Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS) *ISSN 2622-3740 (Online)*
Vol 9, No. 1, Agustus 2026: 337-350, DOI: 10.34007/jehss.v9i1.3199

Hambatan Komunikasi Dan Potensi Konflik: Dinamika Satpam Dan Mahasiswa di Universitas Medan Area

Communication Barriers and Potential Conflict: The Dynamics of Security Guards and Students at Medan Area University

Rachmadi Rajibullah & Khairullah*
Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 13 Juli 2026; Direview: 14 Juli 2026; Disetujui: 05 Agustus 2026; Dipublish: 19 Agustus 2026
*Corresponding Email: khairullah@staff.uma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan komunikasi dan potensi konflik dalam interaksi antara satpam dan mahasiswa di Universitas Medan Area, khususnya dalam proses pemeriksaan kendaraan di area parkir kampus. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus dan perspektif interaksi simbolik George Herbert Mead yang mencakup konsep *mind, self,* dan *society*. Informan penelitian terdiri atas satpam, mahasiswa, dan dosen yang dipilih secara *purposive*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi terutama berkaitan dengan perbedaan pemahaman terhadap prosedur pemeriksaan STNK, ketidaksiapan mahasiswa dalam memenuhi persyaratan pemeriksaan, variasi gaya komunikasi satpam, dan ketidakkonsistenan kepatuhan terhadap aturan. Hambatan tersebut dapat memunculkan kesalahpahaman, ketidaknyamanan, dan potensi konflik dalam interaksi. Dalam perspektif interaksi simbolik, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemaknaan terhadap aturan dan tindakan pemeriksaan terbentuk melalui proses interaksi antara individu, kesadaran diri, dan norma sosial kampus. Komunikasi yang jelas, sopan, tegas, dan konsisten dapat mengurangi kesalahpahaman, memperlancar pemeriksaan kendaraan, serta mendukung terciptanya keamanan dan ketertiban di lingkungan kampus.
Kata kunci: Komunikasi Interpersonal; Hambatan Komunikasi; Potensi Konflik; Interaksi Simbolik; Satpam; Mahasiswa.

Abstract

This study aims to analyze communication barriers and potential conflicts in interactions between security guards and students at Universitas Medan Area, particularly during vehicle inspection procedures in the campus parking area. This study employed a qualitative approach with a case study design and used George Herbert Mead's symbolic interaction perspective, which comprises the concepts of mind, self, and society. The research informants consisted of security guards, students, and lecturers selected through purposive sampling. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation and analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña through data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. Data credibility was assessed through source and technique triangulation. The findings indicate that communication barriers primarily involved differences in understanding vehicle registration certificate (STNK) inspection procedures, students' lack of preparedness to meet inspection requirements, variations in security guards' communication styles, and inconsistent compliance with campus regulations. These barriers may generate misunderstandings, discomfort, and potential conflict during interactions. From a symbolic interaction perspective, these conditions indicate that meanings attached to rules and inspection practices are constructed through interactions among individuals, self-awareness, and campus social norms. Clear, polite, firm, and consistent communication can reduce misunderstandings, facilitate vehicle inspection procedures, and support security and order on campus.
Keywords: *Interpersonal Communication; Communication Barriers; Potential Conflict; Symbolic Interaction; Security Guards; Students.*

How to Cite*:* Rajibullah, R, Khairullah, (2026). Hambatan Komunikasi Dan Potensi Konflik : Dinamika Satpam dan Mahasiswa di Universitas Medan Area*. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS). 9 (1): 337-350.*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan aspek fundamental dalam kehidupan sosial karena memungkinkan individu menyampaikan informasi, membangun pemahaman bersama, serta membentuk dan mempertahankan hubungan sosial. Dalam proses komunikasi, keberhasilan penyampaian pesan tidak hanya ditentukan oleh adanya pertukaran informasi, tetapi juga oleh kemampuan individu dalam memahami makna pesan dan meresponsnya secara tepat. Komunikasi yang tidak berlangsung secara konsisten dapat menimbulkan salah pengertian, salah interpretasi, dan *miscommunication* yang pada kondisi tertentu dapat berkembang menjadi konflik sosial (Ali & Amin, 2017).

Dalam lingkungan perguruan tinggi, komunikasi berlangsung di antara berbagai unsur yang memiliki fungsi, peran, kepentingan, dan posisi sosial yang berbeda. Interaksi tidak hanya terjadi antara dosen dan mahasiswa, tetapi juga melibatkan tenaga kependidikan, petugas keamanan, pengelola fasilitas, dan berbagai unsur pendukung lainnya. Salah satu unsur yang memiliki intensitas interaksi cukup tinggi dengan mahasiswa adalah satuan pengamanan (satpam). Satpam memiliki fungsi dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan kampus sekaligus berinteraksi langsung dengan mahasiswa dalam pelaksanaan berbagai prosedur keamanan. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal antara satpam dan mahasiswa menjadi bagian penting dalam menciptakan lingkungan kampus yang aman, tertib, dan nyaman. Penelitian mengenai komunikasi interpersonal dalam lingkungan pendidikan tinggi menunjukkan bahwa keterbukaan, komunikasi dialogis, empati, dan kemampuan mengelola konflik merupakan unsur penting dalam membangun interaksi yang kondusif (Rahmadani et al., 2026).

Interaksi antara satpam dan mahasiswa berlangsung dalam berbagai situasi, antara lain pemeriksaan identitas, pemeriksaan kendaraan, pengaturan parkir, pemberian informasi, serta penerapan tata tertib kampus. Situasi tersebut menempatkan satpam sebagai pihak yang menjalankan fungsi pengamanan dan mahasiswa sebagai pengguna fasilitas sekaligus bagian dari komunitas akademik. Perbedaan peran tersebut dapat memengaruhi cara masing-masing pihak memahami pesan, aturan, dan tindakan yang berlangsung selama proses interaksi. Hambatan komunikasi dapat muncul ketika terdapat perbedaan persepsi, ketidakjelasan informasi, penggunaan bahasa yang kurang sesuai, maupun ketidaksiapan salah satu pihak dalam menerima pesan. Penelitian Widuhung (2024) menunjukkan bahwa proses komunikasi interpersonal dalam lingkungan pendidikan dapat menghadapi berbagai hambatan yang berkaitan dengan perbedaan karakteristik dan pengalaman pihak-pihak yang berinteraksi.

Hambatan komunikasi selanjutnya dapat menghasilkan kesalahpahaman apabila pesan yang disampaikan tidak memperoleh pemaknaan yang sama oleh komunikator dan komunikan. Dalam konteks interaksi antara satpam dan mahasiswa, tindakan pemeriksaan atau penegakan aturan dapat dimaknai secara berbeda oleh kedua pihak. Satpam dapat memandang pemeriksaan sebagai bagian dari tanggung jawab menjaga keamanan dan ketertiban, sedangkan mahasiswa dapat memandang tindakan yang sama sebagai bentuk pembatasan apabila prosedur dan tujuan pemeriksaan tidak dikomunikasikan secara jelas. Perbedaan pemaknaan tersebut penting diperhatikan karena kualitas komunikasi interpersonal dapat memengaruhi kualitas hubungan sosial yang terbentuk dalam lingkungan kampus. Dalam konteks perguruan tinggi, komunikasi interpersonal juga berhubungan dengan keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas kampus, sehingga kualitas interaksi menjadi salah satu aspek penting dalam membangun hubungan sosial yang positif (Rahman, 2024).

Permasalahan komunikasi tidak hanya berkaitan dengan kesalahpahaman, tetapi juga memiliki potensi berkembang menjadi konflik. Konflik sosial dapat muncul ketika terdapat

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

perbedaan kepentingan, persepsi, penafsiran, atau respons terhadap suatu situasi. Ali dan Amin (2017) menjelaskan bahwa komunikasi yang tidak konsisten dapat menghasilkan bias, salah pengertian, salah interpretasi, dan *miscommunication* yang pada akhirnya dapat menjadi salah satu pemicu konflik sosial. Sebaliknya, komunikasi yang konsisten dan berorientasi pada nilai kebersamaan dapat menjadi salah satu cara untuk mencegah dan menyelesaikan konflik. Dengan demikian, dalam hubungan satpam dan mahasiswa, potensi konflik tidak semata-mata disebabkan oleh keberadaan aturan keamanan, tetapi juga dapat berkaitan dengan bagaimana aturan tersebut dikomunikasikan, dipahami, dan dinegosiasikan dalam interaksi sehari-hari.

Lingkungan perguruan tinggi pada dasarnya merupakan ruang sosial yang mempertemukan individu dengan latar belakang, pengalaman, kepentingan, dan posisi sosial yang beragam. Kondisi tersebut menuntut adanya komunikasi yang mampu menjembatani perbedaan dan menciptakan rasa aman bagi seluruh sivitas akademika. Penelitian mengenai persepsi mahasiswa terhadap pentingnya ruang aman di lingkungan kampus menunjukkan bahwa aspek kesadaran, partisipasi, keterbukaan, kesetaraan, dan kemandirian merupakan bagian penting dalam membentuk lingkungan kampus yang dianggap aman oleh mahasiswa (Rhafidilla & Fatimah Yasmin, 2024). Meskipun penelitian tersebut berfokus pada isu keamanan dari kekerasan seksual, temuan mengenai pentingnya persepsi keamanan dan keterlibatan mahasiswa memberikan konteks bahwa rasa aman di perguruan tinggi juga berkaitan dengan kualitas hubungan dan interaksi sosial yang berlangsung di dalamnya.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas komunikasi interpersonal, hambatan komunikasi, konflik, dan interaksi mahasiswa dalam lingkungan pendidikan. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji **hambatan komunikasi dan potensi konflik dalam interaksi antara satpam dan mahasiswa**, terutama dalam konteks pemeriksaan kendaraan dan penerapan aturan parkir di lingkungan perguruan tinggi, masih relatif terbatas. Penelitian Rahmadani et al. (2026), misalnya, membahas strategi komunikasi interpersonal dalam mengatasi konflik antara dosen dan mahasiswa, sedangkan Widuhung (2024) mengkaji hambatan komunikasi mahasiswa dalam pelaksanaan program Kampus Mengajar. Sementara itu, Rahman (2024) mengkaji hubungan komunikasi interpersonal dengan partisipasi mahasiswa dalam kegiatan kampus. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan pentingnya komunikasi interpersonal dalam lingkungan pendidikan, tetapi belum secara spesifik menjelaskan dinamika komunikasi antara petugas keamanan dan mahasiswa sebagai dua kelompok yang memiliki fungsi dan posisi berbeda dalam penerapan aturan keamanan kampus.

Untuk memahami proses tersebut, penelitian ini menggunakan perspektif interaksi simbolik George Herbert Mead yang menekankan bahwa makna sosial dibentuk melalui proses interaksi dan interpretasi. Konsep *mind, self,* dan *society* digunakan untuk memahami bagaimana mahasiswa dan satpam memaknai aturan, tindakan pemeriksaan, posisi masing-masing, serta respons yang muncul selama interaksi. Perspektif ini memungkinkan penelitian tidak hanya mengidentifikasi bentuk hambatan komunikasi, tetapi juga memahami bagaimana makna terhadap aturan dan tindakan keamanan dibentuk melalui pengalaman interaksi sehari-hari.

Universitas Medan Area menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji fenomena tersebut karena aktivitas akademik dan nonakademik menghasilkan intensitas interaksi yang tinggi antara mahasiswa dan petugas keamanan. Proses pemeriksaan kendaraan, khususnya pemeriksaan STNK, merupakan salah satu situasi yang mempertemukan kepentingan keamanan dengan kebutuhan mahasiswa untuk memperoleh pelayanan yang cepat dan nyaman. Perbedaan pemahaman mengenai prosedur, kesiapan mahasiswa dalam memenuhi persyaratan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

pemeriksaan, serta variasi gaya komunikasi petugas dapat menjadi kondisi yang memengaruhi kelancaran interaksi. Oleh karena itu, pemahaman mengenai dinamika tersebut penting untuk melihat bagaimana komunikasi dapat mendukung keamanan sekaligus mencegah munculnya ketegangan dalam hubungan antara satpam dan mahasiswa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada **hambatan komunikasi dan potensi konflik dalam interaksi antara satpam dan mahasiswa di Universitas Medan Area**, khususnya dalam proses pemeriksaan kendaraan di area parkir kampus. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk hambatan komunikasi, memahami bagaimana mahasiswa dan satpam memaknai proses pemeriksaan, serta mengidentifikasi kondisi yang dapat memunculkan potensi konflik dalam interaksi tersebut. Dengan menggunakan perspektif interaksi simbolik, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam memahami komunikasi keamanan di lingkungan perguruan tinggi sekaligus memberikan masukan praktis bagi pengembangan pola komunikasi yang lebih jelas, konsisten, humanis, dan berorientasi pada terciptanya keamanan serta kenyamanan bersama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian diarahkan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam berdasarkan pengalaman, persepsi, pandangan, dan makna yang dibangun oleh individu dalam konteks alamiah. Penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam memahami fenomena secara holistik dan kontekstual, dengan menekankan proses serta makna yang dibangun dari perspektif subjek penelitian (Adlini et al., 2022). Desain studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada fenomena tertentu dalam konteks yang spesifik, yaitu hambatan komunikasi dan potensi konflik dalam interaksi antara satpam dan mahasiswa di Universitas Medan Area.

Pemilihan studi kasus didasarkan pada pertimbangan bahwa interaksi antara satpam dan mahasiswa merupakan fenomena sosial yang berlangsung dalam konteks tertentu dan tidak dapat dilepaskan dari aturan keamanan, tata tertib kampus, karakteristik individu, serta pola hubungan sosial yang terbentuk di lingkungan perguruan tinggi. Melalui studi kasus, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses komunikasi yang berlangsung dalam situasi nyata serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi munculnya hambatan komunikasi dan potensi konflik. Dengan demikian, pendekatan ini memungkinkan peneliti tidak hanya mendeskripsikan perilaku yang tampak, tetapi juga memahami pengalaman dan pemaknaan yang melatarbelakangi perilaku tersebut.

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Medan Area dengan lokasi pengamatan utama di area parkir Kampus I. Fokus penelitian diarahkan pada interaksi antara satpam dan mahasiswa, terutama dalam proses pemeriksaan kendaraan pada saat mahasiswa memasuki atau meninggalkan area kampus. Subjek penelitian terdiri atas tiga kelompok informan, yaitu satpam, mahasiswa, dan dosen. Satpam dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan prosedur keamanan dan pemeriksaan kendaraan. Mahasiswa dipilih karena merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan satpam dalam penggunaan fasilitas parkir dan pelaksanaan tata tertib kampus. Sementara itu, dosen digunakan sebagai informan pendukung karena memiliki pengetahuan mengenai lingkungan akademik serta dinamika hubungan antara mahasiswa dan unsur pendukung kampus.

Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan dengan menetapkan pertimbangan dan kriteria tertentu sehingga informan yang

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

dipilih memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan secara purposif memungkinkan peneliti memperoleh data yang kaya dan mendalam dari individu yang memiliki pengalaman langsung terhadap fenomena yang dikaji (Mardatillah & Murhayati, n.d.). Oleh karena itu, informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam interaksi keamanan, pemeriksaan kendaraan, penerapan tata tertib parkir, serta pengalaman berkomunikasi antara satpam dan mahasiswa.

Objek penelitian adalah proses komunikasi interpersonal antara satpam dan mahasiswa di lingkungan Universitas Medan Area, khususnya komunikasi yang terjadi dalam proses pemeriksaan STNK, pemeriksaan identitas, pengaturan kendaraan, pemberian arahan, dan penerapan aturan parkir. Fokus analisis mencakup bentuk hambatan komunikasi, perbedaan pemahaman terhadap prosedur pemeriksaan, gaya komunikasi, kepatuhan terhadap aturan, respons antarpihak, serta kondisi yang berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan konflik.

Untuk menganalisis proses pemaknaan dalam interaksi tersebut, penelitian menggunakan perspektif interaksi simbolik George Herbert Mead. Mead memandang komunikasi dan pemikiran sebagai bagian dari proses sosial, di mana simbol memperoleh makna melalui respons dan interaksi antarindividu (Mead, 1934). Perspektif tersebut digunakan melalui tiga konsep utama, yaitu *mind, self,* dan *society*. Konsep *mind* digunakan untuk memahami proses individu dalam menafsirkan simbol, pesan, dan aturan yang diterima selama interaksi. Konsep *self* digunakan untuk memahami bagaimana individu membentuk respons dan perilaku melalui proses pengambilan peran terhadap pihak lain. Sementara itu, konsep *society* digunakan untuk memahami pengaruh norma, aturan, dan sikap sosial yang berkembang dalam lingkungan kampus terhadap perilaku satpam dan mahasiswa. Ketiga konsep tersebut digunakan sebagai perspektif analitis untuk menjelaskan bagaimana makna terhadap pemeriksaan kendaraan, aturan parkir, serta tindakan satpam dan mahasiswa terbentuk melalui proses interaksi sosial (Mead, 1934; Schneider, 2022).

Data penelitian terdiri atas data primer dan data pendukung. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan informan, sedangkan data pendukung diperoleh melalui dokumentasi yang berkaitan dengan aktivitas keamanan, pemeriksaan kendaraan, dan tata tertib parkir di lingkungan kampus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi (Rahmani et al., n.d.).

Observasi dilakukan secara langsung terhadap interaksi antara satpam dan mahasiswa di area parkir Kampus I Universitas Medan Area. Observasi diarahkan pada proses komunikasi verbal dan nonverbal, bentuk instruksi yang diberikan satpam, respons mahasiswa terhadap instruksi, proses pemeriksaan STNK atau identitas lainnya, kepatuhan terhadap prosedur, serta situasi yang berpotensi menimbulkan kesalahpahaman atau ketegangan. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai perilaku komunikasi sebagaimana berlangsung dalam situasi alamiah sehingga data yang diperoleh tidak hanya bergantung pada penjelasan informan mengenai pengalaman mereka.

Wawancara mendalam dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, persepsi, pemahaman, dan pandangan informan terhadap interaksi antara satpam dan mahasiswa. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang disusun berdasarkan fokus penelitian, tetapi tetap memberikan kesempatan kepada informan untuk mengembangkan jawaban berdasarkan pengalaman mereka. Pertanyaan wawancara diarahkan pada pemahaman informan terhadap prosedur pemeriksaan kendaraan, pengalaman ketika berinteraksi dengan pihak lain, bentuk hambatan komunikasi yang dialami, persepsi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

terhadap gaya komunikasi satpam atau mahasiswa, serta kondisi yang menurut informan dapat menimbulkan kesalahpahaman maupun konflik.

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara. Dokumentasi dapat berupa foto aktivitas parkir, catatan lapangan, tata tertib atau informasi tertulis mengenai prosedur pemeriksaan kendaraan, serta dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data dimaksudkan agar peneliti memperoleh gambaran fenomena dari berbagai sumber dan dapat membandingkan informasi yang diperoleh selama proses penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap pengumpulan data, peneliti menghimpun seluruh informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dipilah dan difokuskan pada informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Proses reduksi dilakukan dengan mengidentifikasi informasi yang relevan mengenai hambatan komunikasi, pemahaman terhadap prosedur pemeriksaan, gaya komunikasi, kepatuhan terhadap aturan, serta potensi konflik (Ash-Shiddiqi et al., 2025).

Data yang telah direduksi selanjutnya dikelompokkan berdasarkan tema-tema penelitian dan disajikan dalam bentuk uraian naratif. Pengelompokan data dilakukan dengan memperhatikan pola yang muncul dari hasil observasi dan wawancara, kemudian dihubungkan dengan konsep *mind, self,* dan *society*. Pada tahap akhir, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan antartemuan yang telah diperoleh. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi dengan kembali membandingkan temuan dengan data observasi, hasil wawancara, dokumentasi, serta perspektif teoretis yang digunakan. Proses analisis tersebut dilakukan secara berulang selama penelitian agar interpretasi yang dihasilkan tetap memiliki keterkaitan dengan data empiris.

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari kelompok informan yang berbeda, yaitu satpam, mahasiswa, dan dosen. Perbandingan tersebut dilakukan untuk melihat konsistensi informasi mengenai prosedur pemeriksaan, bentuk komunikasi, hambatan yang dialami, serta potensi konflik dalam interaksi. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan demikian, informasi yang diperoleh dari wawancara tidak langsung diterima sebagai satu-satunya dasar kesimpulan, tetapi diperiksa melalui data hasil pengamatan dan dokumentasi.

Penggunaan triangulasi dilakukan secara hati-hati karena triangulasi bukan sekadar menambahkan pendapat dari pihak lain, melainkan harus memiliki tujuan yang jelas dalam menguji atau memperkuat kredibilitas interpretasi data. Kasiyan (2015) menunjukkan bahwa kesalahan dalam implementasi triangulasi dapat terjadi ketika peneliti tidak membedakan jenis triangulasi atau tidak menjelaskan konsep triangulasi yang digunakan secara jelas. Oleh karena itu, penelitian ini secara eksplisit menggunakan triangulasi sumber dan teknik sebagai strategi untuk meningkatkan kredibilitas temuan penelitian.

Selain triangulasi, penelitian menggunakan *audit trail* untuk menjaga keterlacakan proses penelitian. *Audit trail* dilakukan dengan mendokumentasikan tahapan penelitian, mulai dari penentuan fokus penelitian, pemilihan informan, proses observasi dan wawancara, pencatatan data, pengelompokan tema, proses interpretasi, hingga penarikan kesimpulan. Dokumentasi tersebut digunakan untuk menunjukkan bahwa temuan penelitian dihasilkan melalui proses analisis yang sistematis dan dapat ditelusuri.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Dalam proses pemeriksaan hasil interpretasi, seorang dosen yang memiliki kompetensi di bidang komunikasi dilibatkan sebagai pihak pendukung untuk memberikan masukan terhadap kesesuaian interpretasi data dengan fokus penelitian. Keterlibatan tersebut ditempatkan sebagai proses pemeriksaan terhadap interpretasi peneliti dan bukan sebagai pengganti triangulasi sumber maupun triangulasi teknik. Dengan prosedur tersebut, keabsahan data dalam penelitian ini dibangun melalui kombinasi antara perbandingan antarsumber, perbandingan antarteknik, dokumentasi proses penelitian, dan pemeriksaan terhadap hasil interpretasi.

Secara keseluruhan, prosedur penelitian dirancang untuk memastikan bahwa temuan mengenai hambatan komunikasi dan potensi konflik antara satpam dan mahasiswa tidak hanya didasarkan pada persepsi satu kelompok informan, tetapi diperoleh melalui proses pengumpulan dan analisis data yang sistematis. Pendekatan kualitatif dan studi kasus memungkinkan penelitian memahami fenomena dalam konteks alaminya, sedangkan perspektif interaksi simbolik digunakan untuk menjelaskan bagaimana makna, respons, dan perilaku terbentuk melalui interaksi antara satpam, mahasiswa, dan lingkungan sosial kampus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinamika Komunikasi Interpersonal antara Satpam dan Mahasiswa dalam Pemeriksaan Kendaraan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama kurang lebih satu bulan di area parkir Kampus I Universitas Medan Area, diketahui bahwa satpam memiliki peran penting dalam mengatur arus kendaraan, mengarahkan mahasiswa ke lokasi parkir yang tersedia, serta melakukan pemeriksaan kendaraan ketika mahasiswa meninggalkan area kampus. Pada pagi hari, beberapa satpam ditempatkan di area parkir untuk mengatur kendaraan yang masuk sehingga aktivitas parkir dapat berlangsung secara lebih tertib. Satpam juga memberikan arahan kepada mahasiswa mengenai lokasi parkir yang masih tersedia. Temuan tersebut menunjukkan bahwa interaksi antara satpam dan mahasiswa tidak hanya berkaitan dengan fungsi pengamanan, tetapi juga mencakup komunikasi instruksional yang berlangsung secara rutin dalam aktivitas kampus.

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan adanya kondisi fisik yang dapat memengaruhi proses komunikasi dan pengawasan. Tidak terdapat pemisah atau penanda yang jelas antara area parkir dosen dan mahasiswa sehingga kendaraan dari kedua kelompok tersebut berada dalam area yang sama. Kondisi tersebut menyebabkan satpam terkadang mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi kendaraan berdasarkan kelompok pengguna. Dalam perspektif komunikasi interpersonal, situasi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan komunikator menyampaikan pesan, tetapi juga oleh konteks lingkungan tempat komunikasi berlangsung. Lingkungan fisik yang kurang memberikan informasi yang jelas dapat meningkatkan kebutuhan akan komunikasi verbal dan pemeriksaan langsung.

Pada saat kendaraan keluar dari area parkir, ditemukan perbedaan kepatuhan mahasiswa terhadap prosedur pemeriksaan. Beberapa mahasiswa meninggalkan area parkir tanpa memperlihatkan STNK, KTM, atau aplikasi SAIS kepada satpam. Mahasiswa tersebut langsung menuju pintu keluar tanpa melalui seluruh tahapan pemeriksaan yang diterapkan. Sebaliknya, terdapat mahasiswa yang mengikuti prosedur dengan menunjukkan dokumen atau identitas yang diperlukan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa aturan yang sama tidak selalu menghasilkan perilaku yang sama karena pemahaman, kesiapan, pengalaman, dan respons individu terhadap aturan dapat berbeda.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Temuan observasi juga memperlihatkan adanya variasi dalam penerapan prosedur. Pada beberapa situasi, pemeriksaan tampak berlangsung lebih longgar ketika satpam telah mengenal mahasiswa yang bersangkutan. Kondisi ini perlu dipahami secara hati-hati karena penelitian tidak dapat secara langsung menyimpulkan adanya perlakuan khusus tanpa bukti wawancara yang memadai. Akan tetapi, variasi tersebut menunjukkan adanya ruang interpretasi dalam penerapan prosedur yang dapat memengaruhi persepsi mahasiswa mengenai konsistensi aturan. Konsistensi dalam komunikasi dan penerapan aturan menjadi penting karena komunikasi yang tidak konsisten dapat menimbulkan perbedaan pemaknaan dan berpotensi menjadi sumber kesalahpahaman (Ali & Amin, 2017).

Dari aspek komunikasi interpersonal, hasil observasi menunjukkan adanya variasi bentuk interaksi. Sebagian mahasiswa hanya menyerahkan STNK kepada satpam tanpa percakapan lebih lanjut. Satpam kemudian melakukan pemeriksaan dan mengembalikan dokumen tersebut. Interaksi berlangsung singkat dan berorientasi pada penyelesaian prosedur. Pada situasi lain, mahasiswa menggunakan bentuk komunikasi yang lebih sopan dan dialogis, misalnya dengan mengatakan, "Bang, ini STNK saya," kemudian satpam merespons dengan "Baik" atau "Silakan," dan interaksi ditutup dengan ucapan terima kasih. Bentuk komunikasi tersebut menunjukkan adanya respons timbal balik yang lebih positif antara kedua pihak.

Variasi tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi interpersonal antara satpam dan mahasiswa memiliki karakteristik yang berbeda-beda, mulai dari komunikasi yang bersifat transaksional hingga komunikasi yang lebih responsif dan interpersonal. Komunikasi yang berlangsung secara jelas, sopan, dan saling menghargai dapat menciptakan suasana interaksi yang lebih kondusif. Sebaliknya, penggunaan gaya komunikasi yang dianggap terlalu keras atau kurang ramah dapat memengaruhi kenyamanan mahasiswa dan berpotensi menghasilkan respons negatif. Temuan ini sejalan dengan penelitian mengenai komunikasi interpersonal yang menunjukkan bahwa kualitas komunikasi berhubungan dengan kemampuan individu membangun hubungan sosial dan mengelola perbedaan dalam interaksi (Rahmadani et al., 2026; Rudolfa et al., 2025).

Hambatan Komunikasi dalam Proses Pemeriksaan STNK

Hasil wawancara dengan satpam dan mahasiswa menunjukkan bahwa salah satu hambatan utama dalam proses pemeriksaan kendaraan adalah ketidaksiapan mahasiswa dalam memenuhi persyaratan pemeriksaan. Beberapa mahasiswa tidak membawa STNK karena tertinggal di rumah atau berada di tempat lain. Dalam kondisi tersebut, satpam perlu melakukan verifikasi menggunakan alternatif identitas, seperti KTM, KTP, NPM, atau aplikasi SAIS. Proses tersebut membuat komunikasi menjadi lebih panjang karena petugas harus menjelaskan prosedur alternatif dan mahasiswa harus memberikan informasi tambahan untuk memastikan identitas serta kepemilikan kendaraan.

Hambatan tersebut dapat dipahami melalui konsep *mind* dalam teori interaksi simbolik George Herbert Mead. Konsep *mind* berkaitan dengan kemampuan individu menggunakan simbol dan bahasa untuk memahami situasi serta menentukan tindakan yang tepat dalam interaksi sosial (Mead, 1934). Dalam konteks penelitian ini, STNK, KTM, aplikasi SAIS, serta instruksi satpam dapat dipahami sebagai simbol yang memiliki makna tertentu dalam sistem keamanan kampus. Ketika mahasiswa memahami fungsi simbol tersebut, proses pemeriksaan dapat berlangsung secara cepat. Sebaliknya, ketika mahasiswa tidak membawa dokumen yang dipersyaratkan atau tidak memahami prosedur alternatif, proses interpretasi menjadi lebih panjang dan dapat menimbulkan kebingungan.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Hambatan komunikasi juga muncul karena adanya perbedaan gaya komunikasi antara satpam. Berdasarkan hasil wawancara, mahasiswa cenderung memberikan respons yang lebih positif ketika satpam menyampaikan instruksi dengan bahasa yang jelas, sopan, dan tidak bernada menghakimi. Sebaliknya, gaya komunikasi yang dianggap terlalu keras dapat membuat mahasiswa merasa kurang nyaman ketika menjalani pemeriksaan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pesan yang sama dapat menghasilkan respons berbeda tergantung pada cara pesan disampaikan dan bagaimana penerima menafsirkan sikap komunikator.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Widuhung (2024) yang menunjukkan bahwa hambatan komunikasi dalam lingkungan pendidikan dapat berkaitan dengan perbedaan pemahaman dan kondisi interaksi antarpihak. Hambatan komunikasi yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan pesan tidak dipahami sebagaimana maksud komunikator dan selanjutnya memengaruhi kualitas hubungan interpersonal. Dalam konteks hubungan satpam dan mahasiswa, persoalan tersebut menjadi semakin penting karena komunikasi berlangsung dalam situasi yang memiliki unsur aturan dan kewenangan.

Pemaknaan *Mind, Self,* dan *Society* dalam Interaksi Satpam dan Mahasiswa

Temuan penelitian menunjukkan bahwa konsep *mind* dapat dilihat dari proses mahasiswa dan satpam dalam menafsirkan aturan pemeriksaan kendaraan. Aturan tertulis mengenai kewajiban menunjukkan STNK berfungsi sebagai simbol yang memberikan informasi mengenai perilaku yang diharapkan ketika mahasiswa meninggalkan area parkir. Mahasiswa yang telah memahami aturan cenderung menyiapkan dokumen sebelum sampai di gerbang keluar. Sebaliknya, mahasiswa yang tidak membawa dokumen perlu melalui proses komunikasi tambahan untuk menentukan alternatif verifikasi.

Dalam perspektif Mead (1934), proses berpikir tidak dapat dilepaskan dari interaksi sosial karena individu memahami makna simbol berdasarkan pengalaman sosial dan kemampuan mengambil perspektif orang lain. Dengan demikian, pemeriksaan STNK bukan sekadar proses administratif, tetapi juga merupakan proses pemaknaan sosial. Satpam memaknai STNK sebagai bagian dari prosedur keamanan, sedangkan mahasiswa dapat memaknainya sebagai persyaratan administratif yang harus dipenuhi sebelum keluar dari kampus. Kesamaan pemaknaan terhadap simbol tersebut dapat memperlancar interaksi, sedangkan perbedaan pemaknaan dapat menghasilkan miskomunikasi.

Konsep *self* terlihat dari respons mahasiswa dan satpam terhadap posisi masing-masing dalam interaksi. Mahasiswa tidak hanya menerima instruksi secara pasif, tetapi membentuk respons berdasarkan pengalaman sebelumnya ketika berhadapan dengan satpam. Mahasiswa yang pernah memperoleh pelayanan dengan komunikasi yang ramah cenderung memiliki pengalaman interaksi yang berbeda dibandingkan mahasiswa yang pernah mengalami komunikasi yang dianggap keras atau kurang nyaman. Demikian pula, satpam membentuk respons berdasarkan pengalaman menghadapi mahasiswa yang kooperatif maupun mahasiswa yang tidak mengikuti prosedur.

Menurut Mead (1934), *self* berkembang melalui proses sosial ketika individu mampu melihat dirinya dari perspektif orang lain. Dalam penelitian ini, mahasiswa dapat memahami posisi satpam sebagai pihak yang bertanggung jawab menjaga keamanan kampus, sementara satpam perlu memahami mahasiswa sebagai pengguna fasilitas kampus yang memiliki kebutuhan untuk memperoleh pelayanan secara cepat dan nyaman. Kemampuan mengambil perspektif tersebut

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

dapat membantu membentuk komunikasi yang lebih adaptif dan mengurangi kemungkinan munculnya ketegangan.

Sementara itu, konsep *society* terlihat melalui keberadaan tata tertib parkir dan norma keamanan yang mengatur perilaku mahasiswa dan satpam. Pemeriksaan STNK merupakan bagian dari aturan sosial yang berlaku di lingkungan kampus. Aturan tersebut tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengendalian, tetapi juga menjadi kerangka yang memberikan makna terhadap tindakan kedua pihak. Satpam menjalankan pemeriksaan berdasarkan tanggung jawab keamanan, sedangkan mahasiswa diharapkan menyesuaikan perilakunya dengan aturan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, *mind, self,* dan *society* tidak berdiri secara terpisah. Ketiganya saling berhubungan dalam menjelaskan proses komunikasi yang terjadi. Mahasiswa memahami simbol dan pesan (*mind*), membentuk respons berdasarkan pengalaman interaksi (*self*), dan menyesuaikan perilaku dengan aturan serta norma kampus (*society*). Pola yang sama juga berlaku pada satpam dalam menjalankan fungsi pengamanan dan berinteraksi dengan mahasiswa. Perspektif interaksi simbolik dengan demikian membantu menjelaskan bahwa hambatan komunikasi tidak hanya disebabkan oleh kesalahan penyampaian pesan, tetapi juga oleh perbedaan pemaknaan yang berkembang melalui pengalaman sosial (Mead, 1934; Schneider, 2022).

Perbedaan Pemahaman terhadap Prosedur Pemeriksaan dan Dampaknya terhadap Kelancaran Pemeriksaan

Hasil wawancara menunjukkan adanya perbedaan pemahaman mahasiswa terhadap prosedur pemeriksaan STNK. Petugas menyampaikan bahwa sebagian besar mahasiswa telah memahami prosedur yang berlaku karena tata tertib parkir telah ditempatkan di sekitar gerbang keluar. Namun, masih terdapat mahasiswa yang tidak membawa STNK atau belum memahami prosedur alternatif ketika dokumen tersebut tidak tersedia.

Catatan metodologis: apabila angka "70%" berasal dari pernyataan satu orang petugas, angka tersebut tidak sebaiknya diperlakukan sebagai persentase hasil penelitian. Dalam artikel kualitatif, lebih tepat ditulis sebagai **"menurut informan petugas, sebagian besar mahasiswa..."**. Angka 70% hanya dapat dipertahankan apabila peneliti memang memiliki data kuantitatif yang dapat menjelaskan dasar perhitungannya.

Perbedaan pemahaman tersebut berpengaruh terhadap kecepatan pemeriksaan. Mahasiswa yang telah menyiapkan STNK dapat melewati proses pemeriksaan dengan relatif cepat. Sebaliknya, mahasiswa yang tidak membawa dokumen memerlukan pemeriksaan tambahan melalui identitas lain. Kondisi tersebut dapat meningkatkan waktu pelayanan dan pada situasi tertentu menyebabkan antrean kendaraan.

Dalam perspektif *mind*, perbedaan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan aturan tertulis belum otomatis menghasilkan pemahaman yang sama pada seluruh mahasiswa. Simbol atau pesan harus ditafsirkan oleh individu berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, keberadaan papan informasi perlu disertai komunikasi interpersonal yang konsisten agar mahasiswa tidak hanya mengetahui aturan, tetapi juga memahami alasan dan prosedur yang harus dilakukan ketika menghadapi kondisi tertentu.

Konsep *self* terlihat ketika mahasiswa menyesuaikan perilakunya setelah memperoleh pengalaman berinteraksi dengan satpam. Mahasiswa yang memahami konsekuensi tidak membawa STNK cenderung mempersiapkan dokumen sebelum meninggalkan kampus. Sebaliknya, mahasiswa yang kurang memperhatikan aturan dapat menunjukkan perilaku yang

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

berbeda dan memerlukan penjelasan tambahan dari satpam. Proses tersebut memperlihatkan bahwa kepatuhan bukan hanya hasil dari keberadaan aturan, tetapi juga terbentuk melalui pengalaman interaksi sosial.

Konsep *society* selanjutnya menunjukkan bahwa perilaku mahasiswa dan satpam dibentuk oleh norma dan tata tertib yang berlaku di lingkungan kampus. Aturan parkir menjadi pedoman yang menentukan tindakan yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dalam proses pemeriksaan. Dengan demikian, efektivitas pemeriksaan kendaraan sangat dipengaruhi oleh kesamaan pemahaman mengenai aturan, konsistensi penerapannya, serta kualitas komunikasi yang terjadi antara petugas dan pengguna fasilitas.

Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa komunikasi merupakan bagian penting dalam pencegahan dan pengelolaan konflik. Perbedaan persepsi dan interpretasi terhadap suatu aturan dapat menjadi sumber kesalahpahaman, sedangkan komunikasi yang jelas dan konsisten dapat membantu mengurangi kemungkinan terjadinya konflik (Ali & Amin, 2017). Dalam konteks perguruan tinggi, kualitas komunikasi interpersonal juga memiliki hubungan dengan keterlibatan mahasiswa dalam lingkungan kampus sehingga interaksi yang positif perlu dipelihara (Rahman, 2024).

Potensi Konflik dalam Interaksi Satpam dan Mahasiswa

Potensi konflik dalam penelitian ini tidak selalu muncul dalam bentuk pertentangan terbuka. Konflik lebih banyak terlihat dalam bentuk ketegangan, ketidaknyamanan, perbedaan persepsi, dan resistensi terhadap prosedur pemeriksaan. Kondisi tersebut dapat terjadi ketika mahasiswa menganggap pemeriksaan sebagai tindakan yang menghambat aktivitas mereka, sementara satpam memandang pemeriksaan sebagai kewajiban yang harus dilakukan untuk menjaga keamanan.

Perbedaan posisi dan kepentingan tersebut dapat menghasilkan interpretasi yang berbeda terhadap tindakan yang sama. Satpam dapat memaknai ketegasan sebagai bentuk profesionalisme dalam menjalankan tugas, sedangkan mahasiswa dapat memaknainya sebagai komunikasi yang kurang ramah apabila disampaikan dengan intonasi atau pilihan kata yang dianggap terlalu keras. Sebaliknya, mahasiswa dapat memandang upaya untuk mempercepat proses keluar sebagai hal yang wajar, sedangkan satpam dapat melihatnya sebagai ketidakpatuhan terhadap prosedur.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa potensi konflik berkaitan erat dengan proses pemaknaan simbol dan tindakan. Apabila kedua pihak memiliki pemahaman yang relatif sama mengenai tujuan pemeriksaan, interaksi cenderung berlangsung secara kooperatif. Sebaliknya, apabila terdapat perbedaan pemaknaan, komunikasi dapat menjadi lebih tegang. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa komunikasi yang tidak efektif dapat menjadi salah satu faktor yang memperbesar potensi konflik sosial, sedangkan komunikasi yang terbuka dan konsisten dapat berfungsi sebagai sarana pencegahan konflik (Ali & Amin, 2017).

Dalam konteks ini, komunikasi humanis tidak berarti menghilangkan ketegasan aturan. Sebaliknya, komunikasi humanis berarti menyampaikan aturan secara tegas sekaligus menghormati pihak yang menerima aturan. Satpam tetap memiliki kewenangan untuk melakukan pemeriksaan, tetapi cara menyampaikan instruksi dapat menentukan apakah pemeriksaan dipersepsikan sebagai pelayanan keamanan atau sebagai tindakan yang menekan. Demikian pula, mahasiswa memiliki kewajiban mengikuti prosedur, tetapi dapat menyampaikan pertanyaan atau kendala secara sopan ketika tidak dapat memenuhi persyaratan tertentu.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Keabsahan dan Kredibilitas Temuan

Keabsahan temuan diperiksa melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil wawancara dengan satpam, mahasiswa, dan dosen dibandingkan dengan hasil observasi serta dokumentasi untuk melihat konsistensi informasi. Hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa kualitas hubungan komunikasi antara satpam dan mahasiswa dipengaruhi oleh kesamaan pemahaman terhadap tujuan pemeriksaan, kesiapan mahasiswa memenuhi prosedur, serta cara penyampaian informasi oleh petugas.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa ketika mahasiswa memahami pemeriksaan STNK sebagai bagian dari upaya menjaga keamanan kendaraan dan satpam menjalankan tugas dengan sikap sopan, ramah, dan komunikatif, interaksi cenderung berlangsung secara lancar. Sebaliknya, ketika terdapat perbedaan pemahaman, kurangnya sosialisasi mengenai prosedur alternatif, atau variasi gaya komunikasi antarpetugas, mahasiswa dapat mengalami ketidaknyamanan dan proses pemeriksaan dapat berlangsung lebih lama.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa penerapan aturan keamanan membutuhkan keseimbangan antara ketegasan prosedural dan komunikasi interpersonal. Aturan yang jelas tanpa komunikasi yang baik dapat menghasilkan pemahaman yang berbeda, sedangkan komunikasi yang ramah tanpa konsistensi prosedur dapat mengurangi efektivitas pengamanan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif dalam proses pemeriksaan kendaraan perlu menggabungkan kejelasan pesan, konsistensi aturan, ketegasan, kesopanan, dan penghormatan terhadap pihak lain.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi antara satpam dan mahasiswa bukan semata-mata berasal dari ketidakpatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dari proses pemaknaan yang berbeda terhadap aturan, simbol, dan tindakan pemeriksaan. Perspektif interaksi simbolik Mead memberikan penjelasan bahwa komunikasi berlangsung melalui proses interpretasi yang melibatkan *mind*, pembentukan respons melalui *self*, serta pengaruh norma dan aturan dalam *society* (Mead, 1934). Dengan demikian, peningkatan kualitas komunikasi interpersonal menjadi salah satu faktor penting dalam mengurangi kesalahpahaman dan potensi konflik sekaligus meningkatkan efektivitas sistem keamanan di lingkungan Universitas Medan Area.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal antara satpam dan mahasiswa memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran, ketertiban, dan efektivitas pemeriksaan kendaraan di area parkir Kampus I Universitas Medan Area. Hambatan komunikasi yang ditemukan terutama berkaitan dengan perbedaan pemahaman terhadap prosedur pemeriksaan STNK, ketidaksiapan mahasiswa dalam menyediakan dokumen yang diperlukan, variasi gaya komunikasi petugas, serta ketidakkonsistenan dalam penerapan prosedur. Kondisi tersebut dapat memperlambat proses pemeriksaan, meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahpahaman, dan menciptakan potensi ketegangan antara satpam dan mahasiswa.

Dalam perspektif interaksi simbolik George Herbert Mead, dinamika tersebut menunjukkan bahwa proses komunikasi dipengaruhi oleh proses pemaknaan terhadap simbol dan aturan (*mind*), pengalaman serta respons individu dalam interaksi (*self*), dan norma serta tata tertib yang berlaku di lingkungan kampus (*society*). Perbedaan pemaknaan terhadap pemeriksaan STNK dapat memunculkan respons yang berbeda antara satpam dan mahasiswa. Ketika kedua pihak memiliki pemahaman yang sama bahwa pemeriksaan merupakan bagian dari sistem keamanan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

kampus, interaksi cenderung berlangsung lebih kooperatif. Sebaliknya, perbedaan persepsi mengenai tujuan dan cara pelaksanaan pemeriksaan dapat meningkatkan potensi miskomunikasi dan konflik.

Pemeriksaan STNK pada dasarnya berfungsi sebagai bagian dari upaya menjaga keamanan dan ketertiban kendaraan di lingkungan kampus. Namun, efektivitas prosedur tersebut tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aturan dan SOP, tetapi juga oleh konsistensi penerapannya serta kualitas komunikasi interpersonal antara petugas dan mahasiswa. Komunikasi yang jelas, tegas, sopan, konsisten, dan humanis dapat membantu mempercepat proses pemeriksaan, mengurangi kesalahpahaman, serta menciptakan interaksi yang lebih positif.

Oleh karena itu, peningkatan efektivitas sistem keamanan di area parkir Universitas Medan Area perlu dilakukan tidak hanya melalui penguatan prosedur pemeriksaan, tetapi juga melalui peningkatan kualitas komunikasi interpersonal petugas. Sosialisasi prosedur pemeriksaan perlu dilakukan secara konsisten, termasuk penjelasan mengenai alternatif verifikasi ketika mahasiswa tidak dapat menunjukkan STNK. Di sisi lain, mahasiswa perlu meningkatkan kepatuhan terhadap prosedur dan kesiapan menyediakan dokumen yang dipersyaratkan. Dengan adanya kesamaan pemahaman, konsistensi aturan, dan komunikasi yang saling menghargai, hubungan antara satpam dan mahasiswa dapat berlangsung secara lebih harmonis sekaligus mendukung terciptanya keamanan, ketertiban, dan kenyamanan di lingkungan kampus.

REFERENSI

Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. Edumaspul: Jurnal Pendidikan, 6(1), 974–980. https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394

Ali, M. S. A. (2017). Komunikasi sebagai penyebab dan solusi konflik sosial. Jurnal Common, 1(2). https://doi.org/10.34010/common.v1i2.573

Ash-Shiddiqi, H., Sinaga, R. W., & Audina, N. C. (2025). Kajian teoritis: Analisis data kualitatif, 3(2).

Kasiyan. (2015). Kesalahan implementasi teknik triangulasi pada uji validitas data skripsi mahasiswa Jurusan Pendidikan Seni Rupa FBS UNY. Imaji: Jurnal Seni dan Pendidikan Seni, 13(1). https://doi.org/10.21831/imaji.v13i1.4044

Mardatillah, N. A., & Murhayati, S. (n.d.). Data dan fakta penelitian kualitatif.

Mead, G. H. (1934). Mind, self, and society: From the standpoint of a social behaviorist. University of Chicago Press.

Rahmadani, R., Khairunisa, D., Dalilah, N., Hasanah, N., Rusydah, R., & Ndraha, S. (2026). Strategi komunikasi interpersonal dosen dalam mengatasi konflik terhadap mahasiswa. Jurnal Pendidikan Tambusai, 10(1), 3018–3026. https://doi.org/10.31004/jptam.v10i1.36526

Rahman, R. (2024). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap partisipasi mahasiswa Universitas Hang Tuah Pekanbaru dalam kegiatan kampus. Sagara Komunika, 1(1), 27–32. https://doi.org/10.25311/sagara/Vol1.Iss1.2024

Rahmani, D. A., Muhayati, S., & Kholis, I. (n.d.). Analisis data kualitatif.

Rhafidilla, & Yasmin, S. S. F. (2024). Persepsi mahasiswa mengenai pentingnya ruang aman dari kekerasan seksual di lingkungan kampus. Jurnal Media dan Komunikasi, 5(1), 62–74. https://doi.org/10.20473/medkom.v5i1.57064

Rudolfa, M., Mendez, D., & Onang, Y. (2025). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik dimediasi oleh komunikasi interpersonal (Studi pada mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Nusa Nipa). Projemen, 12(2), 60–71. https://doi.org/10.59603/projemen.v12i2.669

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Schneider, A. (2022). Symbolic interactionism. In D. Chadee (Ed.), Theories in social psychology (2nd ed.). Wiley. https://doi.org/10.1002/9781394266616.ch13

Widuhung, S. M. (2024). Hambatan komunikasi mahasiswa Kampus Mengajar Angkatan 7 dalam penerapan pembelajaran di SDN Gunung 01 Pagi Jakarta Selatan. KOMUNIKATA57, 5(2), 108–116. https://doi.org/10.55122/kom57.v5i2.1448

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0