

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang dilakukan oleh Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) dalam mensosialisasikan fasilitas teknologi mesin *autogate* di Bandara Internasional Soekarno-Hatta sebab Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi Keimigrasian (TIKIM) memiliki peran penting dalam memodernisasi layanan keimigrasian di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan para informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa TIKIM memilih komunikator yang memiliki kredibilitas tinggi, pengetahuan mendalam tentang fasilitas mesin *autogate*, dan kemampuan komunikasi yang baik. Strategi komunikasi yang diterapkan mencakup beberapa tahapan seperti penentuan target sasaran yang melibatkan penumpang domestik dan internasional, penyampaian pesan melalui berbagai media seperti spanduk, papan informasi, video tutorial, serta komunikasi langsung oleh petugas. Pemilihan media yang beragam, termasuk media sosial dan website resmi bandara, memastikan bahwa informasi dapat menjangkau audiens yang luas dan beragam. Evaluasi efektivitas strategi komunikasi dilakukan melalui survei kepuasan penumpang dan analisis data pengguna, yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam penggunaan mesin *autogate* dan umpan balik positif dari penumpang.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi; Mesin *Autogate*; TIKIM.