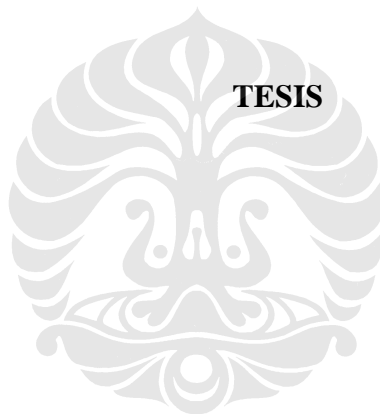


**ANALISIS  
TERHADAP MANAJEMEN PEMBERIAN  
VISA ON ARRIVAL**



**BUGIE KURNIAWAN  
0606022870**

**KAJIAN STRATEJIK IMIGRASI  
PROGRAM STUDI KAJIAN KETAHANAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS INDONESIA  
JAKARTA  
2008**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS TERHADAP MANAJEMEN  
PEMBERIAN VISA ON ARRIVAL**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains**



**BUGIE KURNIAWAN  
0606022870**

**Konsentrasi Kajian Strategik Imigrasi  
Program Studi Kajian Ketahanan Nasional  
Program Pascasarjana**

**UNIVERSITAS INDONESIA  
JAKARTA  
2008**

## LEMBAR PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Bugie Kurniawan  
NPM : 0606022870  
Program Studi : Kajian Ketahanan Nasional  
Konsentrasi : Kajian Strategik Imigrasi  
Judul Tesis : Analisis Terhadap Manajemen Pemberian Visa on Arrival

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (MSi) pada Konsentrasi Pengkajian Strategik Imigrasi, Program Studi Kajian Ketahanan Nasional, Program Pasca Sarjana, Universitas Indonesia**

### DEWAN PENGUJI



Ketua Sidang : Drs. Johannes Sutoyo, MA. (.....)

Pembimbing : Dr. M. Iman Santoso, SH., MH., MA. (.....)

Penguji : Dr. Amy S. Rahayu, Msi. (.....)

Jakarta, 19 Juli 2008

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penyusunan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Studi Kajian Ketahanan Nasional, Konsentrasi Kajian Strategik Imigrasi pada Program Pascasarjana Universitas Indonesia.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Iman Santoso, SH., MH., MA., selaku dosen pembimbing telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran serta pengertian yang tiada habisnya di dalam mengarahkan penulis dalam penyusunan tesis ini.
2. Bapak Sam Lumban Tobing SH., selaku Sekretaris Direktorat Jenderal Imigrasi dan Bapak Haryo Sasongko SH., MBA., selaku Direktur Dokumen Perjalanan, Visa dan Fasilitas Keimigrasian pada Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan peneliti.
3. Bapak Drs. Syamsul Lussa, MA., Direktur Pengembangan Pasar dan Bapak Prof. Dr. Gede Pitana, M.Sc., Direktur Promosi Luar Negeri pada Direktorat Jenderal Imigrasi Republik Indonesia selaku informan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan peneliti.
4. Bapak Gusturmudi SH., Kepala Seksi Unit Alpha pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional Ngurah Rai, Bali dan Bapak Budi Darmawan, SH., Supervisor Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pelabuhan Internasional Bandar Bintan, Selani Lagoy, Tanjung Uban, selaku informan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan peneliti.
5. Bapak Fiqta Hanifaldi, petugas Visa on Arrival pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional Ngurah Rai, Bali dan Bapak Kris Julianto,

petugas Visa on Arrival pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pelabuhan Internasional Bandar Bintan, Selani Lagoy, Tanjung Uban, selaku informan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan peneliti.

6. Ibu Anita SE., petugas Bank Negara Indonesia pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional Ngurah Rai, Bali dan Ibu Gina Sriningsih, petugas Bank Negara Indonesia pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pelabuhan Internasional Bandar Bintan, Selani Lagoy, Tanjung Uban, selaku informan yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan peneliti.
7. Para senior, rekan, junior dan anggota pada Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional Ngurah Rai, Bali dan Tempat Pemeriksaan Imigrasi Pelabuhan Internasional Bandar Bintan, Selani Lagoy, Tanjung Uban, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang diperlukan peneliti.
8. Bapak Ignatius Purwanto, SH., selaku Kepala Seksi dan rekan – rekan sejawat pada Unit Alpha Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandara Internasional Soekarno Hatta, dari tempat penulis bertugas yang telah banyak membantu dalam memberikan dukungan moril.
9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan materiil maupun moril.
10. Para dosen yang telah memberikan ilmunya dan sekretariat yang telah memfasilitasi penulis selama perkuliahan dan penyusunan tesis ini.
11. Teman - teman alumni Akademi Imigrasi IV dan adik - adik alumni Akademi Imigrasi yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
12. Teman-teman pada program pascasarjana Studi Kajian Ketahanan Nasional, Konsentrasi Kajian Stratejik Imigrasi yang telah banyak membantu dan mendukung baik secara moril maupun materiil.
13. Sahabat - sahabat yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan saudara-saudara semua dan semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 19 Juli 2008

Penulis



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS  
(Hasil Karya Perorangan)**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bugie Kurniawan  
NPM : 0606022870  
Program Studi : Ketahanan Nasional  
Kajian : Stratejik Imigrasi  
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Analisis Tentang Manajemen Pemberian Visa on Arrival

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 19 Juli 2008

Yang menyatakan

(Bugie Kurniawan)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI..	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Permasalahan .....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	12
1.4. Manfaat Penelitian .....	13
1.5. Sistematika Penulisan .....	13
BAB II GAMBARAN UMUM .....	17
2.1. Keimigrasian .....	17
2.2. Visa .....	19
2.3. Visa on Arrival .....	23
2.4. Pariwisata dan Wisatawan .....	27
BAB III KERANGKA TEORI.....	30
3.1. Pengertian Manajemen .....	30
3.1.1. Fungsi - Fungsi Manajemen.....	32
3.1.2. Fungsi Perencanaan .....	32
3.1.3. Fungsi Pengorganisasian .....	34
3.1.4. Fungsi Kepemimpinan .....	35
3.1.5. Fungsi Pengawasan .....	36
3.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	38
3.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	38
3.2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	39
BAB IV METODE PENELITIAN.....	45
4.1. Pendekatan Penelitian .....	45
4.2. Obyek Penelitian .....	47
4.3. Tipe Penelitian.....	48
4.4. Faktor – Faktor Yang Diamati .....	48
4.5. Teknik Pengumpulan Data .....	51
4.5.1. Observasi.....	51
4.5.2. Studi Dokumen.....	51
4.5.3. Wawancara.....	52
4.6. Teknik Pengolahan Data.....	56
4.7. Teknik Analisis Data .....	56
4.7.1. Reduksi Data.....	58
4.7.2. Penyajian Data.....	58
4.7.3. Penarikan Kesimpulan.....	59



BAB V HASIL DAN ANALISA.....	63
5.1. Hasil Penelitian.....	63
5.1.1. Fungsi Perencanaan.....	76
5.1.2. Fungsi Pengorganisasian.....	76
5.1.3. Fungsi Kepemimpinan.....	76
5.1.4. Fungsi Pengawasan.....	76
5.2. Analisis.....	76
5.2.1. Manajemen Pemberian VoA .....	76
5.2.2. Fungsi Perencanaan.....	79
5.2.3. Fungsi Pengorganisasian.....	87
5.2.4. Fungsi Kepemimpinan.....	89
5.2.5. Fungsi Pengawasan.....	90
5.3. Analisis Kualitas Pelayanan Publik.....	91
 BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	 94
6.1. Simpulan .....	94
6.2. Saran .....	96

#### DAFTAR PUSTAKA

#### DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman dan Jawaban Wawancara Informan.

#### DAFTAR GAMBAR

1. Statistik Kedatangan Wisatawan Mancanegara.
2. Bagan Lalu = Lintas Kedatangan Bandara Internasional.
3. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Klas I Khusus.
4. Bagan Unit Pendaratan Kantor Imigrasi Klas I Khusus.
5. Data Kedatangan pada TPI Bandar Bintan, Selani Lagoi, Tj Uban, Riau.
6. Copy Paspor Informan.