisatawan yang ditangani oleh biro perjalanan dengan melakukan pengawasan dan survey secara langsung mengenai aktivitas wisatawan lanjut usia mancanegara.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menganugerahkan hikmat kepada penulis dan atas perkenaanNya saja tugas akhir ini dapat terselesaikan. Penulis menyadari tanpa doa dan usaha yang keras, tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program Diploma III/Ahi Madya Pariwisata di Politeknik Negeri Manado.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari keterbatasan penulis, petunjuk dan dorongan dari berbagai pihak yang terkait, maka tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ir. Telly H.I Kondo, Msi, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado.
2. Deisy Andih, SE,Msi, selaku Ketua Program Studi Pariwisata Usaha Perjalanan Wisata.
3. Djibrael Djawa, SE., M.Htl Manag Selaku Dosen Pembimbing 1.
4. Arthur Lumataw, SE., MM Selaku Dosen Pembimbing 2.
5. Seluruh Staff dan Dosen Jurusan Pariwisata yang memberikan bimbingan.
6. Yang terkasih Karundeng Samuel Pangalila (Papa), Rosali Wehantow (Mama) Abraham, Sarah, Naomi, Revina (Adik) yang selalu mendoakan dan memotivasi
7. Venuel Cleopan Bansaleng
8. Teman-teman Kelas UPW semester I-VI, UKM KSR PMI POLITEKNIK NEGERI MANADO, Jemaat GMIM Musafir Kasuratan Buha
9. Seluruh teman-*teman Kost Angkasa yang selalu memberikan semangat
10. Seluruh staff dan pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado
11. Segenap keluarga dan rekan-rekan yang telah membantu penulis, yang namanya tidak disebutkan.

Semoga sebuah karya yang telah memberikan banyak pelajaran bagi penulis, bisa memberikan manfaat kepada para pembaca.

Manado, Agustus 2015

Eunike Lois Caroline Pangalila

DAFTAR ISI

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Motto dan Persembahan	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel	x
 BAB I : PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Penulisan	1
1.2. Permasalahan	2
1.3. Tujuan Penulisan	2
1.4. Manfaat Penulisan	2
 BAB II : LANDASAN TEORI	 4
2.1. Prosedur	4
2.2. Pelayanan.....	4
2.3. Service	6
2.4. Jasa.....	6
2.5. Pengertian Koordinasi	7
2.6. Ruang Lingkup Koordinasi.....	8
2.7. Dokumen Perjalanan.....	9
2.8. Keimigrasian.....	9
2.9. Usaha Jasa Perjalanan Wisata.....	12
2.10. Biro Perjalanan Wisata	12
2.11. Wisatawan Lanjut Usia Mancanegara	12
2.12. Persyaratan Pembuatan Izin Tinggal Terbatas	13

BAB III : METODOLOGI PENULISAN.....	19
3.1. Waktu Dan Tempat Penulisan	19
3.2. Sumber Data	19
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4. Metode Penulisan.....	20
 BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas I Manado	21
4.2. Hasil Dan Pembahasan	30
 BAB V : PENUTUP	39
5.1. Kesimpulan.....	39
5.2. Saran	39

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

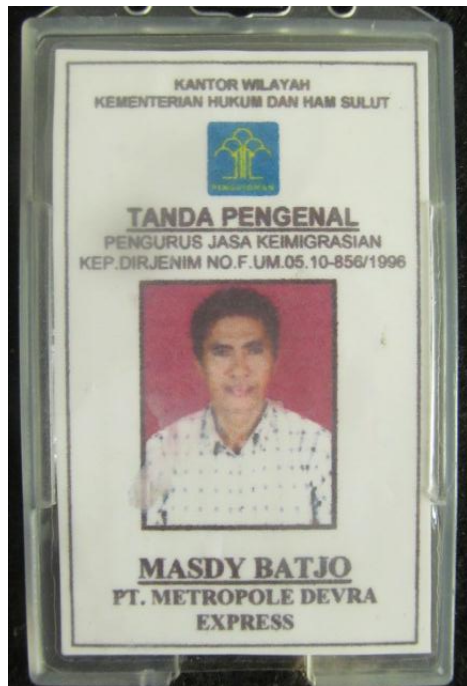
Gambar 4.1 Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado	22
Gambar 4.2 Loker Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado.....	22
Gambar 4.3 Loker Pelayanan WNA Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado	22
Gambar 4.4 Bandara Sam Ratulangi Manado.....	23
Gambar 4.5 Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Sam Ratulangi Manado.....	23
Gambar 4.6 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado	26
Gambar 4.7 Prosedur Pelayanan Izin Keimigrasian Bagi WNA	34
Gambar 4.8 Pengambilan Sidik Jari	35
Gambar 4.9 Pengambilan Foto.....	35
Gambar 4.10 Blanko KITAS	35
Gambar 4.11 Contoh KITAS	36

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tarif Izin Tinggal Terbatas	37
---	----

LAMPIRAN

Setifikat Biro Perjalanan



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kepulauan yang sangat besar, membentang luas dari Sabang di ujung barat laut, sampai dengan Merauke di ujung tenggara, meliputi jarak yang ribuan kilometer jauhnya. Dengan hutan tropisnya yang hijau lebat, Indonesia tampil laksana permata jamrut yang indah di khatulistiwa. Secara strategis, Indonesia terletak diantara dua samudera, Hindia dan Pasifik serta menghubungkan dua benua Asia dan Australia. Disini kita bisa menikmati keindahan surga bawah laut di Bunaken kawasan selam yang termashur di Sulawesi Utara, pemandangan kuil yang memukau di Tanah Lot Bali dan masih banyak lagi atraksi yang menarik lainnya yang menunggu.

Karena keunikan tersebut membawa pengaruh terhadap peningkatan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara diberbagai destinasi wisata di Indonesia. Peranan beberapa pelaku wisata, seperti biro perjalanan wisata pun ikut mengambil kesempatan untuk mempermudah warga negara asing khususnya wisatawan lanjut usia mancanegara dalam proses urusan keimigrasian selama mereka berada di Indonesia. Instansi pemerintah yang berkordinasi dengan biro perjalanan adalah imigrasi.

Imigrasi dengan lebih dari delapan puluh kantornya yang tersebar di Nusantara serta bandar udara dan lautnya, telah ditangani secara baik oleh para pejabat yang professional dan terlatih baik dalam melayani lalu lintas keluar masuk orang asing dari dan ke Indonesia. Aspek pelayanan keimigrasian mengandung makna melancarkan dan memudahkan orang masuk dan keluar dari dan ke wilayah Indonesia. Pada dasarnya, setiap orang asing yang berkunjung ke wilayah Indonesia wajib memiliki dokumen perjalanan / paspor dan visa. Selanjutnya, mereka itu dapat masuk ke wilayah Indonesia setelah mendapat izin masuk dari pejabat imigrasi di tempat pemeriksaan imigrasi.

Karena dampak peningkatan wisatawan di Indonesia ada pelaku-pelaku wisata yang memanfaatkan keadaan dengan cara yang tidak tepat sehingga membuat para wisatawan lanjut usia mengalami kesulitan ketika mereka berada di

Indonesia dalam hal ini seharusnya biro perjalanan mengurus semua urusan mengenai izin tinggal wisatawan lanjut usia selama mereka berada di Indonesia, akibatnya wisatawan tersebut masih harus mengurus mengenai dokumen keimigrasiannya di Kantor Imigrasi.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas maka penulis mendapatkan judul “ **Pentingnya Koordinasi Antara Biro Perjalanan Dan Imigrasi Dalam Pengurusan Izin Tinggal Terbatas Wisatawan Lanjut Usia Di Kota Manado**”

1.2. Permasalahan

Dari latar belakang permasalahan diatas penulis merumuskan masalah mengenai, Bagaimanakah koordinasi antara Biro perjalanan dan imigrasi dalam pengurusan izin tinggal terbatas wisatawan lanjut usia mancanegara ?

1.3. Tujuan Penulisan

Penulisan ini bertujuan untuk menjelaskan koordinasi Antara Biro Perjalanan Dan Imigrasi dalam Pengurusan Izin Tinggal Terbatas Wisatawan Lanjut Usia Di Kota Manado”

1.4. Manfaat Penulisan

Penelitian ini bermanfaat secara teoritis dan secara praktis

a. Bagi Politeknik Negeri Manado

Tugas akhir ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja yang berkaitan dengan Usaha Perjalanan Wisata. Sedangkan manfaat teoritis untuk

menambah pengetahuan dan pengembangan untuk penulis sendiri juga pembaca.

c. Bagi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

Sebagai bahan pertimbangan dan kontribusi dalam menerapkan prosedur yang wajar berdasarkan disiplin ilmu yang terurai pada teori dan praktek Program Studi Usaha Perjalanan Wisata dalam mengembangkan prosedur di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado.

d. Bagi Masyarakat

Untuk memberikan informasi dan sebagai bahan acuan ketika masyarakat membutuhkan jasa keimigrasian yang ada di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado, masyarakat sudah mengerti proses dan prosedur yang ada sehingga tidak menyalahi aturan yang berlaku.

.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Prosedur

Menurut Burhanudin¹ prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang sama agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama (contohnya prosedur kesehatan dan keselamatankerja).

Lebih tepatnya, kata ini bisa mengindikasikan rangkaian aktivitas, tugas-tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan dan proses-proses, yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat. Sebuah prosedur biasanya mengakibatkan sebuah perubahan.

Prosedur dapat diartikan juga :

- Instruksi atau resep, serangkaian perintah yang menunjukkan bagaimana menyiapkan atau membuat sesuatu
- Subrutin atau metode (ilmu komputer), sebuah sub program yang merupakan bagian dari program yang besar
- Algoritma, dalam matematika dan ilmu komputer, serangkaian operasi atau perhitungan untuk menyelesaikan tugas tertentu
- Prosedur operasi standar
- prosedur hukum
- prosedur parlemen
- *Procedure Text*

2.2. Pelayanan

Pelayanan Secara etimologis, menurut Dahlan.,dkk² menyatakan pelayanan ialah **"usaha melayani kebutuhan orang lain"**. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang

¹ Burhanudin S, *Prosedur Pengurusan Bea dan Cukai*, (Pustaka Justisia, 2012)

² Dahlan, Alwi., dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Balai Pustaka, 1995), hal 646

bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann³ menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar pemberian pelayanan terbaik. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttal, Sutopo dan Suryanto⁴ bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik yang dimaksud dalam Keputusan Menpan⁵ adalah "segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." Sejalan dengan Rancangan Undang Undang Pelayanan Publik⁶ memaknai bahwa "pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."

Ada tiga fungsi pelayanan umum (publik) yang dilakukan pemerintah yaitu *environmental service*, *development service* dan *protective service*. Pelayanan oleh pemerintah juga dibedakan berdasarkan siapa yang menikmati atau menerima dampak layanan baik individu maupun kelompok. Konsep barang layanan pada dasarnya terdiri dari barang layanan privat (*private goods*) dan barang layanan kolektif (*public goods*).

³ Norman, Alwi *Service Management*, (Wiley & Son, 1991), hal 14

⁴ Sutopo, Suryanto., *Pelayanan Prima* (Lembaga Administrasi Negara, 2003), hal 9

⁵ Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003., hal 2

⁶ Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007), hal 2

Prosedur pelayanan adalah tata cara dalam melayani public berdasarkan standart yang telah ditetapkan.

2.3. Service

Secara sederhana, menurut Tjiptono⁷ istilah *service* bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Akan tetapi, tidaklah mudah mencari padanan kata dalam bahasa Indonesia yang pas untuk istilah tersebut. Setidaknya ada tiga kata yang bisa mengacu pada istilah tersebut, yakni jasa, layanan, dan servis. Sebagai jasa, *service* umumnya mencerminkan produk tidak berwujud fisik (*intangible*) atau sector industri spesifik, seperti pendidikan, kesehatan, telekomunikasi, transportasi, asuransi, perbankan, perhotelan, konstruksi, perdagangan, reaksi, dan seterusnya. Sebagai layanan, istilah *service* menyiratkan segala sesuatu yang dilakukan pihak tertentu (individu maupun kelompok) kepada pihak lain (individu maupun kelompok). Salah satu contohnya adalah layanan pelanggan (*customer service*). Sementara itu, kata servis lebih mengacu konteks reparasi, misalnya servis sepeda motor, service peralatan elektronik, dan seterusnya.

2.4. Jasa

Menurut Tjiptono⁸, Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat, atau benda, maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja (*performance*), atau usaha. bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Meskipun sebagian besar jasa dapat berkaitan dan didukung oleh produk fisik (misalnya, mobil dalam jasa transportasi) esensi dari apa yang dibeli pelanggan adalah *performance* yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya.

Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli.

⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management*, (C.V ANDY OFFSET edisi 2, 2008), hal

1

⁸ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta Andy, 1996), hal 19

2.5. Pengertian Koordinasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, **Koordinasi** adalah perihal mengatur suatu organisasi atau kegiatan sehingga peraturan dan tindakan yang akan dilaksanakan tidak saling bertentangan atau simpang siur; penggabungan yang gramatikal yang sederajat dengan konjungsi koordinatif; **berkoordinasi**, melakukan koordinasi ; **mengkoordinasi** mengatur baik-baik supaya terarah; **mengkoordinasikan** mengkoordinasi; **terkoordinasi** dapat di koordinasikan; **pengkoordinasian** proses, cara perbuatan mengkoordinasi (kan): *merupakan upaya pemupukan kesadaran akan tanggung jawab bersama.*

Definisi Koordinasi menurut para ahli :

- a. James A.F Stoner Dan Charles Wankel dalam buku Management, edisi ketiga, 1986 “ *Coordination is the process of integrating the objectives of the separate units (departments functional areas) of an organization in order to achieve organizational goals efficiently*”

Koordinasi adalah suatu proses menghubungkan tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan dari unit-unit(bagian-bagian) atau bidang bidang fungsional) suatu Organisasi yang terpisah untuk mencapai saran-saran organisasi secara efisien”

- b. Sondang P. Siagian, dalam bukunya peranan staf dalam manajemen,1978. “Koordinasi adalah pengaturan tata hubungan dari usaha bersama untuk memperoleh kesatuan tindakan dalam usaha pencapaian tujuan bersama pula. Koordinasi adalah suatu proses yang mengatur agar pembagian kerja dari berbagai orang atau kelompok dapat tersusun menjadi suatu kebutuhan yang terintegrasi dengan cara seefisien mungkin”.
- c. Ateng Syafrudin,,dalam bukunya pengaturan koordinasi pemerintah di daerah tahun 1976. “Koordinasi disini adalah suatu proses rangkaian kegiatan menghubungi, bertujuan meng-serasikan tiap langkah dan kegiatan dalam organisasi agar tercapai gerak yang cepat untuk mencapai sasaran dan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan”.
- d. Staf Dosen Balai Pembinaan Administrasi universitas gadjah mada, dalam buku Ensiklopedia Administrasi,1977. “koordinasi adalah suatu pengertian dimana terkandung aspek-aspek tidak terjadinya kekacauan, percekcoan, kekembaran atau kekosongan kerja,sebagai akibat daripada pekerjaan

menghubung-hubungkan, menyatupadukan dan menyelaraskan orang-orang dan pekerjaannya dalam suatu kerja sama yang diarahkan kepada pencapaian tujuan tertentu.

2.6. Ruang Lingkup Koordinasi

Ruang Lingkup Koordinasi menurut George R.Terry dalam bukunya *Principles Of Management* tahun 1964 menjelaskan bahwa ruang lingkup koordinasi dapat di tinjau dari sudut bidang-bidangnya, yaitu :

a. Koordinasi Dalam Individu

Dari sudut pandang manajemen, koordinasi jenis ini merupakan koordinasi yang paling tidak penting, tetapi kemampuan seorang individu untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu dengan baik akan bergantung pada suksesnya ia mengkoordinasikan kegiatan-kegiatannya sendiri. Koordinasi individu adalah sangat penting untuk melaksanakan pekerjaan, seperti tukang bubut, tukang las, pengetik, tukang jahit dan sebagainya.

b. Koordinasi antara individu-individu dari suatu kelompok

Contoh yang paling mengenai koordinasi ini adalah suatu tim atau kesebelasan sepak bola. Tanpa koordinasi sulit bagi kesebelasan tersebut untuk memenangkan pertandingan.

c. Koordinasi antara kelompok-kelompok dalam suatu perusahaan

Sebagai contoh adalah kegiatan bagian pegawai dalam mencari calon pegawai dan melatih pegawai-pegawai baru untuk bagian produksi dan bagian penjualan. Agar pelatihan dapat sukses maka manajemen kepegawaian harus menentukan dan mengetahui sumber kebutuhan pegawai yang tepat dari bagian produksi dan bagian penjualan dalam hubungannya dalam hal-hal seperti jumlah, kecakapan yang di perlukan, latar belakang calon yang dikehendaki dan waktu pelatihan agar mereka siap untuk bekerja. Calon-calun manakah yang dicari dan jenis serta jumlah pelatihan yang di berikan kepada mereka harus sewaktu-waktu disesuaikan dengan apa yang diperlukan oleh bagian-bagian masing-masing dimana calon-calun akan ditempatkan.

d. Koordinasi antara perusahaan-perusahaan dan macam-macam peristiwa dunia Kegiatan perusahaan secara keseluruhan harus sesuai dengan berbagai

kekuatan diluar perusahaan. Hal ini meliputi perusahaan lain, tindakan peraturan pemerintah, dan kedudukan perekonomian nasional dan perekonomian dunia. Tidak ada perusahaan yang dapat berdiri sendiri, perusahaan itu mempengaruhi dan dipengaruhi oleh kekuatan-kekuatan dari luar. misalnya seorang pemilik pabrik baja harus mengkoordinasikan kegiatannya dengan ekonomi nasional dan tidak mengesampingkan tindakan hokum pemerintah dalam daerah di tempet mana perusahaan itu didirikan.

2.7. Dokumen Perjalanan

Dokumen perjalanan menurut Yoeti⁹ adalah surat keterangan yang dipergunakan selama dalam perjalanan yang menamakan orang yang namanya tercantum pada surat keterangan tersebut baik kebangsaannya, jabatannya, identitasnya, keterangan khusus sehubungan dengan perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berwenang untuk masing-masing dokumen tersebut.

Dokumen perjalanan¹⁰ adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara, Perserikatan Bangsa-Bangsa, atau organisasi internasional lainnya untuk melakukan perjalanan antarnegara yang memuat identitas pemegangnya.

2.8. Keimigrasian

Dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2011 Tentang Keimigrasian yang dimaksud dengan Keimigrasian adalah hal ihwal lalu lintas orang yang masuk atau keluar wilayah Indonesia serta pengawasannya dalam rangka menjaga tegaknya kedaulatan negara.

Fungsi keimigrasian adalah bagian dari urusan pemerintahan negara dalam memberikan pelayanan keimigrasian, penegakan hukum, keamanan negara, dan fasilitator pembangunan kesejahteraan masyarakat.

Pejabat imigrasi adalah pegawai yang telah melalui pendidikan khusus keimigrasian dan memiliki keahlian teknis keimigrasian dan memiliki wewenang

⁹ Oka Yoeti, *Tours and Travel Management*, (PT Pradnya Paramita, 1995).,hal 85

¹⁰ Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian BAB 1 Pasal 1 ayat 13.,hal 3

untuk melaksanakan tugas serta memiliki wewenang untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang ini.

Kantor imigrasi adalah unit pelaksana teknis yang menjalankan fungsi keimigrasian di daerah kabupaten, kota, atau kecamatan.

Dokumen keimigrasian adalah dokumen perjalanan Republik Indonesia, dan Izin Tinggal yang dikeluarkan oleh pejabat imigrasi atau pejabat dinas luar negeri.

Tempat Pemeriksaan Imigrasi adalah tempat pemeriksaan di pelabuhan laut, bandar udara, pos lintas batas, atau tempat lain sebagai tempat masuk dan keluar wilayah Indonesia. Orang asing adalah orang yang bukan warga negara Indonesia

Tanda masuk adalah tanda tertentu berupa cap yang dibutuhkan pada dokumen perjalanan warga negara Indonesia dan orang asing, baik manual maupun elektronik, yang diberikan oleh pejabat imigrasi sebagai tanda bahwa yang bersangkutan masuk wilayah Indonesia.

Tanda keluar adalah tanda tertentu berupa cap yang dibutuhkan pada dokumen perjalanan warga negara Indonesia dan orang asing, baik manual atau elektronik yang diberikan oleh pejabat imigrasi sebagai tanda bahwa yang bersangkutan keluar wilayah Indonesia.

Izin tinggal adalah izin yang diberikan kepada orang asing oleh pejabat imigrasi atau pejabat dinas luar negeri untuk berada di wilayah Indonesia. Izin masuk kembali adalah izin tertulis yang diberikan oleh pejabat imigrasi kepada orang asing pemegang Izin tinggal terbatas dan izin tinggal tetap untuk masuk kembali ke wilayah Indonesia.

Penjamin adalah orang atau korporasi yang bertanggung jawab atas keberadaan dan kegiatan orang asing selama berada di wilayah Indonesia.

Visa adalah keterangan tertulis yang diberikan oleh pejabat yang berwenang di Perwakilan RI atau ditempat lain yang ditetapkan oleh pemerintah RI yang memuat persetujuan bagi Orang Asing untuk melakukan perjalanan ke wilayah Indonesia dan menjadi dasar untuk pemberian Izin Tinggal.

Menurut Yoeti¹¹ **Visa atau visum** adalah suatu dokumen perjalanan yang penting sesudah paspor, karena seseorang yang hendak mengadakan perjalanan ke luar negeri harus terlebih dahulu mempunyai visa yang dapat dimintanya pada

¹¹ Oka Yoeti, *Tours and Travel Management*, (PT Pradnya Paramita, 1995), hal 99

perwakilan atau kedutaan negara yang akan di kunjungi. **Visa Republik Indonesia** dikeluarkan oleh sebuah negara dalam bentuk stiker yang dicantumkan kedalam paspor pemohon. Masa berlaku visa yang telah dikeluarkan adalah 90 (Sembilan puluh) hari dari tanggal pengeluaran. Izin di berikan maksimum 60 (enam puluh) hari dan berlaku pada saat izin masuk diberikan oleh pihak imigrasi di Tempat Pemeriksaan Keimigrasian pada saat kedatangan.

Visa yang telah diberikan harus dipergunakan dalam waktu 90 (Sembilan puluh) hari terhitung sejak tanggal visa diterbitkan. Dalam jangka waktu 90 (Sembilan puluh) hari terlampaui, maka visa tersebut habis masa berlaku dan kepada orang asing atau yang dikuasakan harus mengajukan kembali.

Adapun Visa¹² terdiri atas beberapa jenis :

- a. **Visa diplomatik** diberikan kepada orang asing pemegang paspor diplomatik dan paspor lain untuk masuk wilayah Indonesia guna melaksanakan tugas yang bersifat diplomatik
- b. **Visa dinas** diberikan kepada orang asing pemegang paspor dinas dan paspor lain yang akan melakukan perjalanan ke wilayah Indonesia dalam rangka melaksanakan tugas resmi yang tidak bersifat diplomatik dari pemerintah asing yang bersangkutan atau organisasi internasional.
- c. **Visa kunjungan** diberikan kepada orang asing yang akan melakukan perjalanan ke wilayah Indonesia dalam rangka kunjungan tugas pemerintahan, pendidikan, social budaya, pariwisata, bisnis, keluarga, jurnalistik, atau singgah untuk meneruskan perjalanan ke negara lain.
- d. **Visa tinggal terbatas (VITAS)** diberikan kepada orang asing
 - Sebagai rohaniawan, tenaga ahli, pekerja, peneliti, pelajar, investor, lanjut usia, dan keluarganya serta orang asing yang kawin secara sah dengan warga negara Indonesia, yang akan melaksanakan perjalanan ke wilayah Indonesia untuk bertempat tinggal dalam jangka waktu yang terbatas, atau
 - Dalam rangka bergabung untuk bekerja diatas kapal, alat apung, atau instalasi yang beroperasi di wilayah perairan nusantara, laut territorial, landas kontinen, dan/atau zona ekonomi eksklusif Indonesia.

¹² Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 BAB V Pasal 35-39.,hal17

2.9. Usaha Jasa Perjalanan Wisata

Usaha Jasa Perjalanan Wisata¹³ adalah perusahaan yang kegiatannya mengurus keperluan orang yang mengadakan perjalanan baik darat, udara, maupun laut dengan cara menjadi penghubung antara perusahaan yang menyediakan fasilitas perjalanan dengan orang yang ingin melakukan perjalanan. Usaha Jasa Perjalanan Wisata ini terdiri dari dua jenis, yaitu Biro Perjalanan Wisata dan Agen Perjalanan Wisata.

2.10. Biro Perjalanan Wisata

Biro Perjalanan Wisata Lansia adalah Badan usaha yang melakukan kegiatan untuk membantu pengurusan kemudahan bagi kepentingan wisatawan lanjut usia mancanegara yang memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh Menteri Kebudayaan dan Pariwisata .

Suatu perusahaan dapat disebut sebagai Biro Perjalan Wisata apabila kegiatan utama perusahaan tersebut ditekankan pada perencanaan dan penyelenggaraan perjalanan wisata atau paket wisata atas inisiatif sendiri dan tanggung jawab sendiri dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut. Namun menurut Yoeti¹⁴, suatu Biro Perjalanan wisata atau Tour Operator, tidak selalu suatu perusahaan perjalanan, perusahaan tersebut dapat pula berupa suatu maskapai penerbangan (airlines) yang bertujuan untuk menjual tempat duduk (seats) pesawatnya. Atau dapat pula berupa suatu hotel yang terletak dalam suatu “tourist resort”, yang bertujuan untuk menjual kamarnya.

2.11. Wisatawan Lanjut Usia Mancanegara

Wisatawan lanjut usia mancanegara adalah wisatawan asing yang berusia minimal 55 tahun dan dalam pengurusan dokumen keimigrasian wajib melalui biro perjalanan wisata lansia untuk membantu pengurusan kemudahan bagi kepentingan wisatawan lanjut usia mancanegara yang memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh Menteri Kebudayaan dan Pariwisata. Wisatawan lanjut usia mancanegara yang bisa mendapatkan izin tinggal adalah mereka yang memiliki

¹³ I Gde Pitana dan I Ketut Surya Diarta, *ibid*, hal 124

¹⁴ Yoeti, Oka A. 2006, *Tours and Travel Management*, Pradnya Paramita, Jakarta.

Visa tinggal terbatas atau Visa Kunjungan yang bisa di alihstatuskan ke izin tinggal terbatas¹⁵.

2.12. Persyaratan Pembuatan Izin Tinggal

Menurut Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 27 tahun 2014,

1. Izin tinggal terbatas diberikan kepada :
 - a. Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia dengan Visa tinggal terbatas atau Orang Asing yang diberikan alih status dari izin tinggal Kunjungan, yang meliputi:
 - 1) Orang Asing dalam rangka penanaman modal;
 - 2) Bekerja sebagai tenaga ahli;
 - 3) Melakukan tugas sebagai rohaniawan;
 - 4) Mengikuti pendidikan dan pelatihan;
 - 5) Mengadakan penelitian ilmiah;
 - 6) Menggabungkan diri dengan suami atau istri pemegang Izin Tinggal terbatas;
 - 7) Menggabungkan diri dengan ayah dan/atau ibu bagi anak berkewarganegaraan asing yang mempunyai hubungan hukum kekeluargaan dengan ayah dan/atau ibu warga negara Indonesia
 - 8) Menggabungkan diri dengan ayah dan/atau ibu pemegang izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap bagi anak yang berusia dibawah 18 (delapan belas) tahun dan belum kawin;
 - 9) Orang asing eks warga negara Indonesia; dan
 - 10) Wisatawan lanjut usia mancanegara.
 - b. Anak yang pada saat lahir di Wilayah Indonesia ayah dan/atau ibunya pemegang Izin Tinggal terbatas
 - c. Nahkoda, awak kapal, atau tenaga ahli asing di atas kapal laut, alat apung, atau instalasi yang beroperasi di wilayah yuridiksi Indonesia sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
 - d. Orang Asing yang kawin secara sah dengan warga negara Indonesia; atau

¹⁵ Peraturan Menteri Hukum dan HAM RI Nomor :M.07-IZ.01.02 Tahun 2006 Tentang Pemberian Visa dan Izin Keimigrasian bagi wisatawan Lanjut Usia manca Negara

- e. Anak dari orang asing yang kawin secara sah dengan warga negara Indonesia.
- 2. Izin tinggal terbatas juga dapat diberikan kepada orang asing untuk melakukan pekerjaan singkat.
- 3. Izin tinggal terbatas berakhir karena pemegang izin tinggal terbatas :
 - a. Kembali ke negara aslinya dan tidak bermaksud masuk lagi ke Wilayah Indonesia;
 - b. Kembali ke negara asalnya dan tidak kembali lagi melebihi masa berlaku izin Masuk kembali yang dimilikinya;
 - c. Memperoleh kewarganegaraan Republik Indonesia;
 - d. Izin beralih status menjadi Izin tinggal tetap;
 - e. Izinnya dibatalkan oleh Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk;
 - f. Dikenai Deportasi; atau
 - g. Meninggal dunia.

Persyaratan

- 1. Persyaratan Umum, melampirkan:
 - a. Formulir permohonan;
 - b. Surat penjamin, kecuali Orang Asing yang kawin secara sah dengan warga negara Indonesia;
 - c. Paspor kebangsaan yang sah dan masih berlaku beserta fotokopinya
- 2. Persyaratan khusus
 - a. Bagi orang-orang asing dalam rangka penanaman modal, bekerja sebagai tenaga ahli dan melakukan tugas sebagai rohaniawan, melampirkan persyaratan :
 - 1. Surat keterangan domisili;
 - 2. Surat rekomendasi dari kementerian atau lembaga pemerintah nonkementerian terkait;
 - 3. Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA) dari instansi berwenang;
 - 4. Tanda masuk yang masih berlaku

- b. Bagi orang-orang asing dalam rangka mengikuti pendidikan dan pelatihan, dan mengadakan penelitian ilmiah, melampirkan persyaratan :
 - 1. Surat keterangan domisili;
 - 2. Surat rekomendasi dari kementerian atau lembaga pemerintah nonkementerian terkait;
 - 3. Rekomendasi untuk maksud belajar/penelitian dari instansi yang berwenang (Kemendiknas/LIPI);
 - 4. Tanda masuk yang masih berlaku
- c. Bagi anak yang pada saat lahir diwilayah Indonesia ayah dan/atau ibunya pemegang Izin Tinggal terbatas, melampirkan persyaratan :
 - 1. Fotokopi akta kelahiran;
 - 2. Fotokopi akta perkawinan atau buku nikah dari orang tua;
 - 3. Fotokopi paspor kebangsaan ayah dan/atau ibu yang sah dan masih berlaku;
 - 4. Fotokopi Izin Tinggal terbatas ayah dan/atau ibu yang masih berlaku;
 - 5. Tanda masuk yang masih berlaku.
- d. Bagi orang asing yang kawin secara sah dengan warga negara Indonesia, melampirkan persyaratan:
 - 1. Surat permohonan dari suami atau istri yang warga negara Indonesia;
 - 2. Surat keterangan domisili;
 - 3. Fotokopi akta perkawinan atau buku nikah;
 - 4. Fotokopi surat bukti pelaporan perkawinan dari kantor catatan sipil untuk pernikahan yang dilangsungkan di luar negeri;
 - 5. Fotokopi kartu tanda penduduk suami atau istri warga negara Indonesia yang masih berlaku;
 - 6. Fotokopi kartu keluarga suami atau istri warga negara Indonesia;
 - 7. Tanda masuk yang masih berlaku
- e. Bagi anak dari orang asing yang kawin secara sah dengan warga negara Indonesia melampirkan persyaratan :
 - 1. Surat Permohonan dari ayah dan/atau ibu warga negara Indonesia;
 - 2. Surat keterangan domisili;
 - 3. Fotokopi akta kelahiran;

4. Fotokopi akta perkawinan atau buku nikah;
 5. Fotokopi kartu tanda penduduk ayah atau ibu warga negara Indonesia yang masih berlaku;
 6. Fotokopi kartu keluarga ayah atau ibu warga negara Indonesia;
 7. Tanda masuk yang masih berlaku.
- f. Bagi orang asing yang menggabungkan diri dengan suami atau istri Pemegang Izin Tinggal terbatas, melampirkan persyaratan;
1. Surat penjaminan dari penjamin;
 2. Surat keterangan domisili;
 3. Fotokopi akta perkawinan atau buku nikah;
 4. Fotokopi Izin Tinggal terbatas ayah dan/atau ibu yang masih berlaku;
 5. Tanda masuk yang masih berlaku.
- g. Bagi anak berkewarganegaraan asing yang menggabungkan diri dengan ayah dan/atau ibu warga negara Indonesia, melampirkan persyaratan :
1. Surat permohonan ayah dan/atau ibu warga negara Indonesia;
 2. Surat keterangan domisili;
 3. Akta kelahiran;
 4. Fotokopi akta perkawinan atau buku nikah orang tua
 5. Fotokopi kartu tanda penduduk ayah dan/atau ibu warga negara Indonesia yang masih berlaku;
 6. Fotokopi kartu keluarga ayah dan atau ibu warga negara Indonesia ;
 7. Tanda masuk yang masih berlaku.
- h. Bagi anak yang berusia dibawah 18 (delapan belas) tahun dan belum kawin yang menggabungkan diri dengan ayah dan/atau ibu pemegang Izin Tinggal terbatas atau Izin Tinggal tetap, melampirkan persyaratan:
1. Surat penjaminan dari penjamin;
 2. Surat keterangan domisili;
 3. Fotokopi akta kelahiran;
 4. Fotokopi akta perkawinan atau buku nikah orang tua;
 5. Fotokopi paspor kebangsaan ayah dan/atau ibu yang masih berlaku;
 6. Fotokopi Izin Tinggal terbatas ayah dan/atau ibu yang sah dan masih berlaku;

7. Tanda masuk yang masih berlaku.
- i. Bagi orang asing eks warga negara Indonesia, melampirkan persyaratan:
 1. Surat penjaminan dari penjamin;
 2. Surat keterangan domisili;
 3. Bukti yang menunjukkan pernah menjadi warga negara Indonesia;
 4. Tanda masuk yang masih berlaku.
- j. Bagi wisatawan lanjut usia mancanegara, melampirkan persyaratan:
 1. Surat penjaminan dari penjamin;
 2. Surat keterangan domisili;
 3. Surat sponsor dari Biro Perjalanan yang ditunjuk oleh Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata
 4. Tanda masuk yang masih berlaku.
- k. Bagi nahkoda, awak kapal, atau tenaga ahli asing di atas kapal laut, alat apung, atau instalasi yang beroperasi di wilayah perairan dan wilayah yurisdiksi Indonesia, melampirkan persyaratan:
 1. Surat penjaminan dari penjamin;
 2. Daftar awak kapal yang ditranda tangani oleh nahkoda dan diketahui oleh Pejabat Imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi;
 3. Fotokopi paspor kebangsaan yang telah diberikan Tanda Masuk; dan
 4. Rekomendasi dari Kementerian atau lembaga Pemerintah nonkementerian terkait.
3. Ketentuan mengenai persyaratan sebagaimana dimaksud dalam point 1 dan 2, berlaku juga bagi perpanjangan Izin Tinggal terbatas
4. Selain memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam point 1 dan 2, untuk perpanjangan Izin Tinggal terbatas juga harus melampirkan kartu Izin Tinggal terbatas yang lama.
5. Permohonan Izin Tinggal terbatas, diajukan oleh Orang Asing atau penjamin dengan mengisi formulir permohonan dan melampirkan persyaratan yang telah ditentukan Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat imigrasi yang ditunjuk oleh wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Orang Asing.

6. Permohonan Izin Tinggal terbatas bagi Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia dengan Visa Tinggal terbatas harus diajukan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak Tanda Masuk di berikan.
7. Dalam hal permohonan Izin Tinggal terbatas tidak di ajukan dalam jangka waktu yang ditentukan, dikenai biaya beban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. Perpanjangan Izin Tinggal terbatas diberikan Kepala Kantor Imigrasi yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal orang asing untuk jangka waktu paling lama 1 (satu) tahun, dan diberikan paling banyak 5 (lima) kali berturut-turut;
9. Perpanjangan pertama dan kedua dilaksanakan Kepala Kantor Imigrasi setelah mendapat persetujuan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM dalam hal ini Kepala Divisi Keimigrasian;
10. Perpanjangan yang ketiga sampai dengan kelima dilaksanakan Kepala Kantor Imigrasi setelah mendapat persetujuan tertulis Direktur Jenderal Imigrasi melalui pertimbangan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM dalam hal ini Kepala Divisi Keimigrasian.

BAB III

METODOLOGI PENULISAN

3.1. Waktu Dan Tempat Penulisan

a. Waktu Penelitian

Waktu penelitian kurang lebih 4 bulan melalui Praktek Kerja lapangan terhitung dari tanggal 2 Maret 2015 sampai 30 Juni 2015

b. Tempat Penelitian

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis melakukan penelitian sekaligus melakukan Praktek Kerja Lapangan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado.

Alamat : Jln 17 Agustus, Kec. Wanea, Kota Manado

Nomor Telepon : 0431-841688

Fax : 0431-86349

3.2. Sumber Data

Sumber data yang di ambil penulis dalam penulisan ini ada 2 yaitu :

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Data primer disini merupakan hasil observasi langsung yang berupa prosedur pembuatan izin tinggal terbatas wisatawan lanjut usia mancanegara di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh penulis dari data yang sudah ada yaitu studi pustaka terhadap beberapa buku dan informasi serta penggunaan media internet yang berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang diambil oleh penulis adalah dengan cara:

1. Observasi

Dengan mengamati lebih dalam proses pelaksanaan secara langsung di lapangan selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.

2. Wawancara

Dengan bertatap muka secara langsung dengan sumber untuk mendapatkan data dalam hal ini pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado.

3. Studi kepustakaan

Pengumpulan data beserta informasi melalui buku-buku sesuai objek yang diteliti.

3.4. Metode Penulisan

Untuk mendapatkan suatu tulisan yang dapat dipertanggungjawabkan baik secara ilmiah dan keabsahannya, maka penulis menggunakan metode penulisan berbentuk deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Penelitian ini, menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi didalam masyarakat, pertentangan dua keadaan/ lebih, hubungan antar variable, perbedaan antar fakta, pengaruh terhadap suatu kondisi, dan lain-lain dalam hal ini mengenai koordinasi antara biro perjalanan dan imigrasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

a. Sejarah Kantor

Kantor Imigrasi Manado pada tahun 1954 semula ditetapkan sebagai Kantor Imigrasi Manado Cabang Makasar, sampai dengan tanggal 23 Oktober 1980 dibawah Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi Ujung Pandang.

Pada tanggal 24 Oktober 1980 ditingkatkan menjadi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Imigrasi dengan wilayah kerja Propinsi Sulawesi Utara dan Sulawesi Tengah. Dengan ditetapkannya Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Propinsi Sulawesi Utara dan Tengah di Manado pada tahun 1982 berubah menjadi Kantor Imigrasi Manado dengan wilayah kerja Propinsi Sulawesi Utara.

Dengan adanya Kantor Imigrasi di Bitung dan Tahuna, maka wilayah kerja Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado saat ini berjumlah 4 (empat) Kabupaten dan 2 (dua) Kota yang terdiri dari :

- 1) Kabupaten Minahasa
- 2) Kabupaten Minahasa Utara
- 3) Kabupaten Minahasa Tenggara
- 4) Kabupaten Minahasa Selatan
- 5) Kota Manado
- 6) Kota Tomohon

Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado juga membawahi 1(satu) Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Udara yaitu Bandara Sam Ratulangi Manado. Bandara terletak 15 km disebelah utara Kota Manado dan dapat ditempuh 30 menit dari Kota Manado.

Gambar 4.1 Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado



Sumber . Eunike Pangalila 2015

Gambar 4.2 Loker Pelayanan paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado



Sumber . Eunike Pangalila 2015

Gambar 4.3 Loker Pelayanan WNA di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado



Sumber . Eunike Pangalila 2015

Bandara Udara Sam Ratulangi Manado dibangun oleh Pemerintah Jepang pada tahun 1942 yang terus mengalami perubahan dan perkembangan hingga saat ini, upaya pemerintah mengembangkan Bandar Udara, maka sejak tahun 1990 dialihkan pengelolannya ke PT. Angkasa Pura I, dan pada tanggal 18 Desember 2003 diserahkan secara operasional oleh Direktorat Jenderal Penerbangan Udara kepada PT. (Persero) Angkasa Pura I.

Gambar 4.4
Bandara Sam Ratulangi Manado



Sumber . Tempat Pemeriksaan Imigrasi

Gambar 4.5
Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Sam Ratulangi Manado



Sumber . Eunike Pangalila 2015

b. Visi Dan Misi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

Visi Menjadikan Insan Imigrasi yang profesional berwibawa dan berwawasan global. Sedangkan Misinya :

- 1) Meningkatkan kemampuan SDM agar memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat pemohon jasa keimigrasian.
- 2) Memberikan pelayanan keimigrasian yang cepat dan tepat
- 3) Meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait guna peningkatan
- 4) Pengawasan dan pemantauan orang asing dalam wilayah kerja.

Untuk mewujudkan Visi dan Misi Kantor Imigrasi, sangat dibutuhkan tenaga yang trampil, bersih dan berwibawa dan di dukung oleh metode-metode kerja atau sistem kerja yang praktis dan sistematis dalam usaha mencapai pelaksanaan tugas

yang maksimal, berdaya guna dan berhasil guna, maka Tahun Anggaran 2013 disusun Rencana Kerja, Program Kerja, Kelender kerja yang disusun secara praktis dalam hubungan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain yang digunakan sebagai pedoman kerja sekaligus penyempurnaan sistem dan metode kerja sebagai upaya menekan semaksimal mungkin terjadinya kelemahan dalam pelaksanaan tugas serta sekaligus sebagai upaya peningkatan pelaksanaan pengawasan tugas sehingga diharapkan tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan semaksimal mungkin.

c. Sumber Daya Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado memiliki pegawai dan pejabat yang berjumlah 42(empat puluh dua) orang yang terdiri dari ;

- 1 Orang CPNS
- 28 Orang Pegawai
- 1 Orang Ajun Keimigrasian
- 2 Orang Pejabat Imigrasi Non Struktural
- 4 Orang Eselon V (Kepala Sub Seksi dan Kepala Urusan)
- 5 Orang IV (Kepala Seksi dan Kepala Bagian Tata Usaha)
- 1 Orang Eselon III (Kepala Kantor)

d. Bidang Pelayanan

Bidang usaha pelayanan jasa keimigrasian di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado meliputi :

- 1) Untuk Warga Negara Republik Indonesia (WNI)
 - Pemberian Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI)
 - Pemberian Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP)
 - Pemberian Izin Bertolak/Berangkat ke Luar Negeri
 - Pemberian Izin Masuk ke wilayah Republik Indonesia
- 2) Untuk Warga Negara Asing (WNA)
 - Pemberian Visa
 - Pemberian Isin Masuk
 - Pemberian Isin Tinggal
 - Pemberian Izin Berangkat

- Pemberian Izin Masuk Kembali
- Pemberian Fasilitas Keimigrasian/affidavit

e. Struktur Organisasi dan *Job Description*

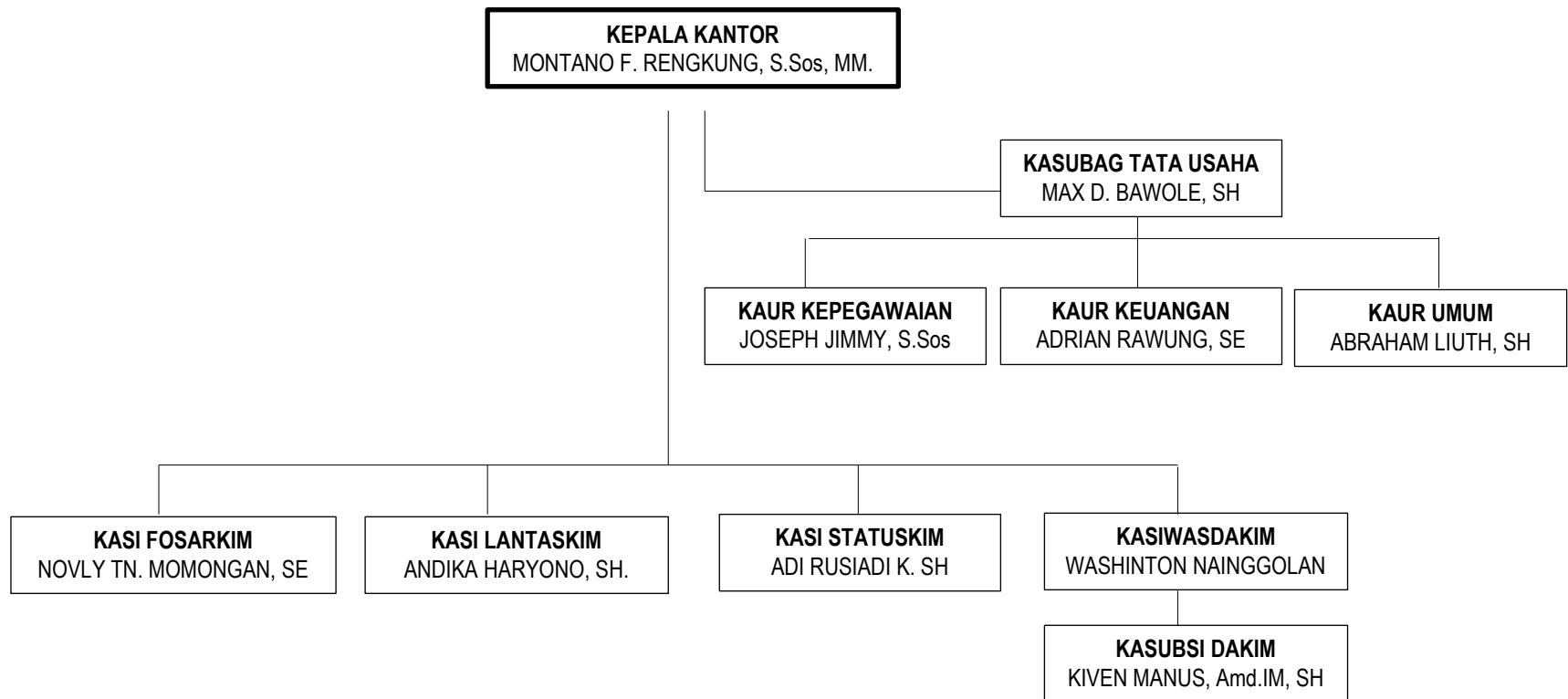
Berdasarkan struktur organisasi seperti pada halaman berikut, maka masing-masing seksi di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado memiliki tugas dan kerja yaitu :

a) Tata Usaha

1) Urusan Kepegawaian

- Menganalisa data kepegawaian untuk diusulkan kenaikan gaji berkala
- Menghitung jumlah pegawai dan meneliti apakah pegawai yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diusulkan kenaikan gaji berkala
- Untuk mengetahui TMT pegawai yang bersangkutan
- Menganalisa data kepegawaian untuk diusulkan mengikuti diklat/ pendidikan, Ujian Dinas dan penyesuaian ijazah (S1,S2)
- Menganalisa data kepegawaian untuk usulan KARPEG/KASIR/KRSU dll
- Melakukan penilaian pekerjaan bawahan dan melaksanakan waskat

Gambar 4.6 .Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado



Sumber : Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

2) Urusan Keuangan

- Menyusun rencana kerja urusan keuangan
- Meneliti berkas tagihan untuk mendapatkan penyelesaian pembayaran
- Membuat daftar gaji/lembur & rapel
- Melakukan pembayaran gaji
- Menyusun konsep surat tanggapan yang berkaitan dengan daftar isian pelaksanaan anggaran
- Melakukan pembinaan pegawai di lingkungan urusan kepegawaian
- Melakukan penilaian DP3 dan melaksanakan waskat
- Membuat Laporan Urusan Keuangan

3) Urusan Umum

- Menyusun rencana kerja urusan umum
- Mengkoordinasikan pendistribusian pengelolaan arus surat masuk, mengklarifikasikan arsip, dokumentasi dan pemeliharanya
- Melaksanakan pengagendaan, ekspedisi dan pengiriman surat-surat
- Pendapatan Barang Milik/Kekayaan Negara (BMKN)
- Registrasi Barang Milik/Kekayaan Negara (BMKN)
- Laporan Triwulan Barang Milik/Kekayaan Negara (BMKN)
- Pemeliharaan gedung, kendaraan dinas dan alat perlengkapan kantor
- Pengamanan kantor dan lingkungan kantor
- Pengadaan peralatan dan perlengkapan kantor
- Penyusunan laporan-laporan
- Melakukan pembinaan pegawai dalam lingkungan urusan umum dan pelaksanaan pengawasan

b) Seksi Informasi Dan Sarana Komunikasi Keimigrasian

- Pelayanan Keimigrasian Pendaftaran Orang Asing untuk EPO, Perpanjangan Izin Kunjungan, Perpanjangan KITAS, Perpanjangan Kitap ERP, MERP
- Penyelesaian Digitalisasi WNI dan WNA serta pemusnahan file
- Pembenahan ruangan arsip SPRI
- Pembenahan ruangan arsip WNA

- Menyusun materi dan persiapan sosialisasi tentang Pelayanan Keimigrasian
- Sosialisasi informasi tentang Pelayanan Keimigrasian
- Pembuatan *website* informasi Pelayanan Keimigrasian dan memonitor kegiatan *website* Kantor Imigrasi Kelas I Manado

c) Seksi Lalu Lintas Keimigrasian

- Menyusun Rencana Kerja Seksi Lalu Lintas Keimigrasian
- Pemberian Pelayanan Paspor SPRI, *Reentry Permit*, MERP sesuai ketentuan yang berlaku
- Menelaah dan menganalisa pendapat yang diajukan bawahan terhadap permohonan SPRI, *Reentry Permit* dan MERP
- Pemeriksaan Keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI)

d) Seksi Status Keimigrasian

- Perpanjangan Izin Tinggal Kunjungan (ITK)
- Perpanjangan Izin Tinggal Kunjungan VOA
- Ahli Status Izin Tinggal Kunjungan menjadi Izin Tinggal Terbatas
- Pemberian KITAS
- Perpanjangan KITAS
- Penangguhan KITAS
- Ahli status Izin Tinggal Terbatas menjadi Izin Tinggal Tetap
- Pemberian KITAP
- Perpanjangan KITAP
- Penangguhan KITAP
- Pemberian ITAS Dahsuskim
- Perpanjangan ITAS Dahsuskim
- Pemberian Fasilitas keimigrasian bagi anak kewarganegaraan Ganda Terbatas
- Pemberian Surat Keterangan Keimigrasian (SKIM)
- Pemelihara peralatan *e'office*
- Penelitian lapangan (Pengecekan&Wawancara)

e) Seksi Pengawasan Dan Penindakan Keimigrasian

1) Seksi Pengawasan Keimigrasian (Waskim)

- Koordinasi kerja (*internal*) dengan Sub Bagian Tata Usaha, Seksi Fosarkim, Seksi Lantaskim dan Seksi Statuskim.
- Koordinasi kerja (*external*) dengan instansi *Security*, Instansi Penegak Hukum dan Instansi terkait dalam rangka penegakan hukum keimigrasian
- Koordinasi dengan Pemerintah Kota dan Kabupaten dalam hal pembentukan Tim PORA
- Penyusunan daftar kebutuhan atk dan perlengkapan sarana prasarana dalam rangka pengawasan dan penindakan keimigrasian
- Pelaporan pelaksanaan pekerjaan kepada Kepala Kantor
- Pembinaan Pegawai (pembinaan disiplin dan peningkatan kemampuan teknis dan administrasi)
- Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan (DP3) pegawai Seksi Wasdakim
- Evaluasi kinerja dan penyusunan rencana kerja dan program kerja tahun berjalan

2) Sub Seksi Pengawasan Keimigrasian

- Pengawasan Administrasi terhadap Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing pemohon perijinan Keimigrasian (daftar cekal)
- Pemeliharaan daftar cekal dengan selalu merevisinya (memasukan/menghapus setiap ada pemberitahuan cekal dan perubahannya dari Direktorat Jendral Imigrasi)
- Pengawasan administrasi terhadap legalisasi dokumen yang menjadi syarat permohonan dan kebenaran peruntukan perijinan keimigrasian sesuai dengan prosedur yang berlaku
- Pemantauan keberadaan dan kegiatan tenaga kerja asing diperusahaan, hotel, restoran dan tempat hiburan
- Penerimaan dan pemeriksaan kebenaran laporan masyarakat dan informasi serta data orang asing dari instansi terkait untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku

- Pemantauan, penyidikan dan pemeriksa (non projustisia) terhadap pelanggaran keimigrasian
- Pemeriksaan terhadap Warga Negara Indonesia yang Surat Perjalanan Republik Indonesia (SPRI) hilang dan rusak untuk diproses lebih lanjut
- Kegiatan operasi pengawasan secara berkala
- Penyusunan laporan pengawasan keimigrasian berkala
- Pencarian daftar orang asing

3) Sub Seksi Penindakan

- Pembuatan Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dan Berita Acara pendapat terhadap warga negara Indonesia atau Warga Negara Asing yang diduga melanggar peraturan keimigrasian
- Penyidikan, penangkapan, penggeledahan dan penyitaan barang bukti terhadap mereka yang diduga melakukan tindak pidana keimigrasian dalam rangka proses peradilan pidana sesuai dengan peraturan yang berlaku
- Koordinasi dan pelaksanaan pengiriman warga negara asing ke Rudenim Manado dalam rangka proses keimigrasian lebih lanjut
- Koordinasi dengan instansi terkait dalam penyusunan kasus yang bersifat Lintas Sektoral
- Koordinasi tindakan keimigrasian warga negara asing dalam rangka deportasi/repatriasi
- Penyusunan laporan bulanan tentang dan tindak pidana keimigrasian (non projustisia)

4.2. Hasil Dan Pembahasan

4.2.1. Hasil

a. Izin Tinggal Terbatas

Berdasarkan Kebijakan Keimigrasian Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian, izin tinggal adalah izin yang diberikan kepada orang asing oleh pejabat imigrasi atau pejabat dinas luar negeri untuk berada di wilayah Indonesia.

Secara umum izin tinggal dapat diberikan kepada orang asing pemegang Visa Kunjungan dan Visa Tinggal Terbatas (VITAS) dalam rangka bekerja dan tidak dalam rangka bekerja

1. Izin Tinggal terbatas diberikan kepada:

Orang Asing yang masuk Wilayah Indonesia dengan Visa tinggal terbatas atau Orang Asing yang diberikan alih status dari izin tinggal Kunjungan, yang meliputi:

- Orang Asing dalam rangka penanaman modal;
- Bekerja sebagai tenaga ahli;
- Melakukan tugas sebagai rohaniawan;
- Mengikuti pendidikan dan pelatihan;
- Mengadakan penelitian ilmiah;
- Menggabungkan diri dengan suami atau istri pemegang izin tinggal terbatas;
- Menggabungkan diri dengan ayah dan/atau ibu bagi anak berkewarganegaraan asing yang mempunyai hubungan hukum kekeluargaan dengan ayah dan/atau ibu warga negara Indonesia
- Menggabungkan diri dengan ayah dan/atau ibu pemegang izin tinggal terbatas atau izin tinggal tetap bagi anak yang berusia dibawah 18 (delapan belas) tahun dan belum kawin;
- Orang asing eks warga negara Indonesia; dan
- **Wisatawan lanjut usia mancanegara.**

2. Izin tinggal terbatas juga dapat diberikan kepada orang asing untuk melakukan pekerjaan singkat.

3. Izin tinggal terbatas berakhir karena pemegang izin tinggal terbatas :

- Kembali ke negara aslnya dan tidak bermaksud masuk lagi ke Wilayah Indonesia;
- Kembali ke negara asalnya dan tidak kembali lagi melebihi masa berlaku izin Masuk kembali yang dimilikinya;
- Memperoleh kewarganegaraan Republik Indonesia;
- Izin beralih status menjadi Izin tinggal tetap;
- Izinnya dibatalkan oleh Menteri atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk;

- Dikenai Deportasi; atau
- Meninggal dunia.

Hasil pengamatan (observasi) penulis selama melakukan PKL di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado penulis banyak mendengar keluhan dari Wisatawan Lanjut Usia yang menjelaskan bahwa biro perjalanan tidak bertanggung jawab terhadap pengurusan Izin Tinggal wisatawan lanjut usia.

Dalam pengurusan Izin tinggal Lanjut usia seharusnya Biro Perjalanan bertanggung jawab antara lain :

1. Biro perjalanan Wisata Lansia sebagai Pengurus berkewajiban menjamin pengurusan dokumen/izin keimigrasian wisatawan mancanegara lansia;
2. Biro Perjalanan wisata lansia yang di tunjuk diwajibkan melaporkan perubahan yang terjadi seperti perubahan alamat, perubahan status sipil dan lain sebagainya yang berkaitan dengan wisatawan lanjut usia mancanegara yang dilakukan secara periodic setiap 3 bulan sekali.
3. Laporan tersebut pada kedua point di atas disampaikan kepada kepala kantor imigrasi dengan tembusan kepada kepala kantor imigrasi dengan tembusan Kepala Kantor Wilayah Departemen Kehakiman Dan Hak Asasi Manusia dalam hal ini Koordinator Urusan Keimigrasian atau Direktorat Jenderal Imigrasi.

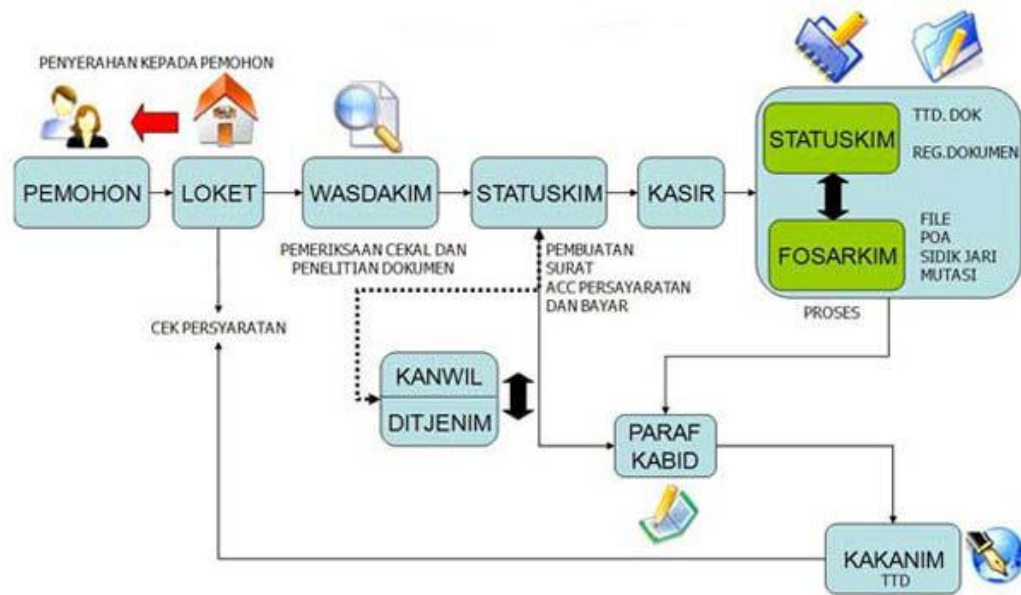
Dilain pihak imigrasi yang berfungsi sebagai instansi yang berwenang dalam penerbitan dokumen keimigrasian baik bagi warga negara Indonesia maupun warga negara asing belum berkoordinasi baik dengan biro perjalanan seperti nya tidak melakukan pengawasan dan tidak mengkoordinir tugas dari biro perjalanan. Selama pengamatan penulis, imigrasi hanya bersifat menunggu laporan dari Biro perjalanan terhadap aktivitas pengurusan Izin tinggal dan tidak melakukan pengumpulan data secara langsung akan aktivitas wisatawan di Kota Manado.

Berikut ini proses pengurusan Izin Tinggal terbatas yang di lakukan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado. Wisatawan Lanjut Usia mememnuhi kelengkapan persyaratan sebagai berikut :

1. Surat permohonan dan jaminan serta keterangan identitas dari Biro Perjalanan Wisata sebagai penjamin.
2. SIUP dan NPWP Biro Perjalanan Wisata
3. Surat penunjukan Biro Perjalanan Wisata yang ditentukan untuk menangani wisatawan lansia ;
4. Daftar riwayat hidup, riwayat pekerjaan dan pendidikan atau *curriculum vitae* orang asing yang bersangkutan;
5. Asli dan fotokopi paspor kebangsaan atau surat perjalanan orang asing yang bersangkutan yang sah yang masih berlaku
6. Pas foto berwarna terbaru ukuran 2 cm x 3 cm sebanyak 4 lembar
7. Tidak termasuk dalam kategori orang yang tidak diinginkan keberadaannya di Indonesia dan atau tidak termasuk dalam daftar penangkalan;
8. Bukti dari lembaga Dana pension atau bank dari negara asal ataupun di Indonesia tentang tersedianya dana minimal US\$ 1.500.00 perbulan untuk memenuhi kebutuhan hidup selama di Indonesia;
9. Asuransi kesehatan, kematian dan asuransi tanggung jawab hukum pihak ketiga dibidang perdata baik di negara asalnya ataupun di Indonesia.
10. Bukti tinggal di sarana akomodasi yang tersedia selama di Indonesia berdasarkan pembelian sarana akomodasi minimal US\$ 35.000.00 atau minimal US\$ 200.00 selain kota di Pulau Jawa dan Bali
11. Bukti penggunaan pramuwisma selama berada di Indonesia berupa perjanjian kerja antara yang bersangkutan dengan pramuwisma;
12. Membayar biaya imigrasi sesuai dengan ketentuan.

Setelah pemohon melengkapi persyaratan yang sudah ditetapkan, maka pemohon wisatawan lanjut usia yang akan membuat izin tinggal terbatas mengikuti prosedur seperti pada gambar dibawah ini :

Gambar 4.7 Prosedur Pelayanan Izin Keimigrasian Bagi WNA



Sumber. Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

1. Petugas loket penerimaan melakukan pemeriksaan persyaratan, pemindaian dokumen persyaratan dan mengeluarkan Tanda Bukti Penerimaan kepada pemohon yang telah memenuhi persyaratan formal.
2. Apabila permohonan telah dinilai memenuhi syarat, maka diteruskan kepada Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk untuk mendapatkan persetujuan.
3. Apabila dalam penelitian Kepala Kantor Imigrasi ternyata didapat indikasi yang meragukan, maka Kepala Kantor Imigrasi memerintahkan Kepala Seksi pengawasan dan penindakan untuk melakukan penelaan dan menyerahkan hasilnya kepada Kepala Kantor Imigrasi.
4. Dalam hal Permohonan telah disetujui, berkas/file diteruskan kepada Bendahara Penerimaan untuk dilakukan pembayaran biaya imigrasi sesuai dengan peraturan yang berlaku.
5. Setelah dilakukan pembayaran biaya Imigrasi sebagaimana dimaksud pada poin di atas, maka proses selanjutnya dilakukan secara berurutan adalah
 - Sidik Jari, pengambilan foto dan pembubuhan tanda tangan yang bersangkutan pada blanko Kartu Izin Tinggal terbatas;

Gambar 4.8 Pengambilan sidik jari



Sumber. Eunike Pangalila 2015

Gambar 4.9 Pengambilan Foto



Sumber. Eunike Pangalila 2015

- Registrasi dan printing;
- Penandatanganan/otorisasi Kartu Izin Tinggal terbatas oleh Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk

Gambar 4.10 Blanko KITAS



Sumber. Eunike Pangalila 2015

6. Dalam hal persyaratan telah terpenuhi dan telah dilakukan pengambilan foto, Kepala Kantor Imigrasi atau Pejabat Imigrasi yang ditunjuk menerbitkan Kartu Izin Tinggal terbatas dalam waktu 3-4 hari.

7. Kartu Izin Tinggal terbatas yang telah selesai, diteruskan ke petugas loket penyerahan dan diserahkan kepada pemohon.

Gambar 4.11
contoh KITAS



Sumber. Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

8. Cek lapangan

Masa Berlaku

1. Izin tinggal terbatas diberikan untuk waktu paling lama 2 (dua) tahun dan dapat diperpanjang.
2. Setiap kali perpanjangan diberikan paling lama 2 (dua) tahun dengan ketentuan keseluruhan izin tinggal di wilayah Indonesia tidak lebih dari 6 (enam) tahun.
3. Izin tinggal terbatas untuk melakukan pekerjaan singkat diberikan untuk waktu paling lama 90 (sembilan puluh) hari dan dapat diperpanjang.
4. Setiap kali perpanjangan sebagaimana dimaksud pada point 3, diberikan untuk waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari dengan ketentuan keseluruhan izin tinggal di wilayah Indonesia tidak lebih dari 180 (seratus delapan puluh) hari.
5. Izin tinggal terbatas bagi pemegang Visa tinggal terbatas saat kedatangan diberikan untuk waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari.
6. Izin tinggal terbatas bagi pemegang visa tinggal terbatas saat kedatangan tidak dapat diperpanjang

Sedangkan biaya pembuatan izin tinggal terbatas di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado sesuai PP Nomor 45 tahun 2014 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Tarif Izin Tinggal Terbatas

Jenis PNPB	Satuan	Tarif
1. Izin tinggal terbatas		
a. Saat kedatangan	Per orang	Rp. 450.000,00
b. Izin tinggal terbatas non elektronik masa berlaku paling lama 6 (enam) bulan	Per orang	Rp. 450.000,00
c. Izin tinggal terbatas non elektronik masa berlaku paling lama 1(satu) tahun	Per orang	Rp. 800.000,00
d. Izin tinggal terbatas non elektronik masa berlaku paling lama 2 (dua) tahun	Per orang	Rp. 1.400.000,00
2. Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas		
a. Izin tinggal terbatas non elektronik masa berlaku paling lama 6 (enam) bulan	Per orang	Rp. 450.000,00
b. Izin tinggal terbatas non elektronik masa berlaku paling lama 1(satu) tahun	Per orang	Rp. 800.000,00
c. Izin tinggal terbatas non elektronik masa berlaku paling lama 2 (dua) tahun	Per orang	Rp. 1.400.000,00

Sumber. Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado

Adapun sanksi Pidana sesuai UU Keimigrasian bagi warga negara asing yang melanggar :

- Denda (overstay)
- Administratif/Deportasi
- Penangkalan
- Projustisia

4.2.2. Pembahasan

Dari hasil temuan sebelumnya maka penulis menemukan permasalahan-permasalahan yang timbul karena kurangnya koordinasi antara biro perjalanan dan imigrasi

- Wisatawan lanjut usia mengalami kesulitan dalam urusan tinggal di Indonesia;
- Wisatawan mengalami kerugian ;
- Wisatawan tidak menikmati hari libur di masa tua/pensiun;

Dalam teori Koordinasi menurut James A.F stoner dan Charles wankel dalam buku management, edisi ketiga, 1986 “koordinasi adalah proses menyatupadukan tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan dari unit-unit (bagian-bagian atau bidang-bidang fungsional) suatu organisasi yang terpisah untuk mencapai sasaran-sasaran organisasi secara efisien”. Berdasarkan teori tersebut peneliti melihat dua organisasi biro perjalanan dan imigrasi tidak menyatukan tujuan untuk menyelesaikan pengurusan Izin Tinggal Wisatawan Lanjut Usia Mancanegara.

Sependapat dengan James Stoner dan Charles, Sondang P. Siagian, menyebutkan bahwa “Koordinasi adalah pengaturan tata hubungan dari usaha bersama untuk memperoleh kesatuan tindakan dalam usaha pencapaian tujuan bersama pula. Koordinasi adalah suatu proses yang mengatur agar pembagian kerja dari berbagai orang atau kelompok dapat tersusun menjadi suatu kebutuhan yang terintegrasi dengan cara seefisien mungkin”. Dengan demikian terlihat jelas bahwa kedua organisasi tersebut tidak ada koordinasi dan berjalan secara sendiri-sendiri.

George R. Terry (1964) menjelaskan bahwa dalam ruang lingkup koordinasi dapat ditinjau dari sudut bidang-bidangnya, yakni :

- a. Koordinasi dalam individu;
- b. Koordinasi antara individu-individu dari suatu kelompok
- c. Koordinasi antara kelompok-kelompok dalam suatu perusahaan, dan
- d. Koordinasi antara perusahaan-perusahaan dan macam-macam peristiwa dunia

Dari definisi George Terry, dapat disimpulkan bahwa hubungan koordinasi antara biro perjalanan dan Imigrasi masuk pada point yang ke empat yaitu Koordinasi antara perusahaan-perusahaan.

Dimana kegiatan-kegiatan perusahaan secara keseluruhan harus sesuai dengan berbagai kekuatan diluar perusahaan. Hal ini meliputi perusahaan lain, tindakan peraturan pemerintah, dan kedudukan perekonomian nasional dan perekonomian dunia. Tidak ada perusahaan yang dapat berdiri sendiri, perusahaan itu mempengaruhi dan dipengaruhi oleh kekuatan-kekuatan dari luar.

Dihubungkan dengan kegiatan dari biro perjalanan dan imigrasi dalam mengurus wisatawan yang datang di Kota Manado seharusnya melakukan koordinasi karena tidak ada organisasi (perusahaan) yang dapat berdiri sendiri

melainkan saling mempengaruhi atau dipengaruhi dalam hal ini menyangkut pengurusan Izin Tinggal Terbatas Wisatawan Lanjut Usia Mancanegara. Penulis meyakini bahwa jika ada koordinasi yang baik antara Biro Perjalanan dan imigrasi maka wisatawan lanjut usia mancanegara tidak akan mengalami kesulitan ketika tiba di Kota Manado, pelayanan terhadap warga negara asing lebih efisien dan efektif, wisatawan akan merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan dari biro perjalanan dan imigrasi, wisatawan memiliki kejelasan terhadap status mereka di selama berada di Indonesia di Kota Manado khususnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka penulis memberikan kesimpulan :

1. Biro perjalanan dan Imigrasi tidak melakukan koordinasi dengan baik dimana selama ini imigrasi hanya bersifat menunggu pelaporan dari Biro Perjalanan mengenai aktivitas wisatawan.
2. Imigrasi tidak melakukan survey, pengambilan data lebih dalam terhadap aktivitas wisatawan di Manado.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan dari penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Koordinasi antara biro perjalanan dan imigrasi lebih ditingkatkan lagi agar supaya pelayanan terhadap wisatawan lebih maksimal.
2. Imigrasi harus lebih memperhatikan aktivitas wisatawan yang ditangani oleh biro perjalanan dengan melakukan pengawasan dan survey secara langsung mengenai aktivitas wisatawan lanjut usia mancanegara.
3. Keramatahman dan pelayanan dari petugas loket yang menangani warga negara asing untuk bisa lebih ditingkatkan agar supaya mengurangi komplein dari para pemohon di Kantor Imigrasi Kelas 1 Manado.
4. Penambahan petugas loket yang berkompetensi dan memiliki kemampuan berbahasa asing untuk pelayanan warga negara asing.
5. Ketepatan waktu terhadap pelayanan di Kantor Imigrasi lebih di perhatikan agar supaya pemohon baik warga negara Indonesia maupun warga negara asing merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi,Dahlan.,dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Balai Pustaka,1995)
- Alwi,Norman, *Service Management* (Wiley & Son, 1991)
- Burhanudin S. *Prosedur Pengurusan Bea dan Cukai* (Pustaka Justisia, 2012)
- Pitana, I Gde, dan I Ketut Surya Diarta, , *Pengantar Ilmu Pariwisata*, (CV. Andi Offset, Yogyakarta. 2 2009)
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003
- Peraturan Menteri Hukum Dan HAM Nomor 27 Tahun 2014
- Rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2007)
- Siagian P Sondang, *Peranan Staff Dalam Manajemen* (Gita Karya, 1978)
- Staf Dosen Balai Pembinaan Administrasi Universitas Gadjra Mada, *Ensiklopedia Administrasi* (Gunung Agung, 1977)
- Stoner James A.F dan Charles Wankel, *Management Edisi Ketiga*, (Erlangga, 1986)
- Sutopo, Suryanto, *Pelayanan Prima* (Lembaga Administrasi Negara, 2003)
- Syafrudin Ateng, *Pengaturan Koordinasi Pemerintah Di Daerah*, (Citra Aditya Bakti, 1976)
- Terry R. George, *Principles Of Management*, (Homewood, IL: Richard D. Irwin inc New York, 1964)
- Tjiptono Fandy, *Service Management* (C.V ANDY OFFSET edisi 2, 2008)
- Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta Andy, 1996)

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian Bab 1 pasal 1 ayat 13

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian Bab V pasal 35-39

Yoeti Oka, *Tours And Travel Management* (PT PRADNYA PARAMITA, 1995)

Kutipan Tesis Princess Innez Primantara, *Perlindungan Hukum Terhadap Wisatawan Dalam Pasokan Jasa Pariwisata Oleh Biro Perjalanan Wisata Universitas Udayana* 2015

<http://www.imigrasi.go.id/index.php/layanan-publik/izin-tinggal-terbatas.doc>.

(06 juni 2015)