



**PENGUNAAN BAHASA INGGRIS DI BAGIAN IZIN TINGGAL DI KANTOR  
IMIGRASI CILACAP**

**Betrianana Febriyanti<sup>1</sup>, Indah Puspitasari<sup>2</sup>, Rosdiana Puspita Sari<sup>3\*</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jenderal Soedirman

email: [indah.puspitasari@unsoed.ac.id](mailto:indah.puspitasari@unsoed.ac.id),  
[rosdianapuspita.sari@unsoed.ac.id](mailto:rosdianapuspita.sari@unsoed.ac.id)

**Abstract**

The purpose of this study were to find out the use of English in the stay permit section, and to find out the solution to deal with the obstacles of using English in the stay permit section to improve the quality of information services in the immigration office. The Author use several methods such as observation, literature studies, and interviews. The use of English in the stay permit information service is good enough but there are some additions so that the information to be conveyed can be fully conveyed by by giving information about stay permit requirements, immigration stay permit flow, and to fill out the forms. The obstacles and solutions such as limitations in international language, and information. The solution to this problem is to increase vocabulary, often practice listening to the accents of other countries, and using body language. The second is a limitation of information is by finding out in conveying information to provide good and clear information to visitors.

**Keywords:** *Stay Permit Section, Immigration Office, English*

---

Alamat Koresponden : Rosdiana Puspita Sari  
[rosdianapuspita.sari@unsoed.ac.id](mailto:rosdianapuspita.sari@unsoed.ac.id)  
E-mail :

e-ISSN : 2962-5920  
p-ISSN : -

---

## **Pendahuluan**

Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak wisata dan budaya yang tidak menutup kemungkinan akan terjadinya arus lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah Indonesia yang sering disebut dengan keimigrasian. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya Warga Negara Asing (WNA) yang berkunjung ke Indonesia, baik itu untuk berwisata, bekerja, keperluan bisnis ataupun mengenyam pendidikan di negara ini. Dalam hal ini tentunya Kantor Imigrasi memiliki peran penting sebagai instansi yang mengatur lalu lintas orang antar negara, khususnya di Indonesia. Para warga negara asing yang singgah di Indonesia membutuhkan fasilitas jasa keimigrasian seperti pemberian izin masuk, izin masuk kembali, izin keluar wilayah Indonesia, berbagai macam izin tinggal, register paspor baru, dan masih banyak lainnya. Selain itu, instansi yang berada di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (HAM) ini mengawasi keberadaan setiap warga negara asing yang tinggal di Indonesia (Arif, 1997).

Kantor Imigrasi Cilacap merupakan salah satu unit pelaksanaan teknis yang menjalankan fungsi Direktorat Jenderal Imigrasi yang ada di Cilacap tepatnya di Jalan Urip Sumoharjo No. 249, Gumilir, Cilacap Utara, Cilacap, Jawa Tengah. Kantor Imigrasi memiliki 4 bagian salah satunya adalah Bagian Lalu Lintas dan Izin Tinggal Keimigrasian yang terbagi menjadi dua bagian. Bagian tersebut biasanya dibagi menjadi dua bagian sesuai dengan tugasnya masing-masing, yaitu bagian lalu lintas dan bagian izin tinggal. Namun, kedua bagian tersebut saling berhubungan.

Kantor Imigrasi memberikan pelayanan seperti permohonan pembuatan paspor, permohonan visa, perpanjangan izin tinggal bagi warga asing, alih sponsor dan alih status. Bagi WNA yang bekerja di Indonesia tentunya harus memiliki dokumen perjalanan yang dikenal dengan paspor dan surat izin tinggal bagi WNA di Indonesia. Paspor dan surat izin tinggal tersebut dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi. Kantor Imigrasi adalah salah satu instansi yang bergerak dibawah naungan KEMENKUMHAM (Kementerian Hukum dan HAM). Lebih dari 50 tahun kantor ini berdiri guna membantu dan melayani para WNA yang ingin ke Indonesia. Tidak hanya WNA saja yang mendapatkan pelayanan dari lembaga ini tapi Warga Negara Indonesia (WNI) pun dilayani dengan maksimal.

Kegiatan manusia tidak dapat lepas dari kegiatan berbahasa, bahasa merupakan salah satu unsur penting ketika berkomunikasi dengan orang lain. Dengan bahasa, kita bisa menyampaikan pesan atau maksud yang hendak kita sampaikan dengan jelas. Begitu pula halnya dengan bahasa Inggris yang sudah diakui menjadi bahasa internasional. Dengan bahasa Inggris, komunikasi dengan orang asing menjadi lebih lancar. Salah satu kantor pelayanan masyarakat yang banyak menggunakan bahasa Inggris dalam proses lingkup kerjanya adalah Kantor Imigrasi di bagian Izin Tinggal penggunaan bahasa Inggris digunakan untuk memudahkan komunikasi antara staf dengan WNA. Oleh karena itu, tulisan ini dapat digunakan untuk mengetahui penggunaan bahasa Inggris di kantor imigrasi khususnya di bagian Izin Tinggal Keimigrasian.

## **Metode**

### ***Metode Observasi***

Observasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan suatu objek atau pengumpulan data secara langsung dari lapangan menurut Sugiyono (2015). Melalui metode ini, Penulis mengamati secara langsung proses cara kerja pegawai layanan informasi WNA saat berkomunikasi dan menyampaikan informasi kepada pengunjung. sehingga dapat menentukan apa saja yang menjadi koreksi untuk kekurangan informasi pada saat pelayanan terhadap WNA agar pelayanan lebih efisien dan mempelajari standart pelayanan yang ada di kantor imigrasi

cilacap seperti pelayanan persyaratan, alur pelayanan dan biaya izin tinggal serta penulis juga mempelajari gaya komunikasi antara staff dan WNA.

### ***Metode Studi Pustaka***

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah melalui buku-buku referensi yang sesuai dengan penggunaan bahasa inggris di kantor imigrasi. Disamping itu juga menggunakan ebook, jurnal, dan perpustakaan online untuk memperoleh informasi yang diharapkan dan sebagai penunjang data pendukung pada bagian referensi.

### ***Metode Wawancara***

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pewawancara dengan responden yang dimaksudkan untuk menggali informasi yang diharapkan menurut Koentjaraningrat (1993). Melalui tahapan ini, teknik wawancara yang penulis pilih adalah dengan menggunakan metode wawancara terstruktur, yaitu penulis telah menyusun daftar pertanyaan yang sistematis dan berurutan.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### ***Penggunaan Bahasa Inggris di Bagian Izin Tinggal Imigrasi***

Penggunaan bahasa inggris di Kantor Imigrasi khususnya di izin tinggal keimigrasian biasanya banyak digunakan karena banyak ditemui pengunjung asing dan sering menjumpai layanan informasi yang disampaikan menggunakan bahasa inggris, seperti *giving information about stay permit requirements, giving information about Immigration stay permit flow, giving information to fill out the forms*. Berikut contoh penggunaan bahasa inggris yang digunakan di izin tinggal keimigrasian berdasarkan data observasi, wawancara, dan dokumentasi:

1. Berikut contoh percakapan persyaratan ketika terdapat pengunjung asing yang akan mengajukan perpanjangan izin tinggal.

#### ***Giving information about stay permit requirements***

Penulis : *“Good morning, Sir. Welcome to the Immigration Office. May I help you?”*

Mr. Frank : *“Good morning. I want to extend my limited stay permit (ITAS).”*

Penulis : *“Do you know the requirements and the procedure?”*

Mr. Frank : *“Yeah I know.”*

Penulis : *“Do you bring your ID card and requirement document?”*

Mr. Frank : *“Yes of course.”*

Penulis : *“May I see your ID card?”*

Mr. Frank : *“Here you are.”*

Penulis : *“Thank you. Please wait a moment, I’ll check your ID card first.”*

Mr. Frank : *“Okay.”*

Penulis : *“This is your ID card, Sir. This is a registration form. Please use capital letters to fill your identity and this is your queue number.”*

Mr. Frank : *“Yeah, Thank you.”*

Penulis : *“If you have any question, please ask me.”*

Mr. Frank : *“Okay. Thank you.”*

Penulis : *“You’re welcome.”*

2. Berikut contoh percakapan tentang alur izin tinggal keimigrasian ketika terdapat pengunjung asing.

***Giving information about Immigration stay permit flow***

Penulis : *“Good afternoon, Sir. May I help you?”*

Wang Shu : *“Good morning. I would like to photo and take biometric data.”*

Penulis : *“Alright. sorry what is your name?”*

Wang Shu : *“Yes, Wang Shu”*

Penulis : *“Okay, please wait a moment. I will check your file first”*

Wang Shu : *“Ok, thank you.”*

Penulis : *“Please, Mr. Wang Shu to go to the biometric photo room, there are already officers waiting.”*

Wang Shu : *“Okay. thank you very much.”*

Penulis : *“You’re welcome, Sir.”*

3. Berikut contoh percakapan tentang memberikan informasi cara pengisian formulir izin tinggal keimigrasian sebagai sarana untuk melengkapi persyaratan perpanjangan izin tinggal, khususnya bagi orang asing.

***Giving information to fill out the forms***

Penulis : *“Good Morning, May I help you?”*

Daeshim : *“Good Morning, I want to report my visit stay permit.”*

Penulis : *“Alright, may I see your passport?”*

Daeshim : *“Sure. Here you are.”*

Penulis : *“Ok, this is the form. Please use capital letters to fill in your ID and this is your queue number. What is the purpose of your visit?”*

Daeshim : *“Alright, I’m here on business.”*

- Penulis : *“How long will you stay?”*
- Daeshim : *“I will stay for three weeks.”*
- Penulis : *“Have you ever been here before?”*
- Daeshim : *“No, this is my first time in Indonesia.”*
- Penulis : *“Okay, Enjoy your stay.”*
- Daeshim : *“Thank you.”*
- Penulis : *“You’re welcome, Sir.”*

### ***Kendala Penggunaan Bahasa Inggris di Bagian Izin Tinggal***

Layanan informasi menjadi sesuatu yang memegang peranan penting dalam sebuah pelayanan kantor karena banyaknya informasi yang disampaikan kepada pengunjung. Di kantor imigrasi, banyak pengunjung yang tidak tahu bagaimana cara ingin mengajukan persyaratan contohnya izin tinggal karena banyak bagian dan tidak semua orang mengenal kantor imigrasi, dalam hal ini layanan informasi menjadi panduan bagi mereka yang baru. Duta layanan kantor imigrasi menjadi pusat informasi ketika pengunjung menemui masalah. Beberapa kendala yang dialami dalam penggunaan bahasa Inggris di Bagian Izin Tinggal, yaitu:

a. Keterbatasan informasi

Dalam pelaksanaan di bagian Izin Tinggal Imigrasi yang setiap harinya harus mampu menyampaikan informasi kepada pengunjung asing. Sebagai petugas dalam pelayanan Informasi dituntut untuk dapat mengetahui segala informasi karena tujuannya adalah untuk menjembatani informasi antar pihak. Penulis mendapatkan beberapa kendala seperti tidak memahami beberapa persyaratan, alur, dan pengisian formulir izin tinggal sehingga membuat penulis kesulitan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung yang akan mengajukan izin tinggal.

b. Keterbatasan bahasa internasional

- Orang asing tidak bisa berbahasa Inggris

Pelayanan informasi di kantor imigrasi sering bertemu dengan pengunjung dari luar negeri untuk mendapatkan izin tinggal, dalam hal ini bahasa Inggris memegang peranan yang sangat penting karena merupakan bahasa internasional. Banyak pelamar asing yang tidak bisa berbahasa Inggris dengan baik. Banyak dari mereka hanya mengandalkan bahasa Inggris dasar dalam berkomunikasi dengan orang lain. Kendala tersebut terkadang membuat pengucapan bahasa Inggris mereka kurang jelas dan tidak dapat dipahami. Tidak sedikit juga yang menggunakan aksen dari negaranya masing-masing seperti India dan Jepang yang memiliki aksen bahasa Inggris yang tidak familiar.

- Terbatasnya tata bahasa dan kosa kata

Selain harus memahami semua informasi yang ada, kemampuan bahasa Inggris juga dibutuhkan petugas pelayanan informasi izin tinggal mengingat banyak pengunjung dari luar negeri yang mengajukan izin tinggal. Oleh karena itu, petugas layanan informasi setidaknya bisa berbicara bahasa lain, terutama bahasa Inggris. Kendala yang biasa hadapi ada dua hal yaitu tata bahasa dan kosa kata.

c. Beberapa Papan Informasi tidak dalam bahasa Inggris

Papan informasi berperan penting dalam penyampaian informasi kepada pengunjung khususnya orang asing jika lupa alur aplikasi atau lupa persyaratan dalam aplikasi. Penulis menemukan beberapa papan informasi yang tidak dilengkapi dengan bahasa Inggris sehingga ada beberapa informasi yang tidak tersampaikan secara lengkap kepada pengunjung.

***Solusi untuk Mengatasi Kendala Penggunaan Bahasa Inggris di Bagian Izin Tinggal***

Pada penjelasan sebelumnya, penulis telah memaparkan beberapa kendala dalam memberikan informasi di Bagian Izin Tinggal Keimigrasian. Berdasarkan pengalaman penulis, solusi yang digunakan adalah:

Mengenai keterbatasan informasi yaitu dengan cara mencari informasi dengan menanyakan dan memperhatikan cara petugas izin tinggal menyampaikan informasi kepada pengunjung. Kemudian mengenai keterbatasan bahasa internasional dengan memperkaya kosakata sehingga dapat meningkatkan kemampuan penggunaan bahasa Inggris, Menggunakan bahasa tubuh untuk membantu komunikasi sehingga kedua belah pihak saling memahami, dalam penyampaian informasi lalu menggunakan isyarat untuk menunjukkan subjek informasi yang dimaksud dan mengenai masalah papan informasi yang tidak dilengkapi dengan bahasa Inggris, bahwa setiap bagian memiliki kewajiban untuk memperbarui papan informasi yang tidak dilengkapi dengan bahasa Inggris sehingga setiap pengunjung yang masih belum memahami alur dan persyaratan dalam mengajukan izin tinggal dapat mengambil informasi dari papan informasi.

**Kesimpulan**

Dari hasil kajian tersebut, kesimpulan yang dapat ditarik bahwa penggunaan bahasa Inggris di bagian izin tinggal keimigrasian cukup beragam. Dapat diketahui bahwa penggunaan bahasa Inggris yang digunakan di bagian izin tinggal merupakan bahasa Inggris yang umum atau masih dasar. Ada beberapa kendala yang dihadapi ketika berada dibagian izin tinggal karena di bagian tersebut banyak bertemu dengan pengunjung asing. Namun, untuk mengatasi kendala tersebut kantor imigrasi juga telah berupaya untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas dalam pelayanan. Penulis berharap hasil dari kajian ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

**Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak Kantor Imigrasi Kelas II TPI CILACAP yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat mengambil data. Begitu pula kepada pihak Universitas Jenderal Soedirman serta dosen pembimbing untuk kesempatan serta masukan yang diberikan kepada penulis, dan pihak lainnya yang berperan penting dalam pembuatan kajian penulisan ini.

**Daftar Pustaka**

Algazali, M. 2016. The Importance Of English In The Globalization Era. Jurnal UMM.

Arif, Moh. 1997. Keimigrasian Suatu Pengantar. Pusat Pendidikan dan Latihan Pegawai Departemen Kehakiman. Jakarta: Departemen Kehakiman RI.

Havid, Ajat Sudrajat. 2008. Formalitas Keimigrasian Dalam Perspektif Sejarah. Jakarta: Direktorat.

Betrian Febriyanti, Indah Puspitasari, dan Rosdiana Puspita Sari | Penggunaan Bahasa Inggris di Bagian Izin Tinggal di Kantor Imigrasi Cilacap

KH, Ramadhan, Yusra, & Abrar. 2005. *Lintas Sejarah Imigrasi Indonesia*. Jakarta: Dirjen Imigrasi Hukum dan HAM RI.

Koentjaraningrat. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : Gramedia

Sjahriful, Abdullah. 1993. *Memperkenalkan Hukum Keimigrasian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta

Wijayanti, Herlin. 2011. *Hukum Kewarganegaraan dan Keimigrasian*. Malang: Bayumedia Publishing. Hlm. 1