

**KESENJANGAN KOMUNIKASI ANTARA SATPAM DAN
MAHASISWA**

**(Studi Kasus Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam Dan
Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK Di Parkiran
Kampus 1 Universitas Medan Area)**

SKRIPSI

Oleh :

M Rasyid Pane (228530049)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2026

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)5/8/26

**KESENJANGAN KOMUNIKASI ANTARA SATPAM DAN
MAHASISWA**

**(Studi Kasus Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam Dan
Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK Di Parkiran
Kampus 1 Universitas Medan Area)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana di Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

Oleh :

M. Rasyid Pane

228530049

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2026

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/26

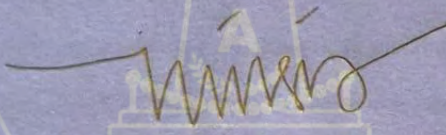
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)5/8/26

LEMBAR PENGESAHAN

NAMA : M. RASYID PANE
NPM : 228530049
JUDUL : KESENJANGAN KOMUNIKASI ANTARA SATPAM DAN MAHASISWA (Studi Kasus Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam Dan Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK Di Kampus 1 Universitas Medan Area)
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Disetujui oleh
Pembimbing


Dr. Nadra Idevani Vita, M.Si
Mengetahui

Dekan Ka. Prodi

Dr. Yorial Arief Lubis, Sos., M.IP Dr. Renia Isabella Barus, S.Sos., M. SP
Dekan Fakultas Fisipol Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Medan Area

Tanggal Lulus : 16 Maret 2026

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)5/8/26

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : M. Rasyid Pane

NPM : 228530049

Saya mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, menyatakan bahwa skripsi/tugas akhir/laporan yang saya susun dengan judul “Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa (Studi Kasus Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK di Parkiran Kampus 1 Universitas Medan Area)” merupakan hasil karya saya sendiri. Saya tidak melakukan plagiarisme atau penjiplakan dari karya orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan dalam sumbernya. Apabila dikemudian hari ini terbukti bahwa laporan ini merupakan hasil dari plagiarisme atau penyalinan, saya siap untuk menerima konsekuensi sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Universitas Medan Area. Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa adanya tekanan dari pihak manapun.

Medan, 11 Maret 2026



M. Rasyid Pane

NPM. 228530049

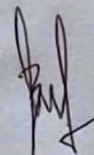
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademis Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : M. Rasyid Pane
NPM : 228530049
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa (Studi Kasus Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK di Parkiran Kampus 1 Universitas Medan Area)" dengan hak bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 11 Maret 2026



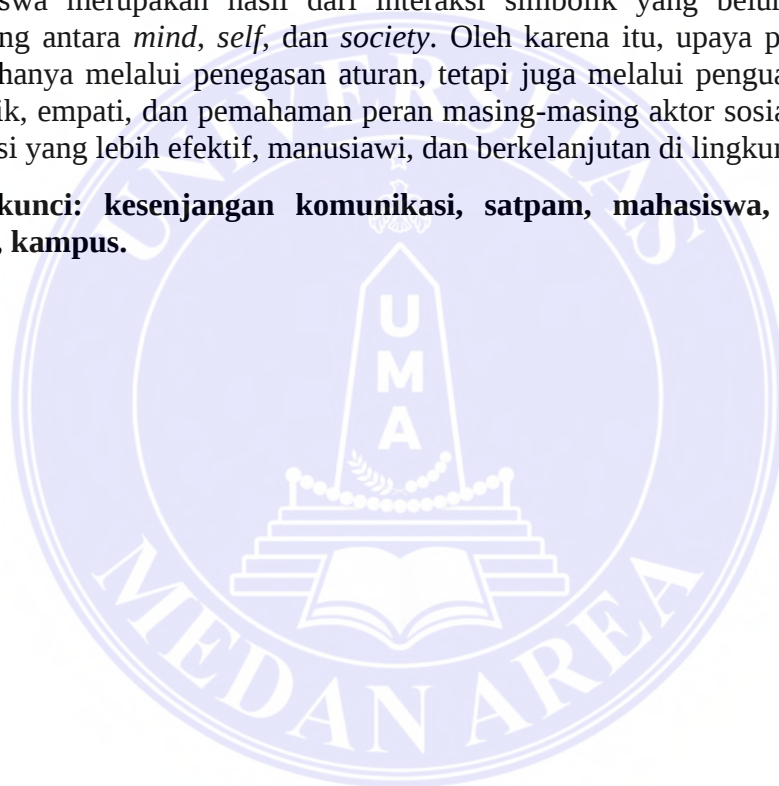
M. Rasyid Pane

NPM. 228530049

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa” (Studi kasus Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK di Parkiran Kampus 1 Universitas Medan Area), bertujuan untuk melihat sejauh mana komunikasi interpersonal satpam dan mahasiswa memengaruhi efisiensi dan keamanan, dan melihat apakah ada perbedaan pemahaman antara satpam dan mahasiswa saat pemeriksaan STNK. Dalam penelitian ini menggunakan teori interaksi simbolik dari George Herbert Mead. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus guna memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang terjadi dalam konteks penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa temuan penelitian menegaskan bahwa kesenjangan komunikasi antara satpam dan mahasiswa merupakan hasil dari interaksi simbolik yang belum sepenuhnya seimbang antara *mind*, *self*, dan *society*. Oleh karena itu, upaya perbaikan tidak cukup hanya melalui penegakan aturan, tetapi juga melalui penguatan kesadaran simbolik, empati, dan pemahaman peran masing-masing aktor sosial agar tercipta interaksi yang lebih efektif, manusiawi, dan berkelanjutan di lingkungan kampus.

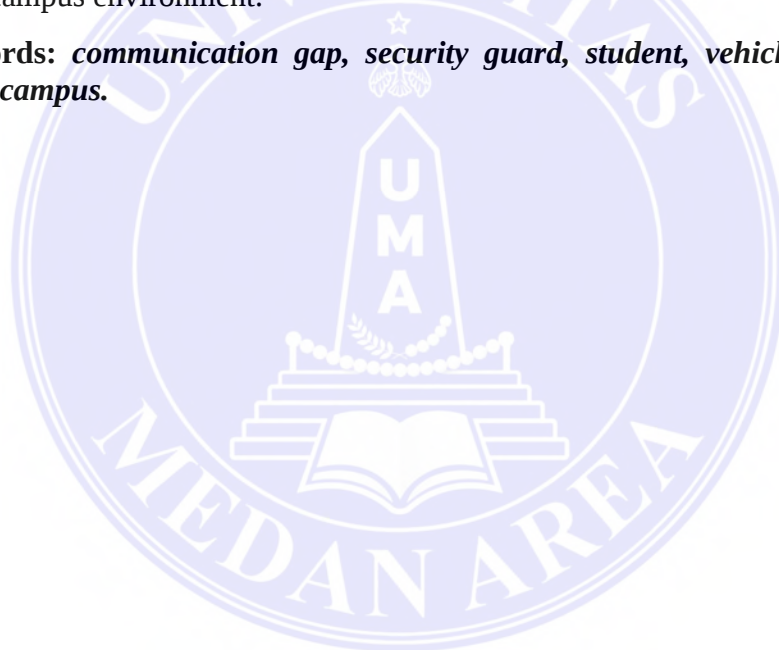
Kata kunci: kesenjangan komunikasi, satpam, mahasiswa, pemeriksaan STNK, kampus.



ABSTRACT

This study, entitled “Communication Gap Between Security Guards and Students” (Case Study of Communication Gap Between Security Guards and Students in Vehicle Registration Checks in the Parking Lot of Medan Area University Campus 1), aims to see the extent to which interpersonal communication between security guards and students affects efficiency and security, and to see whether there is a difference in understanding between security guards and students during vehicle registration checks. In this study, George Herbert Mead's symbolic interaction theory is used. This study uses a qualitative approach with a case study research method to gain a deep understanding of the phenomena that occur in the research context. The results show that the research findings confirm that the communication gap between security guards and students is the result of symbolic interactions that are not yet fully balanced between mind, self, and society. Therefore, improvement efforts are not enough only through the affirmation of rules, but also through strengthening symbolic awareness, empathy, and understanding the role of each social actor in order to create more effective, humane, and sustainable interactions in the campus environment.

Keywords: *communication gap, security guard, student, vehicle registration check, campus.*



RIWAYAT HIDUP

M. Rasyid Pane lahir di Pekanbaru pada tanggal 30 Juli 2003. Penulis merupakan anak kedua dari 3 bersaudara, dari ayahanda H. R Pane, dan ibunda HJ. Y. Pendidikan formal yang pernah di tempuh penulis sebagai berikut :

1. Pada tahun 2016 berhasil lulus dari Sekolah Dasar Pahlawan Nasional Medan, Sumatera Utara
2. Pada tahun 2019 berhasil lulus dari Sekolah Menengah Pertama 27 Medan, Sumatera Utara
3. Pada tahun 2022 berhasil lulus dari sekolah Menengah Kejuruan Tritech Informatika Medan, Sumatera Utara.
4. Pada tahun 2022 penulis melanjutkan pendidikan ke Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Sumatera Utara

Selama masa perkuliahan, penulis mengikuti beberapa kegiatan yang menunjang pembelajaran, ada beberapa yang penulis ikuti seperti, Pengabdian Masyarakat di SMP-IT Nurul Ilmi Medan Estate Sumatera Utara, *Podcast* bersama Kepala Humas di POLSEK Percut Sei Tuan Medan, Merdeka Belajar Kampus Merdeka (Kampus Mengajar) di SMP Negeri 26 Medan, Sumatera Utara, selain program itu penulis juga pernah mengikuti *Internship* (magang) di DPRD (Fraksi PKS) Sumatera Utara, dan program yang terakhir penulis ikuti ialah, Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) Pengabdian Masyarakat di SMK Tritech Informatika Medan Sumatera Utara. Penulis memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang

belum tentu ada diperkuliahan, dan penulis mengikuti semua program tersebut untuk mendalami *public relation* dan ilmu-ilmu komunikasi yang tidak dapat di bangku perkuliahan. Penulis berharap skripsi ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca, khususnya dalam memahami pentingnya komunikasi interpersonal. Selain itu, penulis juga berharap karya ilmiah ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun pihak lain yang tertarik untuk mengkaji topik komunikasi, serta memberikan manfaat secara akademis dan praktis bagi pengembangan ilmu komunikasi.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat Rahmat dan hidayah-Nya-lah saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KESENJANGAN KOMUNIKASI ANTARA SATPAM DAN MAHASISWA (Studi Kasus Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam Dan Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK Di Parkiran Kampus 1 Universitas Medan Area)”**.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi tugas akhir perkuliahan dan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Selain itu, skripsi ini juga dibuat sebagai salah satu wujud implementasi dari ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap dapat belajar lebih banyak lagi dalam mengimplementasikan ilmu yang didapatkan. Skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, masukan, dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

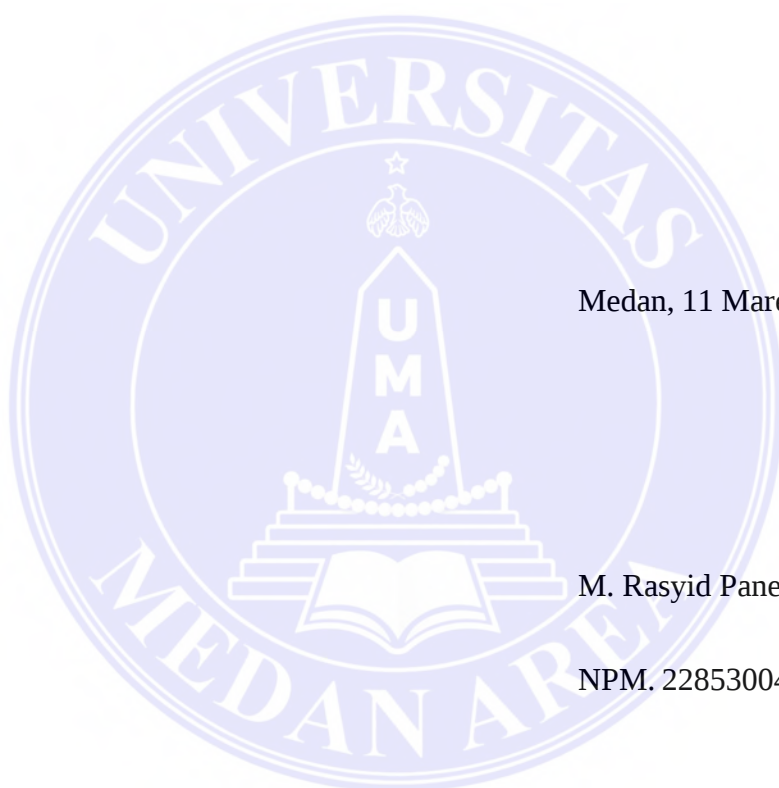
1. Kepada kedua orang tua penulis, Ayah HR. Pane dan Mama Hj. Y.

Terimakasih buat perjuangan, doa, cinta dan kasih sayang yang selama ini di berikan tiada henti kepada penulis, segala bentuk usaha yang telah di berikan kepada penulis agar penulis tetap semangat menyelesaikan perkuliahan dengan baik dan segala bentuk perjuangan yang telah di lakukan agar dapat melihat penulis ketika wisuda nanti.

2. Kepada Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area (UMA), atas kepemimpinan visioner yang telah menyediakan fasilitas unggul untuk mendukung kemajuan akademik penulis.
3. Kepada Bapak Dr. Yurial Arief Lubis, S.Sos, M.I.P., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, atas kepemimpinan akademik yang begitu menginspirasi dan memotivasi.
4. Kepada Ibu Dr. Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP. selaku Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik dan Dosen Pembimbing Akademik, terima kasih atas semangat tak kenal lelah serta nasihat berharga yang selalu membimbing langkah penulis di tengah tantangan dan kebingungan.
5. Kepada Ibu Dr. Rehia Isabella Barus, S.Sos., M.SP selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, terima kasih atas dukungan penuh dan arahan tepat yang memastikan pelaksanaan rencana tugas akhir penulis berjalan lancar serta teratur.
6. Kepada Ibu Dr. Nadra Idayani Vita, M.Si, selaku Dosen Pembimbing, yang telah berperan mendidik penulis dengan sangat baik, dengan dedikasi luar biasa meluangkan waktu berharga, memberikan arahan kritis yang mempertajam pemikiran, wawasan mendalam yang memperkaya pengetahuan, semangat yang membangkitkan motivasi, serta dorongan tak terbatas yang mendorong pencapaian, sehingga memastikan rancangan penelitian ini mencapai puncak kualitasnya. Jasa dan pengorbanan Ibu sungguh tak ternilai dalam perjalanan menyempurnakan skripsi ini.

7. Kepada Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan mendalam, serta bekal intelektual yang tak ternilai selama masa perkuliahan, membentuk fondasi bagi kemajuan akademik penulis.
8. Kepada Para Staff Administrasi Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan bantuan berharga dan kemudahan luar biasa bagi penulis dalam menangani berbagai aspek administrasi selama perkuliahan, memastikan kelancaran proses akademik.
9. Kepada saudara kandung penulis, Nurul Almadinah Pane, S. Kom dan Imam Arsyad Pane Al-Hafidzh terimakasih atas dukungan, semangat, dan motivasi yang selama ini di berikan kepada penulis serta dukungan doa yang tiada henti untuk penulis.
10. Kepada Geby, Haryo, Rafli, Mayang, Karina, Arif dan Sindi terimakasih sudah menjadi sahabat dari semester 1 sampai semester 7, yang baik bagi penulis, memberikan banyak warna dalam kehidupan penulis, yang tiada henti menasehati dan memberikan arahan kepada penulis di segala situasi yang penulis hadapi.
11. Kepada Reinhard, Alfredo, Clara, Joseph, Kristina, dan Tirsha terimakasih telah mau menjadi teman saya yang mau di ajak belajar sama dan bermain bersama.
12. Terakhir, Untuk saya sendiri M. Rasyid Pane , terima kasih karena telah bertahan dan tidak menyerah meski lelah seringkali menyapa di tengah tumpukan revisi dan jurnal ini. Ingatlah bahwa setiap ketikan yang kamu buat bukan hanya sekadar kelulusan, melainkan bentuk ikhtiarmu

yang paling tulus, maka sandarkanlah segala hasilnya kepada Allah SWT karena Dia tidak akan membebani hamba-Nya di luar batas kemampuannya. Percayalah bahwa jika Allah telah membawamu sejauh ini, Dia juga yang akan menuntunmu sampai ke garis finish dengan cara yang paling indah, sebab sesungguhnya bersama kesulitan selalu ada kemudahan yang telah Ia janjikan



Medan, 11 Maret 2026

M. Rasyid Pane

NPM. 228530049

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
RIWAYAT HIDUP	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	12
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teoritis	14
2.1.1 Teori Interaksi Simbolik.....	14
2.2 Landasan Konseptual	17
2.3 Penelitian Terdahulu (<i>Literature riviw</i>)	21
2.4 Alur Pikir Peneliti.....	30
BAB III.....	33
METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian.....	33
3.2 Lokasi dan Waktu penelitian	35
3.3 Informan Penelitian	36
3.4 Subjek & Objek.....	37
3.4.1 Subjek.....	37
3.4.2 Objek	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.1 Observasi.....	37
3.5.2 Wawancara	38
3.5.3 Dokumentasi.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	40

3.6.1 Pengumpulan Data.....	40
3.6.2 Reduksi Data	41
3.6.3 Penyajian Data.....	42
3.6.4 Penarikan Simpulan.....	43
3.7 Triangulasi Data	43
3.7.1 Keabsahan Data.....	43
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum	46
4.1.1 Sejarah Singkat Universitas Medan Area (UMA)	46
4.2 Visi dan Misi Universitas Medan Area (UMA)	48
4.3 Struktur Organisasi Universitas Medan Area (UMA).....	50
4.4 Identitas Informan	50
4.5 Jadwal Wawancara.....	51
4.6 Hasil Observasi	51
4.7 Temuan Wawancara Informan	53
4.7.1 Bagaimana komunikasi interpersonal antara satpam dan mahasiswa dalam proses pemeriksaan STNK di parkir kampus 1 Universitas Medan Area mempengaruhi efisiensi, dan keamanan.	53
4.7.2 Mengapa ada perbedaan pemahaman antara mahasiswa terhadap prosedur pemeriksaan STNK diparkir kampus 1 Universitas Medan Area memengaruhi kelancaran dan kecepatan proses pemeriksaan.....	114
4.8 Pembahasan Temuan Wawancara.....	143
4.8.1 Bagaimana komunikasi interpersonal antara satpam dan mahasiswa dalam proses pemeriksaan STNK di parkir kampus 1 Universitas Medan Area mempengaruhi efisiensi, dan keamanan.	143
4.8.2 Mengapa ada perbedaan pemahaman antara mahasiswa terhadap prosedur pemeriksaan STNK diparkir kampus 1 Universitas Medan Area memengaruhi kelancaran dan kecepatan proses pemeriksaan.....	145
4.9 Keabsahan Data.....	148
BAB V.....	164
PENUTUP	164
5.1 Kesimpulan.....	164
5.2 Saran.....	165
DAFTAR PUSTAKA.....	166
Lampiran	170

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Waktu Penelitian	36
Tabel 3. 2 Identitas Informan.....	36
Tabel 4. 1 Identitas Informan.....	50
Tabel 4. 2 Tabel Waktu Wawancara.....	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Peneliti	31
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi UMA.....	50



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, yang berakar dari kata *communis* yang berarti “sama”. Kesamaan yang dimaksud mengacu pada kesamaan makna antara pihak-pihak yang berinteraksi. Dengan demikian, komunikasi dapat dikatakan terjadi apabila dua individu yang terlibat dalam suatu interaksi, misalnya percakapan, memiliki pemahaman yang sama terhadap makna dari hal yang diperbincangkan.

Kesamaan bahasa yang digunakan dalam suatu percakapan belum tentu menjamin adanya kesamaan makna di antara para pelaku komunikasi. Dengan kata lain, kemampuan memahami bahasa tidak selalu berbanding lurus dengan kemampuan memahami makna yang terkandung di dalam pesan yang disampaikan. Oleh karena itu, suatu percakapan dapat dikatakan komunikatif apabila kedua pihak tidak hanya memahami bahasa yang digunakan, tetapi juga memahami makna dari isi percakapan tersebut.

Pemahaman mengenai komunikasi sebagaimana dijelaskan di atas bersifat mendasar, dalam arti bahwa komunikasi minimal harus mengandung kesamaan makna antara pihak-pihak yang terlibat. Disebut “minimal” karena komunikasi tidak semata-mata bersifat informatif, yaitu sekadar menyampaikan pengetahuan agar orang lain memahami suatu hal, tetapi juga bersifat persuasif, yakni bertujuan memengaruhi pihak lain agar menerima suatu pandangan, keyakinan, atau melakukan suatu tindakan tertentu.

Kesadaran akan pentingnya komunikasi dalam kehidupan sosial, budaya, pendidikan, dan politik telah muncul sejak masa Aristoteles, berabad-abad sebelum Masehi. Namun, kajian Aristoteles masih terbatas pada aspek retorika dalam lingkup yang sempit. Baru pada pertengahan abad ke-20, ketika revolusi industri dan revolusi teknologi elektronik menjadikan dunia terasa semakin kecil melalui penemuan kapal uap, pesawat terbang, listrik, telepon, surat kabar, film, radio, dan televisi, para ilmuwan mulai menyadari perlunya komunikasi dipelajari secara lebih sistematis dan ilmiah.

Lebih lanjut, Hovland menjelaskan bahwa komunikasi adalah proses untuk mengubah perilaku individu lain (*communication is the process to modify the behavior of other individuals*). Dengan demikian, efektivitas komunikasi dapat tercapai apabila proses komunikasi yang dilakukan bersifat komunikatif, yaitu mampu menimbulkan pemahaman dan kesamaan makna antara pihak-pihak yang terlibat, sehingga berpotensi memengaruhi sikap, pandangan, maupun tindakan individu lain.

Secara hakiki, proses komunikasi merupakan proses penyampaian pikiran atau perasaan dari seorang individu (komunikator) kepada individu lainnya (komunikan). Pikiran yang dimaksud dapat berupa gagasan, informasi, atau opini yang muncul dari benak seseorang, sedangkan perasaan dapat berupa keyakinan, keraguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, atau semangat yang bersumber dari emosi dan hati nurani individu.

Untuk memahami persoalan tersebut secara lebih mendalam, diperlukan analisis terhadap proses komunikasi itu sendiri, guna mengidentifikasi mekanisme

bagaimana pesan berpindah dari komunikator ke komunikan hingga menghasilkan pemahaman dan efek tertentu.. (Effendy, 2011)

Komunikasi dapat di klasifikasikan menjadi dua bentuk utama, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Kedua bentuk komunikasi tersebut berperan penting dalam membangun hubungan interpersonal yang harmonis dan nyaman. Hal ini sejalan dengan pandangan Muhammad Ali Haider, yang menegaskan bahwa komunikasi verbal dan nonverbal merupakan aspek esensial dalam menciptakan suasana interaksi yang positif.

Unsur elemen-elemen berikut-unsur diperlukan untuk mencapai komunikasi yang efektif : media, pesan, pemirsa , umpan balik, dan komunikator. untuk mencapai komunikasi yang efektif : media, pesan, pengamat, umpan balik, dan komunikator. Setiap individu yang tertarik dengan teori komunikasi harus mempelajari bagaimana komunikasi dibangun dan bagaimana mempertahankannya .teori komunikasi harus mempelajari bagaimana komunikasi dibangun dan bagaimana mempertahankannya . Ini adalah ringkasan dan definisi teori komunikasi menurut beberapa ahli :

A. Shields dan Cragan, 1998, teori komunikasi adalah suatu konsep teoritis konsep itu yang menjelaskan, secara rinci atau sebagian , bagaimana orang berkomunikasi melalui media berdasarkan keterampilan komunikasinya (misalnya, menulis , mengarang, membaca , mendengar, menonton, dan sebagainya) dengan orang lain. menjelaskan, secara rinci atau sebagian , bagaimana orang berkomunikasi melalui media berdasarkan

keterampilan komunikasinya (misalnya, menulis , mengarang , membaca, mendengar, menonton, dan sebagainya) dengan orang lain.

B. Little John 1996, teori komunikasi merupakan salah satu teori " pemikiran kolektif " yang terdapat pada keseluruhan teori , terutama yang berkaitan dengan proses komunikasi . merupakan salah satu teori “ pemikiran kolektif ” yang ditemukan di seluruh teori , terutama yang berkaitan dengan proses komunikasi .

C. Borman 1989, teori komunikasi merupakan satu istilah atau konsep yang menjadi dasar semua analisis segala analisis dan perbincangan yang dituliskan mengenai komunikasi secara metodis , bijaksana , dan lugas . Dan perbincangan yang ditulis tentang komunikasi secara metodis , bijaksana , dan lugas. (Rusliana & Lestari, 2019)

Temuan tersebut didukung oleh hasil penelitian Lusiawati dan Lugiawati (2021) yang menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi yang dilakukan dengan kelembutan dan kesabaran dapat mempercepat proses pemulihan pada klien. Lebih lanjut, Muhammad Ali Haider menekankan pentingnya penerapan komunikasi verbal dan nonverbal yang bersifat santai, misalnya melalui humor atau percakapan ringan, karena hal tersebut dapat membantu menciptakan kenyamanan dalam hubungan serta mempermudah proses identifikasi permasalahan yang dihadapi individu. (Yusmaniar dkk., t.t.)

Komunikasi interpersonal mengacu pada pertukaran pesan antara dua individu, yang dicirikan oleh sifatnya yang privat dan eksklusif, yang pada dasarnya identik dengan interaksi tatap muka. Pada intinya, dorongan komunikasi manusia bersumber dari dorongan fundamental untuk mempertahankan kelangsungan hidup

dan memenuhi kebutuhan adaptif yang dibutuhkan untuk berintegrasi dengan lingkungan sekitarnya. (Ruslana & Lestari, 2019)

Secara definitif, komunikasi antarpribadi—yang juga dikenal dengan istilah komunikasi antarpersona—merupakan proses pertukaran pesan yang terjadi antara dua orang atau lebih secara langsung dalam situasi tatap muka. Pengertian ini sejalan dengan pendapat R. Wayne Pace, yang menyatakan bahwa “*interpersonal communication is communication involving two or more people in face-to-face communication.*” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi antarpribadi melibatkan lebih dari dua individu, meskipun jumlah pastinya tidak ditentukan secara eksplisit.

Dilihat dari sifat dan bentuk interaksinya, komunikasi antarpribadi dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Komunikasi diadik (*dyadic communication*), yakni komunikasi yang terjadi antara dua individu yang saling berinteraksi secara langsung, dan
2. Komunikasi kelompok kecil (*small group communication*), yaitu komunikasi yang melibatkan lebih dari dua individu dalam suatu kelompok kecil yang memungkinkan terjadinya interaksi tatap muka secara intensif.

(Nurudin, 2016)

Berdasarkan temuan dari beberapa penelitian (Hasanah, Puspitasari, & Laksmiwati; Ningsih), Rogers menyatakan bahwa kegagalan dalam komunikasi interpersonal dapat muncul ketika individu secara sadar menghindari interaksi dengan orang lain, yang pada akhirnya menyebabkan pesan yang dimaksudkan tidak tersampaikan secara efektif. Ketika seseorang gagal membangun komunikasi

dan hubungan interpersonal yang berkualitas, konsekuensi negatifnya akan berdampak langsung pada dirinya sendiri. Individu tersebut cenderung menjadi pendiam dan meyakini bahwa ia lemah, sehingga merasa tidak mampu melakukan apa pun, termasuk menyampaikan ide atau pendapatnya. Selain itu, individu ini juga akan kehilangan motivasi dan daya tarik terhadap kehidupan, yang mendorongnya untuk menarik diri dari lingkungan sosial serta mengadopsi sikap pesimis bahwa ia tidak akan diterima oleh orang lain. (Chairunnisa dkk., 2024)

Menurut Suranto, dalam pengertian yang luas, hubungan interpersonal merujuk pada berbagai situasi relasional—baik yang bersifat formal maupun informal—yang menghasilkan kebahagiaan, kepuasan emosional, serta peningkatan produktivitas individu. Secara esensial, hubungan interpersonal melibatkan dua pihak yang saling bergantung satu sama lain melalui pola interaksi timbal balik yang stabil dan saling menguntungkan. Lebih lanjut, sebagaimana dikemukakan oleh Lase dalam Ezeokonkwo (2023), hubungan interpersonal memiliki beberapa tujuan utama, antara lain: (1) mengekspresikan ketertarikan terhadap orang lain; (2) memfasilitasi pemahaman diri sendiri; (3) memperoleh informasi yang relevan dan terkini; (4) memelihara relasi positif dengan individu lain; serta (5) memengaruhi perubahan sikap dan perilaku berdasarkan kemampuan serta pengalaman pribadi seseorang. Selain itu, hubungan interpersonal juga dicirikan oleh lima aspek kunci, yakni keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan prinsip kesetaraan.

Komunikasi interpersonal, sebagai elemen krusial dalam keberhasilan proses pembelajaran dan pengajaran, perlu dipahami secara mendalam, sebab interaksi yang efektif antara pendidik dan peserta didik dapat secara signifikan memengaruhi

tingkat motivasi, keterlibatan, serta pencapaian hasil belajar siswa. Bentuk komunikasi ini, yang meliputi aspek verbal maupun nonverbal, memegang peran utama dalam membentuk iklim pembelajaran yang kondusif dan mendukung produktivitas. Dalam ranah pendidikan, komunikasi interpersonal tidak sekadar berfokus pada transmisi pengetahuan, melainkan juga melibatkan penguatan nilai-nilai karakter dan dimensi emosional siswa, yang esensial untuk mendukung dinamika pembelajaran secara holistik (Suryaningsih, 2020). (M. Padel Wibowo dkk., 2024)

Komunikasi interpersonal, sebagaimana diilustrasikan oleh Anggraini et al. (2022), mencakup interaksi yang terjadi antara ibu dan anak, dokter serta pasien, atau dua individu dalam sesi wawancara, dan sebagainya. Secara konseptual, komunikasi interpersonal dapat didefinisikan sebagai kemampuan esensial yang menghubungkan individu-individu melalui bentuk komunikasi verbal, yang pada gilirannya memfasilitasi pembangunan relasi dengan orang lain dalam berbagai konteks situasional. Selain aspek verbal, komunikasi ini juga melibatkan elemen nonverbal, seperti kontak mata, gerakan tubuh, dan gestur tangan, yang semuanya berkontribusi pada dinamika interaksi secara keseluruhan. Khususnya, komunikasi tatap muka dalam komunikasi interpersonal harus dilakukan secara tepat dan bertujuan, sebagaimana ditegaskan oleh AL Fazri et al. (2021). Komunikasi interpersonal dianggap sebagai salah satu bentuk komunikasi yang paling efektif karena bersifat langsung antara komunikator dan komunikan, sehingga memungkinkan pengaruh timbal balik yang saling mendukung. Bentuk interaksi ini dapat terwujud dalam berbagai hubungan, seperti antara anak dan orang tua, dosen serta mahasiswa, dan seterusnya (Abubakar F, 2015). (Rahman, 2024)

Komunikasi interpersonal berperan sebagai penghubung esensial antarindividu dalam suatu organisasi, yang memfasilitasi pertukaran informasi, gagasan, serta nilai-nilai yang membentuk identitas kolektif. Dalam perspektif ini, budaya organisasi yang kokoh dapat meningkatkan tingkat keterlibatan karyawan serta membentuk lingkungan kerja yang kondusif, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan (Rantung, 2023). Budaya organisasi, yang mencakup norma, nilai, dan praktik yang dianut oleh para anggota, memberikan pengaruh yang substansial terhadap pola dan dinamika komunikasi. Penelitian empiris menunjukkan bahwa budaya organisasi yang positif mampu memperkuat efektivitas komunikasi interpersonal, yang krusial untuk membangun hubungan yang saling menghargai dan saling mendukung di antara anggota organisasi (Ridjal et al., 2023). Sebagaimana dikemukakan oleh Mulyana (2008), komunikasi ini menghasilkan penciptaan makna bersama serta pemahaman timbal balik di antara individu-individu yang terlibat. (Indri Febrianti dkk., 2024).

Sementara itu, menurut Sari (2019), komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi yang dianggap paling efektif, yang dapat dilaksanakan dengan cara yang sederhana. Lebih dari itu, bentuk komunikasi ini tidak hanya efektif, tetapi juga esensial dan menjadi kebutuhan mutlak bagi setiap individu dalam kehidupan sosialnya. (*SHARE SOCIAL WORK JOURNAL*, t.t.)

Pada pagi hari, suasana parkir kampus 1 Universitas Medan Area (UMA) terlihat tertib dan teratur. Satpam terlihat aktif mengarahkan kendaraan mahasiswa agar parkir di tempat yang sudah disediakan. Mahasiswa pun mengikuti arahan dengan baik karena kondisi masih kondusif dan kendaraan belum terlalu banyak. Pada waktu ini, komunikasi antara satpam dan mahasiswa berjalan dengan lancar.

Satpam memiliki peran penting dalam menjaga ketertiban di area parkir. Mereka tidak hanya mengatur posisi kendaraan, tetapi juga memastikan arus keluar dan masuk berjalan lancar. Komunikasi yang dilakukan biasanya sederhana, seperti memberi isyarat tangan atau instruksi singkat. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara satpam dan mahasiswa masih berjalan dengan baik pada pagi hari.

Namun, situasi mulai berubah menjelang siang. Aktivitas kampus semakin ramai, dan banyak kendaraan keluar masuk. Beberapa satpam tampak mulai kurang aktif mengatur kendaraan dan hanya duduk di pos penjagaan. Akibatnya, kendaraan sering parkir sembarangan dan susunan parkir menjadi tidak rapi lagi.

Ketika pengawasan menurun, mahasiswa cenderung mengabaikan aturan parkir. Ada yang memarkir kendaraan di jalur keluar atau di tempat yang bukan semestinya. Kondisi ini membuat arus lalu lintas di area parkir menjadi macet dan bisa menimbulkan perselisihan antar mahasiswa. Masalah ini muncul karena komunikasi dan pengawasan dari satpam tidak berjalan efektif.

Di siang hari, pemeriksaan STNK mulai dilakukan di depan pos satpam. Aturannya, setiap pengendara wajib menunjukkan STNK sebelum keluar dari area parkir. Namun, dalam praktiknya aturan ini tidak selalu ditegakkan. Beberapa mahasiswa hanya menunjukkan KTM, bahkan ada yang bisa keluar tanpa diperiksa sama sekali.

Padahal, spanduk berisi peraturan tentang kewajiban menunjukkan STNK sudah jelas terpasang di area parkir. Ketidakkonsistenan dalam penerapan aturan ini menimbulkan kesan bahwa satpam kurang tegas. Kadang, mahasiswa tertentu

diperlakukan lebih longgar karena sudah dikenal oleh petugas. Akibatnya, muncul anggapan bahwa aturan tidak berlaku sama untuk semua.

Selain itu, terlihat bahwa perlakuan terhadap pengguna parkiran berbeda-beda. Dosen atau staf kampus bisa keluar tanpa diperiksa, sementara mahasiswa harus menunjukkan STNK. Ketidaksamaan perlakuan ini bisa menimbulkan persepsi negatif di kalangan mahasiswa. Mereka bisa merasa ada perbedaan status atau ketidakadilan dalam penerapan aturan.

Ada kasus di tahun 2024, sempat ada ribut-ribut antara satpam dan mahasiswa gara-gara masalah helm yang sering hilang di parkiran kampus. Satpam bilang mereka sudah 13 kali kecolongan, jadi wajar kalau situasinya akhirnya panas karena mahasiswa banyak yang protes. Di sisi lain, satpam juga merasa sudah berusaha maksimal, tapi pelakunya selalu lolos dan itu bikin mereka ikut tertekan. Dari situlah muncul cekcok karena kedua pihak sama-sama merasa dirugikan.

Beberapa hari setelah kejadian itu, akhirnya pelaku terekam jelas di CCTV, lengkap dengan motor yang dia pakai. Dari rekaman itu, pihak keamanan langsung bisa melacak dan menangkap orangnya. Ternyata pelakunya mahasiswa FISIP angkatan 2019. Karena perbuatannya sudah meresahkan dan berulang kali bikin masalah, kampus mengambil tindakan tegas dan memutuskan untuk mengeluarkannya.

Beberapa mahasiswa juga mulai curiga karena ada satpam yang ternyata ketahuan main judi online sampai lalai dalam menjalankan tugasnya. Bahkan sempat ada kejadian motor mahasiswa hilang karena satpam tidak meminta STNK saat kendaraan keluar, jadi siapa pun bisa bebas keluar bawa motor tanpa dicek.

Hal-hal seperti ini bikin mahasiswa makin geram, karena keamanan yang seharusnya dijaga malah longgar, dan kejadian kehilangan pun makin sering terjadi. Akhirnya, masalah ini jadi pembicaraan besar di kampus karena kelalaian seperti itu jelas merugikan banyak orang.

Hubungan antara satpam dan mahasiswa juga menunjukkan adanya jarak sosial. Kadang mahasiswa lewat tanpa menyapa, dan satpam pun bersikap dingin tanpa balasan sopan. Padahal, interaksi kecil seperti sapaan atau ucapan terima kasih bisa memperbaiki hubungan sosial. Rendahnya interaksi ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal belum berjalan dengan baik.

Kesenjangan komunikasi ini bisa disebabkan oleh perbedaan latar belakang, pengalaman, dan status sosial antara satpam dan mahasiswa. Satpam mungkin merasa tugasnya hanya menjaga keamanan, sedangkan mahasiswa menganggap satpam sebagai bawahan. Pola pikir seperti ini membuat komunikasi jadi satu arah dan kurang saling menghargai.

Dari fenomena ini, terlihat bahwa komunikasi antara satpam dan mahasiswa di parkir UMA belum berjalan efektif. Kurangnya kedisiplinan dan ketidaktegasan dalam menerapkan aturan menjadi masalah utama. Penelitian ini penting untuk memahami penyebab kesenjangan komunikasi tersebut agar pihak kampus dapat memperbaiki sistem komunikasi, meningkatkan kedisiplinan, serta menciptakan suasana parkir yang lebih tertib, aman, dan nyaman bagi semua pihak.

1.2 Fokus Penelitian

Bagaimana kesenjangan komunikasi antara satpam dan mahasiswa dalam pemeriksaan STNK di parkir kampus 1 Universitas Medan Area.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melihat ada 2 rumusan masalah yang dapat diangkat,

- a) Bagaimana komunikasi interpersonal antara satpam dan mahasiswa dalam proses pemeriksaan STNK di parkir kampus 1 Universitas Medan Area mempengaruhi efisiensi, dan keamanan?
- b) Mengapa ada perbedaan pemahaman antara mahasiswa terhadap prosedur pemeriksaan STNK di parkir kampus 1 Universitas Medan Area mempengaruhi kelancaran dan kecepatan proses pemeriksaan?

1.4 Tujuan Penelitian

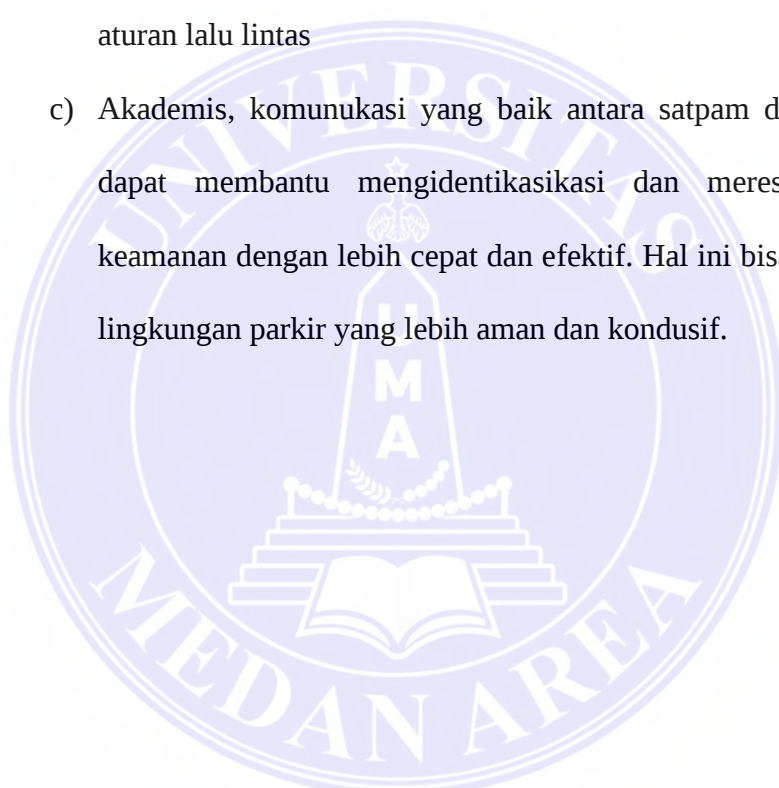
Jadi tujuan penelitiannya ialah:

- a) Untuk mengetahui kesenjangan komunikasi antara satpam dan mahasiswa dalam proses pemeriksaan STNK di parkir kampus 1 Universitas Medan Area apakah mempengaruhi efisiensi, dan keamanan.
- c) Untuk mengetahui perbedaan pemahaman antara mahasiswa terhadap prosedur pemeriksaan STNK di parkir kampus 1 Universitas Medan Area mempengaruhi kelancaran dan kecepatan pada proses pemeriksaan.

1.5 Manfaat Penelitian

Ada 3 manfaat penelitian ialah :

- a) Teoritis, manfaat teoritis ini pemeriksaan STNK di parkir dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kepatuhan hukum interaksi antara petugas keamanan dan pemilik kendaraan serta dampaknya hukum dan ketaatan aturan di lingkungan kampus.
- b) Praktis, peningkatan keamanan, penegakan hukum, dan kepatuhan aturan lalu lintas
- c) Akademis, komunikasi yang baik antara satpam dan mahasiswa dapat membantu mengidentifikasi dan merespon masalah keamanan dengan lebih cepat dan efektif. Hal ini bisa menciptakan lingkungan parkir yang lebih aman dan kondusif.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Teori Interaksi Simbolik

Teori interaksi simbolik merupakan salah satu pendekatan dalam studi komunikasi yang sangat menonjolkan keagungan dan nilai individu. Perspektif ini menganggap setiap individu memiliki esensi kebudayaan yang berinteraksi dalam konteks sosial masyarakat dan menghasilkan makna yang disepakati secara kolektif. Sebagaimana diungkapkan Ardianto (2007: 40), perspektif ini menekankan bahwa setiap bentuk interaksi social yang dilakukan oleh individu akan mempertimbangkan aspek individual, yang merupakan ciri khas dari interaksionisme simbolik.

George Herbert Mead mengidentifikasi tiga ide dasar dalam interaksi simbolik yang saling berkaitan dalam proses pembentukan makna. Pertama, konsep "pikiran manusia" (mind) yang didefinisikan sebagai kemampuan untuk menggunakan simbol-simbol dengan makna sosial yang sama. Mead meyakini bahwa manusia mengembangkan pikiran melalui interaksi dengan orang lain. Kedua, konsep "diri" (self) yang merupakan kemampuan untuk merefleksikan diri dari sudut pandang atau pendapat orang lain. Refleksi diri ini dipengaruhi oleh interpretasi simbol-simbol sosial dalam interaksi. Ketiga, konsep "masyarakat" (society) yang diartikan sebagai jaringan hubungan sosial yang dinamis. Mead mendefinisikan masyarakat sebagai jaringan

hubungan sosial yang menciptakan manusia, dikonstruksikan oleh individu, dan melibatkan perilaku yang dipilih secara aktif dan sukarela.

.(Fatiyatul Aula dkk., 2025)

Menurut Arisandi (2014) menulis karakteristik dasar dari teori interaksionisme simbolik adalah hubungan yang terjadi secara alami antara manusia dalam masyarakat dan masyarakat dengan individu. (Viqia Sastrawardana dkk., 2024). Interaksionisme simbolik muncul ketika tulisan mereka diterapkan pada kehidupan sosial oleh sosiolog Amerika Charles Cooley, W. I. Thomas, dan George Herbert Mead (Littlejohn & Foss, 2016). Namun, secara khusus teori Mead tentang munculnya pikiran dan diri dari proses sosial komunikasi menjadi dasar dari teori ini (Coss & Holt, 1995). Pemikiran Mead berkontribusi secara signifikan terhadap filsafat alam, filsafat ilmu, antropologi filosofis, filsafat sejarah, dan filsafat proses. Pemikiran Mead menjadi dasar bagi teori komunikasi lain, seperti Erving Goffman yang menggunakannya dalam teori Dramaturgi, atau Kenneth Burke dalam teori Dramatism. Keduanya mendeskripsikan masing-masing teori berdasarkan pada interaksi manusia. Karena itu, interaksionisme simbolik dapat dideskripsikan sebagai salah satu sudut pandang teoritis pada bidang komunikasi. Interaksionisme simbolik menekankan pada tindakan dan interaksi alami manusia yang menjadi dasar dari formasi sosial dan kesadaran individual. Interaksi ini dipahami sebagai proses interpretasi dan respon yang dinamis, serta pengambilan peran dari masing-masing individu. Herbert Blumer menyatakan terdapat tiga

prinsip inti interaksionisme simbolik yaitu makna, bahasa, dan pemikiran (Griffin et al., 2019).

Dalam interaksionisme simbolik, makna muncul di dalam dan melalui proses interaksi sosial yang terjadi. Ketika sebuah makna terhadap sesuatu dibagikan, maka aktor atau masyarakat yang terlibat didalam proses tersebut tidak dapat menolak pemaknaannya. Maka, interaksi sosial adalah akar dari makna yang juga muncul akibat pengambilan peran dari para aktor yang terlibat dalam sebuah proses interaksi. Proses ini menjadi pusat pemaknaan sebagai cara untuk menciptakan, menegosiasikan, dan mencipta-ulangkan objek-objek yang kemudian menyusun dunia sosial (Littlejohn & Foss, 2016). Menurut interaksionisme simbolik, hakikat kedirian adalah dasar pembeda manusia dari makhluk lain. Ciri-ciri manusia adalah kesadaran dan kesadaran diri yang memungkinkan manusia menjadikan diri sendiri sebagai objek refleksi. Manusia yang dilahirkan dengan bentuk kedirian, bentuk kedua adalah manusia dengan bentuk objek yang muncul dalam dan melalui interaksi sosial dan sosialisasi ke dalam lingkungan sosial. Bentuk kedua inilah yang memunculkan konsep “looking-glass self” yaitu konsepsi diri individu sebagai objek dihasilkan dari asimilasi penilaian orang lain yang signifikan (Griffin et al., 2019). (Agustya dkk., 2023)

2.2 Landasan Konseptual

a) Komunikasi antar pribadi (*Interpersonal*)

Komunikasi interpersonal berperan sebagai penghubung esensial antarindividu dalam suatu organisasi, yang memfasilitasi pertukaran informasi, gagasan, serta nilai-nilai yang membentuk identitas kolektif. Dalam perspektif ini, budaya organisasi yang kokoh dapat meningkatkan tingkat keterlibatan karyawan serta membentuk lingkungan kerja yang kondusif, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan (Rantung, 2023). Budaya organisasi, yang mencakup norma, nilai, dan praktik yang dianut oleh para anggota, memberikan pengaruh yang substansial terhadap pola dan dinamika komunikasi. Penelitian empiris menunjukkan bahwa budaya organisasi yang positif mampu memperkuat efektivitas komunikasi interpersonal, yang krusial untuk membangun hubungan yang saling menghargai dan saling mendukung di antara anggota organisasi (Ridjal et al., 2023). Sebagaimana dikemukakan oleh Mulyana (2008), komunikasi ini menghasilkan penciptaan makna bersama serta pemahaman timbal balik di antara individu-individu yang terlibat. (Indri Febrianti dkk., 2024).

Beberapa unsur penting dalam komunikasi interpersonal antara lain:

1. Pengirim dan Penerima: Orang yang mengirim dan menerima pesan.
2. Pesan : informasi atau gagasan yang disampaikan

3. Saluran: Media yang digunakan untuk menyampaikan pesan, seperti suara, kata-kata, atau sinyal nonverbal.
4. Umpan Balik: Respons penerima memberitahukan kepada pengirim bahwa pesan telah diterima dan dipahami.
5. Konteks: Situasi atau lingkungan di mana komunikasi terjadi, meliputi aspek fisik, sosial, dan psikologis.

Komunikasi interpersonal yang efektif sangat penting untuk membangun hubungan baik, menyelesaikan konflik, dan mencapai tujuan bersama.

b) Satpam

Satpam adalah singkatan dari satuan pengaman, satpam ini sebagai profesi yang bertugas untuk menjaga keamanan dan ketertiban di berbagai tempat seperti perkantoran, pusat perbelanjaan, sekolah maupun universitas. Mereka berperan dalam melindungi properti, mencegah kejahatan, dan memberikan rasa aman kepada seseorang.

Satpam biasanya dilatih dalam berbagai keterampilan keamanan, termasuk penggunaan peralatan komunikasi, teknik pengendalian massa, dan tindakan darurat lainnya. Peran mereka sangat penting untuk menjaga ketertiban suatu tempat dilingkungan mereka bertugas.

c) Mahasiswa

Mahasiswa adalah seseorang menempuh hidupnya di bangku perkuliahan selama 4 tahun. Dan dia terdaftar dalam suatu institusi

pendidikan tinggi seperti universitas dan perguruan tinggi, dengan tujuan untuk mengejar gelar atau sertifikat dalam bidang studi yang di ambil. Mereka mengikuti program akademik yang mencakup perkuliahan, seminar, laboratorium, penelitian dan ujian untuk memenuhi syarat kelulusan. Mahasiswa harus memainkan peran penting dalam perkembangan intelektual dan profesional mereka sendiri, serta dalam kontribusi mereka terhadap masyarakat melalui pengetahuan dan keterampilan yang mereka peroleh selama masa studi atau pembelajarannya.

d) Stnk

STNK adalah singkatan dari Surat Tanda Nomor Kendaraan. STNK adalah surat resmi yang dikeluarkan oleh Kepolisian Republik Indonesia untuk kendaraan bermotor sebagai bukti STNK dan tanda pengenalan kendaraan. STNK berisi informasi tentang pemilik kendaraan, nomor plat, nomor sasis, nomor mesin dan data teknis lainnya tentang kendaraan tersebut. STNK harus dibawa saat berkendara, biasanya diperbarui setiap tahun, dan pajak kendaraan bermotor dibayar.

e) Pemeriksaan

Inspeksi (pemeriksaan) adalah proses pengumpulan, peninjauan, dan analisis informasi atau data untuk mengevaluasi, mengevaluasi, atau memverifikasi suatu kondisi, peristiwa, atau fakta tertentu. Tergantung pada tujuannya, pemeriksaan dapat dilakukan dalam konteks yang berbeda dan oleh pihak yang berbeda.

Tujuan utama pemeriksaan adalah memperoleh pemahaman yang jelas dan akurat terhadap objek yang diperiksa sehingga dapat diambil keputusan atau tindakan yang tepat berdasarkan hasil pemeriksaan.

f) Standard Pelayanan

Standard pelayanan adalah pedoman atau ukuran yang digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan tersebut berjalan secara teratur, konsisten, berkualitas, dan memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Secara sederhana, standar pelayanan merupakan ketentuan yang berisi prosedur, waktu pelayanan, persyaratan, serta sikap petugas dalam melayani, sehingga pelayanan dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.\

g) Konsep Komunikasi Interpersonal

Konsep komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan antara dua orang atau lebih yang terjadi secara langsung, baik secara tatap muka maupun melalui media, yang memungkinkan adanya interaksi, pemahaman, serta umpan balik secara langsung antara komunikator dan komunikan.

h) Kesenjangan Komunikasi

Kesenjangan komunikasi adalah kondisi ketika terjadi ketidaksesuaian dalam proses penyampaian dan penerimaan pesan antara komunikator dan komunikan sehingga pesan yang disampaikan

tidak dipahami dengan baik. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan persepsi, kurangnya kejelasan informasi, perbedaan latar belakang, maupun sikap yang kurang kooperatif dalam berkomunikasi. Akibatnya, komunikasi menjadi kurang efektif dan dapat menimbulkan kesalahpahaman antara pihak yang berinteraksi.

2.3 Penelitian Terdahulu (*Literature riview*)

Penelitian Terdahulu adalah usaha peneliti untuk mencari perbandingan, kemudian menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, selain itu penelitian terdahulu membantu memposisikan penelitian dan menunjukan orisionalitis penelitian. pada bagian ini, peneliti mencantumkan dan kemudian merangkum hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, baik penelitian yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan (Ria Mentari & Hafiz, 2023)

Dari penelitian yang sudah ada, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian ini. Namun, peneliti merujuk beberapa penelitian sebelumnya sebagai sumber informasi untuk memperkaya isi penelitian ini. Peneliti juga menggunakan hasil penelitian sebelumnya, dalam bentuk tinjauan pustaka, sebagai dasar dan acuan dalam menyelesaikan penelitian ini.



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Tabel 2. 1 Literatue Riview

No	Penulis/Sumber	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Machiko Kiamora1*, Marsya KhayyiraAnastasya2, Raden Roro Siti Kayla3, Dini Safitri4 Jurnal Dinamika Sosial BudayaVol.26, No.1,Maret2024, pp. 7-18p-ISSN: 1410-9859, e-ISSN: 2580-8524 https://journals.usm.ac.id/index.php/jdsb (Kiamora dkk., 2024)	Pemahaman tentang Kesenjangan Sosial oleh Mahasiswa Ilmu Komunikasi 2023	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan bahwa mahasiswa Ilmu Komunikasi memiliki pemahaman yang cukup mengenai Kesenjangan Sosial. Mereka menyadari bahwa kesenjangan sosial dapat terjadi dalam berbagai aspek, bagi mahasiswa aspek yang paling dirasakan dari adanya kesenjangan sosial yaitu sarana pendidikan seperti laptop, dan juga sarana transportasi. Menurut Suryani et al., (2023), kesenjangan sosial seringkali disebabkan oleh	Penelitian ini membahas kesenjangan sosial secara umum, sedangkan penelitian saya membahas kesenjangan komunikasi antara satpam dan mahasiswa	Sama-sama membahas tentang kesenjangan dalam kehidupan sosial

			adanya motif perbedaan yang sangat terlihat dan dapat dinilai dari sisi ekonomimasyarakat, seperti kekayaan harta benda masing-masing individu.		
2	Occe Luciana ¹ , Ria Kristia Fatmasari ² , Elfandri ³ , Jamson Siallagan ⁴ , Damon Wicaksi ⁵ RETORIKA: Jurnal Ilmu Bahasa (Na'im dkk., 2024)	<i>Parental Communication Preferences in Rural Communities: A Qualitative Study on the Use of Indonesian Language in Parenting</i>	<i>This study reveals that parental preferences for using Indonesian in rural parenting reflect elements of nationalism and the role of Indonesian in these communities. The findings emphasize the significant impact of parental preferences for Indonesian in rural communities on broader language use, offering valuable insights for policymakers, educators, and families. For policymakers, the study highlights the need to develop language policies that</i>	Fokus penelitian ini pada penggunaan bahasa dalam keluarga, sedangkan penelitian saya fokus pada komunikasi antara satpam dan mahasiswa	Sama-sama meneliti fenomena komunikasi dalam kehidupan sosial

			<i>balance national integration with cultural preservation. By understanding the shift towards Indonesian,policy maker scan craft strategies that promote national unity while respecting and maintaining local traditions.</i>		
3	Teddy Dyatmika1, Farah Farhatusso Imah2, Ayu Febriyanti3, Feri Gunawan4 Jurnal Darussalam; Jurnal Pendidikan, Komunikasi dan Pemikiran Hukum IslamVol. XV, No 2: 58-78. April 2024. ISSN: 1978-4767 (Cetak), ISSN: 2549-4171(Online)Terakreditasi Nasional. SK. No.21/E/KPT/2019(Dyatmika dkk., 2024)	Kesenjangan Komunikasi Digital Mahasiswa Perguruan Tinggi Keagamaan Dengan Perguruan Tinggi Umum di Indonesia	Kesenjangan digital tidak terjadi pada variabel access devidedan usage devide.Artinya mahasiswa baik dari perguruan tinggi umum maupun mahasiswa dari perguruan tinggi keagamaan memiliki alat atau perangkat dalam mengakses informasi digital yang mereka butuhkan. Selain itu variabel access devidejuga menunjukkan	Penelitian ini membahas kesenjangan digital antar mahasiswa, sedangkan penelitian saya membahas kesenjangan komunikasi interpersonal antara satpam dan mahasiswa	Sama-sama membahas tentang kesenjangan komunikasi

			bahwa kampus tempat mahasiswa mencari ilmu sudah memberikan fasilitas yang sangat memadai bagi mahasiswanya dalam mengakses informasi berbasis digital. Hal yang sama juga terjadi pada variabel usage devide, dimana tidak terjadi kesenjangan antara mahasiswa yang berasal dari perguruan tinggi umum dengan mahasiswa yang berasal dari perguruan tinggi keagamaan.		
4	Ayang Fitrianti¹,Frilia Riyandani² Jurnal Pendidikan Tambusai Halaman 18042-18046Volume 7Nomor 2Tahun 2023 (Fitrianti & Riyandani, t.t.)	Hambatan Komunikasi Antarbudaya Mahasiswa Papua di Kota Semarang	Berdasarkan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peneliti menemukan adanya hambatan komunikasi antarbudaya pada	Penelitian ini fokus pada komunikasi antarbudaya, sedangkan penelitian saya fokus pada komunikasi dalam pemeriksaan STNK di parkir kampus	Sama-sama membahas hambatan komunikasi dalam interaksi sosial

			mahasiswa Papua di kota Semarang berdasarkan teori Chaney dan Martin yang terbagi menjadi 9 hambatan yaitu fisik (physical), budaya (cultural), persepsi (perseptual), motivasi (motivational), pengalaman (experiential), emosi (emotional), bahasa (linguistic), non – verbal, dan kompetisi (competition).		
5	Erni Irdewanti^{1*}, Yustikasari², Yustikasari³ Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi 8, 2 (2024) 181-198ISSN 2579-8332(Online) (Erni Irdewanti dkk., 2025)	Komunikasi Internal BUMN dalam Menjembatani Kesenjangan Generasi (Studi Kasus Mengenai Interaksi Antargenerasi di Lingkungan Kerja PT	Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dipaparkan, kesenjangan generasi terjadi di PT TWC disebabkan oleh perbedaan nilai, pola pikir, dan preferensi teknologi yang digunakan	Penelitian ini fokus pada kesenjangan generasi dalam organisasi, sedangkan penelitian saya fokus pada kesenjangan komunikasi antara satpam dan mahasiswa	Sama-sama membahas kesenjangan komunikasi

		Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko)	oleh masing-masing generasi X, Y, dan Z. Generasi X cenderung memiliki carabekerja yang lebih sistematis dibandingkan generasi Y dan Z yang lebih menyukai fleksibilitas dan adaptif dengan teknologi.		
6	Dinda Ayuana Kartika1 Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat Ke – 3 Jakarta, 15 - 16 November 2023. (Ayuana Kartika, 2023)	Analisis Pola Komunikasi Organisasi dalam Kesenjangan Generasi di PT Pertamina Bina Medika IHC	Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa pola komunikasi organisasi dalam kesenjangan generasi di PT Pertamina Bina Medika IHC menggunakan pola komunikasi roda dan pola komunikasi Y. Pada pola komunikasi roda, bawahan tidak dapat berdiskusi satu sama lain untuk membuat suatu keputusan. Seorang bawahan harus melaporkan	Penelitian ini meneliti komunikasi organisasi dalam perusahaan, sedangkan penelitian saya meneliti komunikasi antara satpam dan mahasiswa di kampus	Sama-sama meneliti komunikasi dalam sebuah lingkungan kerja

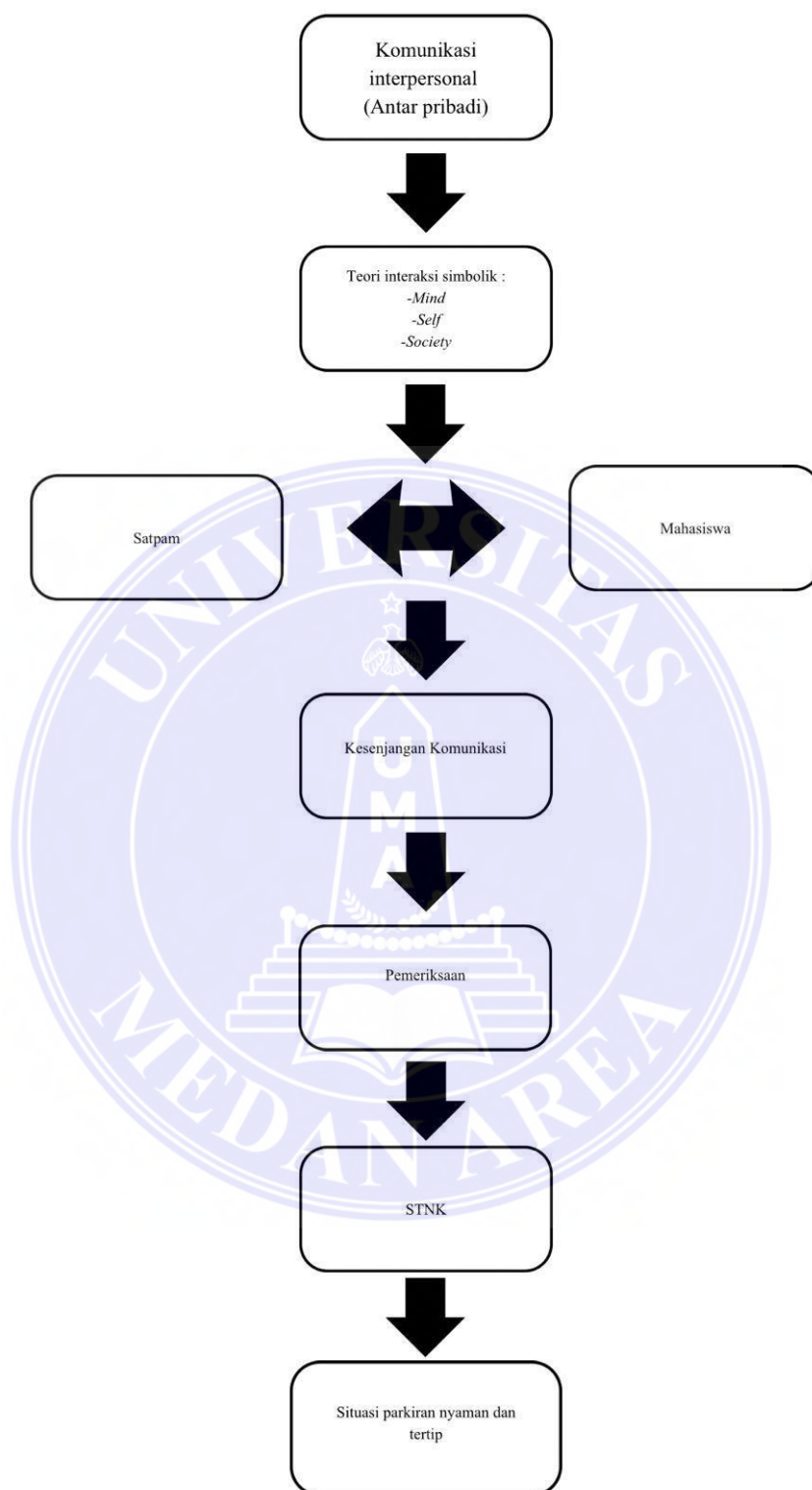
			situasi tersebut kepada atasan mereka agar dapat memutuskan suatu solusi permasalahan.		
7	Zahy Riswahyudha Ariyanto1* , Ngesthi Puspita Sari1 , Oktavia Nurhidayah1, Syaadatul Hayat1, Rifka Hikmahwati1, Yunus Sulistyono1 Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Volume 9, Number 2, Desember 2023, pp. 193-208 P-ISSN: 2407-4012 E-ISSN: 2407-4551 (Ariyanto dkk., 2023)	Kajian Fenomena Kesenjangan Generasi dalam Konteks Kehidupan Kampus menurut Perspektif Ilmu Komunikasi	Penelitian ini menunjukkan bahwa kesenjangan generasi di lingkungan kampus merupakan realitas yang dapat mempengaruhi dinamika interaksi antara dosen dan mahasiswa. Perbedaan persepsi, nilai, dan preferensi komunikasi antar generasi menciptakan tantangan dalam menciptakan lingkungan akademis yang harmonis. Penelitian ini membuktikan bahwa upaya untuk membangun komunikasi yang efektif dan inklusif antara dosen dan	Penelitian ini membahas kesenjangan generasi antara dosen dan mahasiswa, sedangkan penelitian saya membahas kesenjangan komunikasi antara satpam dan mahasiswa	Sama-sama meneliti fenomena komunikasi di lingkungan kampus

			mahasiswa menjadi krusial untuk mengatasi kesenjangan generasi tersebut. Temuan utama dari penelitian ini menggambarkan adanya kesenjangan generasi yang signifikan dalam konteks kehidupan kampus, yang tercermin melalui perbedaan nilai, norma, dan pandangan antara mahasiswa dan dosen.		
--	--	--	---	--	--

2.4 Alur Pikir Peneliti

Berbagai ahli telah memberikan definisi mengenai konsep kerangka berpikir dalam penelitian: Ibn Sina (Avicenna) (980–1037 M) Ibn Sina menyatakan bahwa kerangka berpikir harus dimulai dengan premis yang benar dan berakhirdengan kesimpulan yang logis serta koheren. Oleh karena itu, penelitian yang dilakukan dapat memastikan integritas dan keakuratannya. Sugiyono (2011) Sugiyono mengartikan kerangka berpikir sebagai alur berpikir yang disusun berdasarkan teori, konsep, dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Kerangka ini berfungsi untuk menjelaskan hubungan antara variabel dalam penelitian dengan pendekatan yang logis dan rasional. Kerlinger (1973) Kerlinger menjelaskan bahwa kerangka berpikir merupakan himpunan konsep dan definisi yang saling berkaitan serta menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diukur. Dengan adanya kerangka ini, peneliti dapat mengorganisir ide-ide serta konsep-konsep dalam penelitian secara lebih sistematis. (Listiana & Anam, t.t.)

Penyusunan kerangka berpikir peneliti dalam rangka mengadakan penelitian tentang kesenjangan komunikasi antara satpam dan mahasiswa.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Peneliti

Dinamika komunikasi interpersonal dalam kerangka berpikir tersebut dimulai dari interaksi langsung antara satpam dan mahasiswa di area parkir kampus. Komunikasi interpersonal terjadi ketika kedua pihak saling bertukar informasi dalam proses pemeriksaan kendaraan, khususnya saat satpam meminta mahasiswa menunjukkan STNK. Interaksi ini bersifat tatap muka sehingga memungkinkan terjadinya penyampaian pesan secara langsung, baik melalui bahasa verbal maupun nonverbal, seperti sikap, ekspresi, dan tindakan saat proses pemeriksaan berlangsung.

Proses komunikasi tersebut dianalisis menggunakan teori interaksi simbolik yang terdiri dari tiga unsur utama, yaitu mind, self, dan society. Mind berkaitan dengan bagaimana satpam dan mahasiswa memahami aturan parkir serta makna dari pemeriksaan STNK. Self berkaitan dengan bagaimana masing-masing individu memposisikan dirinya dalam interaksi, di mana satpam berperan sebagai pihak yang menegakkan aturan, sedangkan mahasiswa sebagai pengguna fasilitas parkir kampus. Sementara itu, society mengacu pada norma atau aturan yang berlaku di lingkungan kampus yang mengatur ketertiban parkir dan menjadi dasar dari interaksi yang terjadi antara kedua pihak.

Dalam praktiknya, perbedaan pemahaman terhadap aturan, cara penyampaian informasi, maupun sikap dalam berkomunikasi dapat menimbulkan kesenjangan komunikasi antara satpam dan mahasiswa. Kesenjangan ini dapat memengaruhi kelancaran proses pemeriksaan STNK yang dilakukan di area parkir kampus. Oleh karena itu, komunikasi yang jelas, efektif, dan saling memahami sangat diperlukan agar proses pemeriksaan dapat berjalan dengan baik serta mampu menciptakan situasi parkir yang aman, nyaman, dan tertib di lingkungan kampus.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Creswell (2013) menyatakan bahwa: *research is a process of steps used to collect and analyze information to increase our understanding of a topic or issue*. Penelitian merupakan proses untuk mengumpulkan data dan analisis informasi guna meningkatkan pemahaman kita tentang suatu topik. Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow (2010) menyatakan bahwa "*research is the systematic collection and presentation of information*". Penelitian merupakan cara yang sistematis untuk mengumpulkan data dan mempresentasikan hasilnya. Selanjutnya Creswell (2014) menyatakan bahwa "*research methods involve the form of data collection, analysis, an interpretation that research proposes for the studies*". Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. (Sugiyono & Setiyawami, 2022)

Jadi metode adalah cara atau Teknik yang di pakai atau digunakan untuk mencapai tujuan tertentu atau memecahkan sesuatu masalah, dalam konteks ilmiah atau akademis, metode mengarah kepada proses *system* yang dipakai untuk mengumpulkan data dan menganalisis informasi informasi untuk memperoleh pengetahuan baru atau memahami fenomena tersebut. Metode tersebut dapat mencakup berbagai pendekatan, seperti eksperimen, survei, studi kasus, atau analisis *statistic*, tergantung pada bidang dan tujuan penelitian masing masing. Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan metode

studi deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada kesenjangan komunikasi antara mahasiswa dan satpam.

Johnson dan Cristensen (2007) tentang metode penelitian kualitatif menyatakan bahwa "*Exploratory or bottom up*". *The researcher generate new hypotheses and grounded theory from data collected during fieldwork*. Selanjutnya dinyatakan bahwa: *A researcher who focuses on the exploration, description, and sometimes generation and construction of theories using qualitative data*. Peneliti kualitatif memfokuskan untuk melakukan eksplorasi, deskripsi dan kadang-kadang membuat generalisasi dan mengkonstruksi suatu teori berdasarkan data yang diperoleh. (Sugiyono & Setiyawami, 2022)

Penelitian kualitatif menurut Flick (2002) ialah *specific relevance to the study of social relations, owing to the fact of the pluralization of life worlds*. Penelitian kualitatif adalah keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dari pluralisasi dunia kehidupan. Metode ini diterapkan untuk melihat dan memahami subjek dan objek penelitian yang meliputi orang, lembaga berdasarkan fakta yang tampil secara apa adanya. Melalui pendekatan ini akan terungkap gambaran mengenai aktualisasi, realitas sosial, dan persepsi sasaran penelitian. kualitatif dimaksudkan untuk memahami perilaku manusia, dari kerangka acuan pelaku sendiri, yakni bagaimana pelaku memandang dan menafsirkan kegiatan dari segi pendiriannya. Peneliti dalam hal ini berusaha memahami dan menggambarkan apa yang dipahami dan digambarkan subjek penelitian. Untuk maksud tersebut, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Disebut kualitatif, karena sifat data yang dikumpulkannya bercorak kualitatif bukan kuantitatif yang menggunakan alat-alat pengukur. (Gunawan, 2017)

Jadi penelitian saya ini kualitatif pendekatan studi kasus, studi kasus menurut pengertian dari kelompok yang pertama ini, berasal dari pengertian yang dikemukakan oleh Guba & Lincoln (2005), lebih diperjelas oleh Stake (2005), kemudian dikembangkan oleh Creswell (2009), yang menyatakan bahwa penelitian studi kasus adalah penelitian yang dilakukan terhadap suatu objek, yang disebut sebagai kasus, yang dilakukan secara seutuhnya, menyeluruh dan mendalam dengan menggunakan berbagai macam sumber data. Lebih khusus lagi, Stake (2005) menyatakan bahwa penelitian studi kasus bukanlah sebuah pilihan metodologis, tetapi sebuah pilihan untuk mencari kasus yang perlu diteliti. Dengan kata lain, keberadaan suatu kasus merupakan penyebab diperlukannya penelitian studi kasus. Creswell (2009) berpendapat: *A case study is an exploration of a 'bounded system' or a case (or multiple cases) over time through detailed, in-depth data collection involving multiple sources of information rich in context. Case study research is a qualitative research approach in which the investigator explore a bounded system (a case) or multiple bonuded systems (cases) over time through detailed, indepth data collection involving multiple source information (e.g., observations, interviews, audiovisual material, and documents and reports), and reports a case description and case-based themes.* (Gunawan, 2017)

3.2 Lokasi dan Waktu penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Universitas Medan Area Kampus I (Utama): Jl. Kolam No. 1, Medan Estate / Jl. Gedung PBSI No. 1, Medan, Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian yang digunakan berkisar satu bulan yaitu dari bulan Desember 2025 - Januari 2026.

Tabel 3. 1 Tabel Waktu Penelitian

Kegiatan	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Pembuatan Proposal							
Seminar Proposal							
Penelitian							
Seminar Hasil							
Sidang							

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian ini adalah mahasiswa/I, dosen, satpam, dan fungsionaris PT yang berada di kampus UMA (Universitas Medan Area) yang berada di Jl. H. Agus Salim Siregar, Kenangan Baru, Kec. Medan Tembung, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20223.

Tabel 3. 2 Identitas Informan

NO	Nama	Usia	Pekerjaan	Jenis Kelamin
1	Muhammad Ridwan	28	Satpam	Laki-laki
2	Samsul bahri	45	Satpam	Laki-laki
3	M. Arif Adinata	21	Mahasiswa	Laki-laki
4	Rafli Novriansyah	22	Mahasiswa	Laki-laki
5	Khairullah, S. I. Kom, M. I. Kom	30	Dosen	Laki-laki
6	Dr. Armansyah Matondang, S.Sos, M.Si	47	Dosen	Laki-laki

3.4 Subjek & Objek

3.4.1 Subjek

Subjek penelitian ini adalah orang atau sesosok yang akan memberikan sumber sumber informasi yang berkaitan tentang penelitian ini dan mempunyai data yang berkaitan dengan variable yang di teliti. Subjek penelitian kualitatif saya ini adalah orang orang yang memberikan informasi informasi tentang data data yang diinginkan para peneliti relevan dengan penelitian yang akan dilakukannya. Informasi tersebut dapat berupa situasi atau keadaan dan kondisi penelitian.

3.4.2 Objek

Objek penelitian ini sendiri adalah proses komunikasi yang dilakukan oleh satpam dan mahasiswa guna meningkatkan keamanan di parkiran UMA, yang berada di Kampus 1 : Jl. H. Agus Salim Siregar, Kenangan Baru, Kec. Medan Tembung, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20223

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian saya ada 3 cara teknik pengumpulan data di antaranya :

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis (Arikunto, 2002). Menurut Kartono (1980: 142) pengertian observasi ialah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Selanjutnya, dikemukakan tujuan observasi

adalah mengerti ciri-ciri dan luasnya signifikansi dari interelasinya elemen-elemen tingkah laku manusia pada fenomena sosial serba kompleks dalam pola-pola kultur tertentu. . (Gunawan, 2017)

Yaitu peneliti mengamati secara langsung dengan sumber informasi tentang objek penelitian, keadaan Satpam dan Mahasiswa di Kampus 1 : Jl. H. Agus Salim Siregar, Kenangan Baru, Kec. Medan Tembung, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20223

3.5.2 Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik (Setyadin, 2005: 22). Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu; ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik (Kartono, 1980: 171). Denzin & Lincoln (1994: 353) mengemukakan sebagai berikut. *The interview is a conversation, the art of asking questions and listening. It is not neutral tool, for the interviewer creates the reality of the interview situation. In this situation answers are given. Thus the interview produces situated understandings grounded in specific interactional episodes. This method is influenced by the personal characteristics of the interviewer, including race, class, ethnicity, and gender.* (Wawancara merupakan suatu percakapan, seni tanya jawab dan mendengarkan. Ini bukan merupakan suatu alat yang netral, pewawancara menciptakan situasi tanya jawab yang nyata. Dalam

situasi ini jawaban-jawaban diberikan. Wawancara menghasilkan pemahaman yang terbentuk oleh situasi berdasarkan peristiwa-peristiwa interaksional yang khusus. Metode tersebut dipengaruhi oleh karakteristik individu pewawancara, termasuk ras, kelas, kesukuan, dan gender). (Gunawan, 2017)

Tujuan dilakukannya wawancara pada penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai komunikasi satpam dan mahasiswa. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa pernyataan – pernyataan yang akan di ajukan kepada mahasiswa dan satpam yang berada di Universitas Medan Area Kampus 1.

3.5.3 Dokumentasi

Pengertian dari kata dokumen ini menurut Gottschalk (1986: 38) seringkali digunakan para ahli dalam dua pengertian, yaitu pertama, berarti sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan daripada kesaksian lisan, artefak, peninggalan-peninggalan terlukis, dan petilasan-petilasan arkeologis. Pengertian kedua diperuntukkan bagi surat-surat resmi dan surat-surat negara, seperti surat perjanjian, undang-undang, hibah, konsesi, dan lainnya. Lebih lanjut, Gottschalk menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang bersifat tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis. (Gunawan, 2017)

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk melengkapi dan meningkatkan keakuratan dan kebenaran data atau

informasi yang di kumpulkan dari dokumen lapangan dan dapat digunakan sebagai bukti dokumen untuk mengecek keabsahan data tersebut.

3.6 Teknik Analisis Data

Miles & Huberman (1992) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu (1) pengumpulan data ; (2) reduksi data ; (3) penyajian data (4) penarikan kesimpulan dan verifikasi (conclusion drawing/verifying). (Gunawan, 2017). Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak proses pengumpulan data dimulai hingga setelah semua data terkumpul dalam jangka waktu tertentu. Saat wawancara berlangsung, peneliti sebenarnya sudah mulai menganalisis jawaban dari narasumber. Jika hasil jawaban terasa belum cukup jelas atau belum sesuai, peneliti akan melanjutkan dengan pertanyaan tambahan sampai mendapatkan data yang dianggap benar dan dapat dipercaya. Menurut Miles dan Huberman (1984), proses analisis data kualitatif dilakukan secara terus-menerus dan saling berhubungan sampai peneliti merasa datanya sudah cukup atau tidak ada informasi baru lagi. Tahapan dalam analisis data ini meliputi tiga bagian penting, yaitu reduksi data (penyederhanaan data), penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. (Sugiyono, 2020)

3.6.1 Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, atau gabungan dari ketiganya (disebut juga triangulasi). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara langsung di area parkir Kampus 1 Universitas Medan Area. Peneliti melakukan observasi untuk melihat dan memahami secara

langsung interaksi yang terjadi antara satpam dan mahasiswa dalam aktivitas parkir sehari-hari. Selain observasi, peneliti juga melakukan wawancara mendalam kepada 7 informan yang terdiri dari satpam dan mahasiswa, baik yang terlibat langsung maupun yang mengetahui terjadinya konflik. Wawancara dilakukan untuk menggali pengalaman, pandangan, serta faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahpahaman antara kedua pihak. Selain itu, peneliti mengumpulkan dokumentasi pendukung berupa catatan lapangan dan data lain yang relevan. Seluruh data dikumpulkan secara bertahap selama proses penelitian berlangsung agar diperoleh gambaran yang lebih utuh dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

3.6.2 Reduksi Data

Data yang didapat dari lapangan biasanya sangat banyak, sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci. Semakin lama peneliti berada di lapangan, maka data yang terkumpul akan makin banyak dan bisa menjadi lebih rumit. Karena itu, peneliti perlu segera melakukan analisis dengan cara mereduksi data. Reduksi data dilakukan sejak peneliti mulai mengumpulkan data di lapangan hingga penelitian selesai. Data hasil observasi dan wawancara dengan satpam dan mahasiswa di area parkir Kampus 1 Universitas Medan Area dituliskan dalam bentuk catatan lapangan dan transkrip wawancara. Selanjutnya, peneliti memilah data dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu konflik dan kesalahpahaman komunikasi antara satpam dan mahasiswa. Pernyataan-pernyataan yang memiliki kesamaan makna dikelompokkan,

sementara data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian tidak digunakan. Proses ini dilakukan secara bertahap agar data yang digunakan benar-benar mendukung tujuan penelitian dan memudahkan peneliti dalam tahap analisis selanjutnya.

3.6.3 Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, data bisa disajikan dalam berbagai bentuk seperti penjelasan singkat, bagan, hubungan antar kategori, atau flowchart. Menurut Miles dan Huberman (1984), cara yang paling sering digunakan untuk menampilkan data kualitatif adalah dengan menggunakan teks naratif atau uraian cerita. Menampilkan data seperti ini membantu peneliti lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut. Miles dan Huberman juga menjelaskan bahwa melihat tampilan data bisa membantu kita memahami situasi dan melakukan analisis lebih lanjut. Selain menggunakan teks naratif, data juga bisa ditampilkan dalam bentuk grafik, matriks, jaringan kerja (network), atau bagan (chart). (*Sugiyono, t.t.*)

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif dan didukung oleh dokumendokumen, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakannya suatu kesimpulan.

3.6.4 Penarikan Simpulan

Menurut Miles dan Huberman, dalam analisis data kualitatif ada tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dibuat pada awalnya masih bersifat sementara dan bisa berubah jika belum ada bukti yang kuat untuk mendukungnya. Namun, jika kesimpulan awal tersebut didukung oleh bukti yang valid dan tetap konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan itu dianggap benar dan dapat dipercaya. Hasil kesimpulan ini biasanya bisa diwujudkan dalam bentuk tema-tema penelitian.). (Sugiyono, t.t.)

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dari lokasi penelitian dituangkan dalam uraian laporan dengan lengkap dan terperinci dalam mereduksi data ini, peneliti dipandu oleh tujuan yang ingin dicapai. Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif dan didukung oleh dokumentasi, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakannya suatu kesimpulan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara.

3.7 Triangulasi Data

3.7.1 Keabsahan Data

Triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang

persepektif yang berbeda (Denzim, Norman K, 2009). Triangulasi diartikan juga sebagai kegiatan pengecekan data melalui beragam sumber, teknik, dan waktu (Mekarisce, 2020, hlm. 150). Karena itu, triangulasi merupakan usaha untuk mengecek keabsahan data atau informasi dari sudut pandang yang berbeda-beda terhadap apa yang telah dilakukan oleh periset, caranya adalah dengan sebanyak mungkin mengurangi ketidak jelasan dan makna ganda yang terjadi ketika data dikumpulkan dan dianalisis (Alfansyur & Mariyani, 2020, hlm. 147). Melalui teknik triangulasi sumber, periset berusaha membandingkan data hasil dari wawancara yang diperoleh dari setiap sumber atau informan perisetan sebagai bentuk perbandingan untuk mencari dan menggali kebenaran informasi yang telah didapatkan. Dengan kata lain, triangulasi sumber adalah *cross check* data dengan membandingkan fakta dari satu sumber dengan sumber yang lain (Sugiyono, 2016). Makna dari Triangulasi Waktu ini ialah bahwa seringkali waktu turut mempengaruhi daya dapat dipercaya data. Misalnya, data yang dikumpulkan di pagi hari dengan teknik wawancara dimana saat itu narasumber masih segar dan belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Maka dari itu, dalam hal pengujian daya dapat dipercaya data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan melakukan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2014, hlm. 83) (Vera Nurfajriani dkk., 2024)

Uji keabsahan data merupakan cara yang digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh atau dimanfaatkan dalam suatu kegiatan benar-benar valid, sah, dan dapat dipercaya. Proses ini berperan penting dalam berbagai bidang seperti penelitian, analisis data, maupun pengelolaan informasi agar hasil yang dihasilkan akurat serta bebas dari kekeliruan atau manipulasi.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Komunikasi interpersonal antara satpam dan mahasiswa memegang peranan krusial dalam menunjang kelancaran, efisiensi, dan efektivitas pelaksanaan pemeriksaan STNK di area parkir kampus. Meskipun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai hambatan komunikasi, seperti ketidaksiapan mahasiswa dalam membawa STNK, sikap yang kurang kooperatif, perbedaan gaya berkomunikasi, ketidakkonsistenan informasi yang disampaikan oleh satpam, serta adanya perbedaan persepsi dan relasi kuasa antara satpam, mahasiswa, dan dosen. Hambatan-hambatan tersebut berdampak pada melambatnya proses pemeriksaan, munculnya antrean panjang, meningkatnya potensi konflik, serta terganggunya pengelolaan parkir secara keseluruhan. Dari aspek keamanan, pemeriksaan STNK dinilai cukup efektif dalam mencegah tindak pencurian kendaraan, namun efektivitas ini dapat menurun apabila tidak disertai komunikasi yang jelas, konsisten, dan berorientasi pada pendekatan humanis. Komunikasi yang kurang optimal juga berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan rasa aman mahasiswa terhadap petugas keamanan.

Sebaliknya, penerapan komunikasi yang efektif yang ditandai dengan kejelasan, ketegasan, kesopanan, konsistensi, serta sikap saling menghargai mampu memperlancar proses pemeriksaan, mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan kepatuhan mahasiswa terhadap peraturan, serta memperkuat hubungan kerja sama antara satpam dan pengguna parkir. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan sistem pemeriksaan STNK di area parkir kampus tidak semata-mata

bergantung pada aturan dan SOP, melainkan sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi interpersonal antara satpam dan mahasiswa.

5.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan adalah agar pengamanan di area parkir lebih diperketat, terutama dalam proses pemeriksaan STNK kendaraan guna memastikan keamanan dan ketertiban. Langkah ini penting untuk meminimalkan potensi kehilangan serta menciptakan lingkungan parkir yang lebih aman bagi seluruh pengguna.

Selain itu, jumlah CCTV perlu diperbanyak dan dipasang di setiap sudut parkir kendaraan agar pengawasan dapat dilakukan secara menyeluruh. Komunikasi antar satpam juga perlu ditingkatkan agar proses pemeriksaan STNK dapat berjalan dengan lancar, efektif, dan terkoordinasi dengan baik. Satpam diharapkan dapat menunjukkan sikap tegas namun tetap profesional dalam menjalankan tugasnya, sehingga aturan yang berlaku dapat ditegakkan dengan konsisten.

Di sisi lain, mahasiswa sebagai pengguna parkir juga diharapkan bersikap ramah kepada satpam serta mematuhi seluruh aturan yang telah ditetapkan. Ke depannya, diharapkan pada tahun 2027 area parkir tersebut sudah dilengkapi dengan palang otomatis untuk akses keluar masuk kendaraan, di mana sistemnya menggunakan KTM yang tertanam chip untuk mengakses palang otomatis. Dengan demikian, tidak sembarang orang dapat masuk ke area parkir, sehingga keamanan dapat semakin terjamin.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Effendy, O. Uchjana. (2011). *Ilmu komunikasi : teori dan praktek*. Rosda Karya.

Gunawan, I. (2017). *METODE PENELITIAN KUALITATIF Teori & Praktik* (Suryani, Ed.; 1 ed., Vol. 5). PT Bumi Aksara.

Nurudin. (2016). *Ilmu Komunikasi (Ilmiah dan Populer)* (1 ed.). PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

Ruslana, P., & Lestari, P. (2019). *Teori Komunikasi* (1 ed.). PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

Sugiyono. (t.t.). *Metode Penelitian & Pengembangan (Research and Development)*. Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods): Vol.* (Sutopo, Ed.; 2 ed.). Alfabeta.

Sugiyono, & Setiyawami. (2022). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia (Kuantitatif, Kualitatif, dan Studi Kasus)* (A. Nuryanto, Ed.; Vol. 1). ALFABETA, cv.

Sumber lain (Jurnal / Website) :

Agustya, S. V., Rahma, H. M., & Natalia, K. (2023). Analisis Interaksi Simbolik pada Konten TikTok @don.Gustavio dalam Memaknai Karakter Generasi 80-an 90-an, dan 2000-an. *Scriptura*, 13(1), 14–26.
<https://doi.org/10.9744/scriptura.13.1.14-26>

- Ariyanto, Z. R., Sari, N. P., Nurhidayah, O., Hikmahwati, R., Hayat, S., & Sulistyono, Y. (2023). Kajian Fenomena Kesenjangan Generasi dalam Konteks Kehidupan Kampus menurut Perspektif Ilmu Komunikasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial*, 9(2), 193–208. <https://doi.org/10.23887/jiis.v9i2.70980>
- Ayuana Kartika, D. (2023). *Prosiding Seminar Nasional Penelitian dan Pemberdayaan Masyarakat Ke-3 Jakarta*. 15–16. <https://doi.org/10.36722/psn.v3i1.2356>
- Chairunnisa, A., Arum, H. S., & Salamah, P. U. (2024). Pengaruh Hubungan dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Aspek Psikologis: Sebuah Systematic Review. *Jurnal Psikologi*, 1(4), 14. <https://doi.org/10.47134/pjp.v1i4.2717>
- Dyatmika, T., Farhatusho Imah, F., Febriyanti, A., Gunawan, F., & Abdurrahman Wahid Pekalongan, U. K. (2024). Kesenjangan Komunikasi Digital Mahasiswa Perguruan Tinggi Keagamaan Dengan Perguruan Tinggi Umum di Indonesia. Dalam *Online) Terakreditasi Nasional. SK: Vol. XV (Nomor 2)*. Cetak.
- Erni Irdewanti, Yustikasari, & Siti Karlinah. (2025). Komunikasi Internal BUMN dalam Menjembatani Kesenjangan Generasi. *JURNAL LENSEA MUTIARA KOMUNIKASI*, 8(2), 181–198. <https://doi.org/10.51544/jlmk.v8i2.5428>
- Fatihatul Aula, Z., Wahyudin, A., Sutisna, D., Komunikasi dan Penyiaran Islam, J., Dakwah dan Komunikasi, F., & Sunan Gunung Djati, U. (2025). Interaksi Simboli Da'i dalam Membangun Citra Da'i Di Media Sosial. Dalam *Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam (Vol. 10)*.
- Fitrianti, A., & Riyandani, F. (t.t.). *Hambatan Komunikasi Antarbudaya Mahasiswa Papua di Kota Semarang*.

- Indri Febrianti, Malika Ayumi, Azhari Panjaitan, & Afwan Syahril Manurung. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Identitas dan Budaya Organisasi. *RISOMA : Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 3(1), 60–70. <https://doi.org/10.62383/risoma.v3i1.508>
- Kiamora, M., Khayyira Anastasya, M., Roro, R., Kayla, S., & Safitri, D. (2024). Pemahaman tentang Kesenjangan Sosial oleh Mahasiswa Ilmu Komunikasi 2023. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 26(1), 7–j18. <https://journals.usm.ac.id/index.php/jdsb>
- Listiana, H., & Anam, K. (t.t.). *Strategi Penyusunan Kerangka Berpikir: Meningkatkan Kualitas Penelitian*.
- M. Padeli Wibowo, Raudhatul Jannah, Syakila Pradita, & Afwan Syahril. (2024). Komunikasi Interpersonal Sebagai Kunci Kesuksesan dalam Proses Belajar Mengajar. *Jurnal Nakula : Pusat Ilmu Pendidikan, Bahasa dan Ilmu Sosial*, 3(1), 182–190. <https://doi.org/10.61132/nakula.v3i1.1494>
- Na'im, Z., Siallagan, J., & Wicaksi, D. (2024). *RETORIKA: Jurnal Ilmu Bahasa* 2024 CC-BY-NC-SA 4.0 License How to cite (in APA style): Parental Communication Preferences in Rural Communities: A Qualitative Study on the Use of Indonesian Language in Parenting. 10(3), 787–801. <https://doi.org/10.55637/jr.10.3.10460.810-824>
- Rahman, R. (2024). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Partisipasi Mahasiswa Universitas Hang Tuah Pekanbaru dalam Kegiatan Kampus* (Vol. 1, Nomor 1). <https://doi.org/sagara/Vol1.Iss1.2024>

Ria Mentari, N., & Hafiz, A. (2023). Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER) Penerbit Prodi D3 Perpustakaan FISIP UMMAT ANALISIS SISTEM LAYANAN DEPOSIT PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT. *JIPER) FISIP UMMAT* |, 5(1), 175–186.
<http://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER/index>

SHARE SOCIAL WORK JOURNAL. (t.t.). <https://doi.org/10.40159/share.v15i1>

Vera Nurfajriani, W., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., Afgani, W., Negeri, U. I., Fatah, R., & Abstract, P. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>

Viqia Sastrawardana, Rheina Sabrina Az-Zahra, Gupita Sevia Salsabila, Vanz Galileo, & Parha Nurahman. (2024). Interaksi Simbolik dalam Kehidupan Keluarga Petani: Makna Simbolik dan Pengelolaan Sumber Daya Alam di Desa Setupatok. *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial dan Humaniora*, 1(4), 01–16. <https://doi.org/10.62383/humif.v1i4.512>

Yusmaniar, W., Fais Satrianegara, M., Fadhilah Arranury, Z., Studi Kesehatan Masyarakat, P., Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, F., Islam Negeri Alauddin Makassar Jl Sultan Alauddin No, U., Opu, S., & Selatan, S. (t.t.). Analisis Implementasi Kebijakan Program Indonesia Sehat dengan Pendekatan Keluarga (PIS-PK) di Kabupaten Soppeng Tahun 2023 (Studi Kasus di Puskesmas Goarie). Dalam *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia : JKKI* (Vol. 13).

Lampiran

Pedoman Wawancara

Identitas informan :

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

Tanggal Wawancara :

Mahasiswa

b) Untuk mengetahui kesenjangan komunikasi antara satpam dan mahasiswa dalam proses pemeriksaan STNK di parkir kampus 1 Universitas Medan Area mempengaruhi efisiensi, dan keamanan?

Bagian I

1. Apakah komunikasi yang kurang jelas pernah membuat proses pemeriksaan menjadi lama?
2. Apakah komunikasi yang kurang sopan atau terlalu tegas pernah menjadi masalah?
3. Apakah hambatan komunikasi pernah menyebabkan antrean panjang di parkir?
4. Menurut Anda, apakah kesenjangan komunikasi bisa menurunkan efisiensi pemeriksaan?
5. Apakah komunikasi yang tidak jelas dapat memengaruhi rasa aman mahasiswa?
6. Menurut Anda, apa penyebab utama terjadinya kesenjangan komunikasi?
7. Apakah perbedaan cara bicara satpam memengaruhi pemahaman anda?

Bagian II

1. Mengapa Anda tetap mengikuti arahan satpam meskipun komunikasinya terkadang kurang jelas?
 2. Menurut Anda, apa tujuan satpam berkomunikasi dengan mahasiswa saat pemeriksaan STNK?
 3. Apakah komunikasi yang baik dari satpam penting untuk menjaga keamanan kendaraan?
 4. Apa harapan Anda terhadap cara satpam berkomunikasi dengan mahasiswa?
 5. Apakah komunikasi yang baik membuat proses pemeriksaan terasa lebih cepat?
 6. Menurut Anda, apakah komunikasi yang baik dapat meningkatkan keamanan di area parkir?
 7. Mengapa menurut Anda komunikasi yang jelas perlu diterapkan dalam pemeriksaan STNK?
- b) Untuk mengetahui perbedaan pemahaman antara mahasiswa terhadap prosedur pemeriksaan STNK diparkiran kampus 1 Universitas Medan Area memengaruhi kelancaran dan kecepatan proses pemeriksaan?

Bagian III

1. Bisa diceritakan pengalaman Anda saat mengikuti prosedur pemeriksaan STNK di parkir kampus?
2. Apakah Anda memahami prosedur pemeriksaan STNK yang berlaku di kampus?
3. Menurut Anda, apakah prosedur pemeriksaan STNK mudah dipahami?
4. Apakah Anda pernah merasa bingung dengan prosedur pemeriksaan STNK?
5. Bagian mana dari prosedur yang menurut Anda paling membingungkan?
6. Apakah semua mahasiswa menurut Anda sudah memahami prosedur yang sama?

7. Menurut pengalaman Anda, apakah mahasiswa yang paham prosedur lebih cepat melewati pemeriksaan?



Identitas informan :

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

Tanggal Wawancara :

Satpam

a) Untuk mengetahui kesenjangan komunikasi antara satpam dan mahasiswa dalam proses pemeriksaan STNK di parkir kampus 1 Universitas Medan Area mempengaruhi efisiensi, dan keamanan?

Bagian I

1. Hambatan komunikasi apa saja yang sering Bapak alami saat berhadapan dengan mahasiswa?
2. Apakah perbedaan cara bicara atau sikap mahasiswa menjadi kendala dalam pemeriksaan?
3. Apakah mahasiswa yang tidak kooperatif memengaruhi kelancaran pemeriksaan STNK?
4. Menurut Bapak, apakah kesenjangan komunikasi dapat memperlambat proses pemeriksaan?
5. Apakah hambatan komunikasi pernah menyebabkan antrean panjang di parkir?
6. Menurut Bapak, apakah hambatan komunikasi dapat mengurangi efektivitas pengamanan?
7. Menurut bapak, apakah ada saran agar komunikasi antara satpam dan mahasiswa bisa berjalan lebih baik?

Bagian II

b) Mengapa Bapak merasa perlu berkomunikasi secara jelas dengan mahasiswa saat pemeriksaan STNK?

1. Menurut Bapak, apa tujuan utama pemeriksaan STNK di parkir kampus?
2. Apa yang mendorong Bapak untuk tetap bersikap tegas namun sopan kepada mahasiswa?
3. Apakah komunikasi yang baik penting untuk menjaga keamanan kendaraan di area parkir?
4. Mengapa menurut Bapak mahasiswa perlu memahami arahan satpam saat pemeriksaan?
5. Apa harapan Bapak terhadap sikap mahasiswa saat proses pemeriksaan STNK?
6. Menurut Bapak, komunikasi seperti apa yang paling efektif dalam pemeriksaan STNK?

b) Untuk mengetahui perbedaan pemahaman antara mahasiswa terhadap prosedur pemeriksaan STNK diparkiran kampus 1 Universitas Medan Area memengaruhi kelancaran dan kecepatan proses pemeriksaan?

Bagian III

1. Bisa diceritakan pengalaman Bapak saat menerapkan prosedur pemeriksaan STNK kepada mahasiswa?
2. Menurut Bapak, apakah mahasiswa sudah memahami prosedur pemeriksaan STNK?
3. Apakah Bapak sering menemukan mahasiswa yang belum paham prosedur?
4. Bagian prosedur apa yang paling sering membuat mahasiswa bingung?
5. Apakah mahasiswa yang memahami prosedur membuat proses pemeriksaan lebih cepat?

6. Apakah perbedaan pemahaman prosedur antar mahasiswa terlihat saat pemeriksaan?
7. Menurut pengalaman Bapak, apakah pemahaman prosedur berpengaruh pada kelancaran parkir?



Identitas informan :

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

Tanggal Wawancara :

Dosen

a) Untuk mengetahui kesenjangan komunikasi antara satpam dan mahasiswa dalam proses pemeriksaan STNK di parkir kampus 1 Universitas Medan Area mempengaruhi efisiensi, dan keamanan?

Bagian I

1. Hambatan komunikasi apa yang menurut Bapak/Ibu sering terjadi antara satpam dan mahasiswa?
2. Apakah perbedaan cara pandang antara satpam dan mahasiswa menjadi kendala komunikasi?
3. Apakah kurangnya kejelasan komunikasi dapat memperlambat proses pemeriksaan STNK?
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah hambatan komunikasi berdampak pada efisiensi parkir?
5. Apakah hambatan komunikasi dapat mengurangi efektivitas pengamanan kampus?
6. Menurut Bapak/Ibu, apa penyebab utama terjadinya kesenjangan komunikasi?
7. Apa saran Bapak/Ibu agar komunikasi antara satpam dan mahasiswa dapat diperbaiki?

Bagian II

1. Mengapa menurut Bapak/Ibu komunikasi yang jelas antara satpam dan mahasiswa penting dalam pemeriksaan STNK?
 2. Menurut Bapak/Ibu, apa tujuan utama dilakukannya pemeriksaan STNK di parkir kampus?
 3. Apa alasan Bapak/Ibu mendukung adanya komunikasi yang baik dalam proses pemeriksaan STNK?
 4. Apakah komunikasi yang baik berperan dalam menjaga keamanan dan ketertiban kampus?
 5. Mengapa mahasiswa perlu memahami arahan satpam saat pemeriksaan STNK?
 6. Apa harapan Bapak/Ibu terhadap cara satpam berkomunikasi dengan mahasiswa?
 7. Menurut Bapak/Ibu, komunikasi seperti apa yang paling efektif untuk menciptakan parkir yang aman?
- b) Untuk mengetahui perbedaan pemahaman antara mahasiswa terhadap prosedur pemeriksaan STNK diparkir kampus 1 Universitas Medan Area memengaruhi kelancaran dan kecepatan proses pemeriksaan?

Bagian III

1. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu mengamati pelaksanaan prosedur pemeriksaan STNK di parkir kampus?
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah mahasiswa sudah memahami prosedur pemeriksaan STNK?
3. Apakah Bapak/Ibu sering melihat mahasiswa yang kebingungan saat pemeriksaan?
4. Bagian prosedur mana yang menurut Bapak/Ibu paling sering disalahpahami mahasiswa?
5. Apakah pemahaman prosedur berpengaruh pada kecepatan pemeriksaan STNK?

6. Menurut pengamatan Bapak/Ibu, apakah perbedaan pemahaman mahasiswa memicu antrean?
7. Apakah prosedur yang diterapkan sudah mendukung kelancaran parkir?



Identitas informan :

Nama :

Usia :

Pekerjaan :

Jenis Kelamin :

Tanggal Wawancara :

Fungsionaris PT

a) Untuk mengetahui kesenjangan komunikasi antara satpam dan mahasiswa dalam proses pemeriksaan STNK di parkir kampus 1 Universitas Medan Area mempengaruhi efisiensi, dan keamanan?

Bagian I

1. Hambatan apa saja yang Bapak/Ibu identifikasi terkait komunikasi antara satpam dan mahasiswa?
2. Apakah perbedaan persepsi antara satpam dan mahasiswa menjadi kendala dalam implementasi kebijakan?
3. Apakah kurangnya pelatihan komunikasi bagi satpam memengaruhi efektivitas pemeriksaan STNK?
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah hambatan komunikasi dapat menurunkan efisiensi pengelolaan parkir?
5. Apakah hambatan komunikasi berpotensi meningkatkan risiko keamanan di lingkungan kampus?
6. Menurut Bapak/Ibu, apa penyebab utama terjadinya kesenjangan komunikasi di lapangan?
7. Apa langkah atau kebijakan yang perlu diambil untuk memperbaiki komunikasi satpam dan mahasiswa?

Bagian II

1. Mengapa menurut Bapak/Ibu komunikasi yang jelas dan efektif penting dalam pelaksanaan pemeriksaan STNK?
2. Apa tujuan kebijakan kampus dalam menerapkan pemeriksaan STNK di area parkir?
3. Apa pertimbangan utama manajemen dalam menekankan pentingnya komunikasi satpam kepada mahasiswa?
4. Apakah komunikasi yang efektif menjadi bagian dari strategi keamanan kampus?
5. Mengapa menurut Bapak/Ibu mahasiswa perlu memahami dan menerima komunikasi dari satpam?
6. Apa harapan pimpinan terhadap sikap dan cara komunikasi satpam saat bertugas?
7. Menurut Bapak/Ibu, komunikasi seperti apa yang ideal untuk mendukung efisiensi dan keamanan parkir?

b) Untuk mengetahui perbedaan pemahaman antara mahasiswa terhadap prosedur pemeriksaan STNK diparkiran kampus 1 Universitas Medan Area memengaruhi kelancaran dan kecepatan proses pemeriksaan?

Bagian III

1. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengevaluasi pelaksanaan prosedur pemeriksaan STNK di parkir kampus?
2. Menurut Bapak/Ibu, apakah mahasiswa sudah memahami prosedur pemeriksaan STNK dengan baik?
3. Apakah sering ditemukan laporan terkait ketidaksesuaian pemahaman prosedur di lapangan?
4. Bagian prosedur apa yang paling sering menimbulkan kebingungan menurut laporan yang diterima?
5. Apakah pemahaman prosedur berpengaruh terhadap kecepatan dan kelancaran parkir?

6. Apakah perbedaan pemahaman mahasiswa berdampak pada antrean atau kepadatan parkir?
7. Apakah prosedur yang berlaku saat ini sudah mendukung efisiensi operasional parkir?



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Muhammad Ridwan

Usia : 28

Pekerjaan : Satpam

Jenis Kelamin : laki-laki

No	Pertanyaan
1	Hambatan komunikasi apa saja yang sering Bapak alami saat berhadapan dengan mahasiswa? <i>“ Untuk itu keseringan sih mahasiswa tidak membawa STNK, Solusi lain kalau mahasiswa tidak membawa STNK, kita minta KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) dan kita suruh dia menghapuskan atau menyebutkan NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) jadi kemungkinan dia hapal berarti itu cocok ”</i>
2	Apakah perbedaan cara bicara atau sikap mahasiswa menjadi kendala dalam pemeriksaan? <i>“ itu netral aja sih biasa aja, tidak apa-apa ”</i>
3	Apakah mahasiswa yang tidak kooperatif memengaruhi kelancaran pemeriksaan STNK? <i>“ cukup mempengaruhi kalau soal itu, dia tidak kooperatif kan ”</i>
4	Menurut Bapak, apakah kesenjangan komunikasi dapat memperlambat proses pemeriksaan? <i>“Pasti memperlambat itu, karena banyak pertanyaan jadi-nya kan“</i>
5	Apakah hambatan komunikasi pernah menyebabkan antrean panjang di parkir? <i>“sering, sering terjadi. Pasti Panjang, dan kita fotokan langsung“</i>
6	Menurut Bapak, apakah hambatan komunikasi dapat mengurangi efektivitas pengamanan? <i>“ cukup mempengaruhi ”</i>
7	Menurut bapak, apakah ada saran agar komunikasi antara satpam dan mahasiswa bisa berjalan lebih baik? <i>“ untuk sarannya, untuk mahasiswa ke satpam dan satpam kepada mahasiswa, sebaiknya sama-sama menghargai lah, jadi lebih enak dia ”</i>
8	Mengapa Bapak merasa perlu berkomunikasi secara jelas dengan mahasiswa saat pemeriksaan STNK? <i>“ itu pasti, karena menyangkut tanda bukti kendaraan jadi harus jelas dia ”</i>

9	Menurut Bapak, apa tujuan utama pemeriksaan STNK di parkir kampus? <i>“ udah pasti itu tujuannya, memang benar atau tidak itu kendaraannya ”</i>
10	Apa yang mendorong Bapak untuk tetap bersikap tegas namun sopan kepada mahasiswa? <i>“ya, karena kita pelayanan harus begitu”</i>
11	Apakah komunikasi yang baik penting untuk menjaga keamanan kendaraan di area parkir? <i>“ sangat penting ”</i>
12	Mengapa menurut Bapak mahasiswa perlu memahami arahan satpam saat pemeriksaan? <i>“ya, kalau memahami kan lebih mudah dan tidak ada lagi kesalah pahaman atau apakan, jadi lancar aja diakan”</i>
13	Apa harapan Bapak terhadap sikap mahasiswa saat proses pemeriksaan STNK? <i>“ jadi harapan saya itu kondusif dan bisa membawa bukti STNK yang asli saat mau keluar dari parkir, jadi mahasiswa mengikuti tata tertib yang sudah di buat ”</i>
14	Menurut Bapak, komunikasi seperti apa yang paling efektif dalam pemeriksaan STNK? <i>“ ketika dia mau keluar, kita stop dulu untuk memeriksa STNK terlebih dahulu, kalau kita cek nomornya benar dengan BK nya, itu sudah aman ”</i>
15	Bisa diceritakan pengalaman Bapak saat menerapkan prosedur pemeriksaan STNK kepada mahasiswa? <i>“menurut saya komunikasi yang efektif itu seperti komunikasi yang baik, jelas dan pasti”</i>
16	Menurut Bapak, apakah mahasiswa sudah memahami prosedur pemeriksaan STNK? <i>“ jadi 70 % mahasiswa sudah memahami prosedur tersebut ”</i>
17	Apakah Bapak sering menemukan mahasiswa yang belum paham prosedur? <i>“sebenarnya dia tidak paham, dia paham cuma banyak STNK nya hilang, yang STNK nya tinggal di kampung”</i>
18	Bagian prosedur apa yang paling sering membuat mahasiswa bingung? <i>“ tidak ada, karena semua tata tertip sudah jelas dan tertulis di depan gerbang keluar parkir ”</i>
19	Apakah mahasiswa yang memahami prosedur membuat proses pemeriksaan lebih cepat?

	<i>“ pasti cepat dan lancar, jadi kalau mahasiswa sudah mengerti tata tertipnya proses pemeriksaan pasti lebih cepat ”</i>
20	Apakah perbedaan pemahaman prosedur antar mahasiswa terlihat saat pemeriksaan? <i>“ terlihat, apalagi mahasiswa yang tidak paham prosedur, apalagi yang tidak bawa STNK, dan di situ ada plank pemeriksaan STNK, kalau mereka tidak bawa mereka pasti berkoordinasi sama kami, kalau tidak bawa STNK, boleh tunjukan KTM ”</i>
21	Menurut pengalaman Bapak, apakah pemahaman prosedur berpengaruh pada kelancaran parkir? <i>“ berpengaruh ”</i>



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Samsul Bahri

Usia : 45

Pekerjaan : Satpam

Jenis Kelamin : Laki-laki

No	Pertanyaan
1	Hambatan komunikasi apa saja yang sering Bapak alami saat berhadapan dengan mahasiswa? <i>“ memang itu hanya masalah di perparkiran saja, dan itu tidak ada”</i>
2	Apakah perbedaan cara bicara atau sikap mahasiswa menjadi kendala dalam pemeriksaan? <i>“pasti menjadi kendala, sebagian mahasiswa kita berkendala”</i>
3	Apakah mahasiswa yang tidak kooperatif memengaruhi kelancaran pemeriksaan STNK? <i>“betul”</i>
4	Menurut Bapak, apakah kesenjangan komunikasi dapat memperlambat proses pemeriksaan? <i>“ iya betul”</i>
5	Apakah hambatan komunikasi pernah menyebabkan antrean panjang di parkir?an? <i>“ iya benar, menyebabkan antrian panjang di parkir”</i>
6	Menurut Bapak, apakah hambatan komunikasi dapat mengurangi efektivitas pengamanan? <i>“ya, dapat mengurangi efektivitas pengamanan”</i>
7	Menurut bapak, apakah ada saran agar komunikasi antara satpam dan mahasiswa bisa berjalan lebih baik? <i>“itu sebenarnya tergantung pada mahasiswanya, apakah mahasiswanya bisa tertip atau tidaknya, tapi sedandainya mahasiswanya bisa tertip dengan aturan kita buat jadi dia tidak ada masalah dan kendala gitu, tapi bila adakah mahasiswa yang kooperatif untuk masalah perparkiran disitulah timbul masalah kita, membuat antrian panjang “</i>
8	Mengapa Bapak merasa perlu berkomunikasi secara jelas dengan mahasiswa saat pemeriksaan STNK? <i>“karena itu harus perlu, karena harus kita jabarkan kembali, karena memang yang kita jalankan itu SOP dari pimpinan (pihak rektorat) karena ada SOP nya harus seperti itu, jadi apapun ceritanya baik itu</i>

	<i>petugas keamanan kita harus menjalankan SOP, yang di buat oleh pihak rektorat pimpinan kita, itu sebenarnya tidak ada, jadi kita sebagai pihak keamanan punya inisiatif menanyakan identitas yang lain dari mahasiswa tersebut, kita bisa mestikan dari situ apakah dia mahasiswa tersebut atau bukan, jadi kita bisa memberikan toleransi untuk tindakan keduanya gitu”</i>
9	Menurut Bapak, apa tujuan utama pemeriksaan STNK di parkir kampus? <i>“tujuan utama itu hanya untuk keamanan saja, dan kenyamanan mahasiswa tersebut kembali juga ke mahasiswanya tersebut, hanya untuk keamanan kampus kita dan keamanan fasilitas yang dibawak mahasiswa tersebut“</i>
10	Apa yang mendorong Bapak untuk tetap bersikap tegas namun sopan kepada mahasiswa? <i>“itu memang sudah sebagai tugas pokok tupoksi kita, kita dengan tegas bersikap sopan, santun dan ramah, apapun jika mahasiswa lebih berpendidikan dari kita, itukan semua ada aturannya, tata caranya, ada SOP nya, jadi memang sesuai apapun ceritanya segala sesuatu itu di kampus kita ada peraturannya gitu, baik secara tertulis maupun lisan”</i>
11	Apakah komunikasi yang baik penting untuk menjaga keamanan kendaraan di area parkir? <i>“penting, sangat penting”</i>
12	Mengapa menurut Bapak mahasiswa perlu memahami arahan satpam saat pemeriksaan? <i>“perlu”</i>
13	Apa harapan Bapak terhadap sikap mahasiswa saat proses pemeriksaan STNK? <i>“kalau kami di bidang keamanan security, seharusnya sudah di sediakan, di maklumi hal pemeriksaan tersebut, jadi sebelum mengeluarkan sepeda motor dari parkir, mohon di siapkan untuk STNK nya, jadi tidak perlu di minta-minta lagi, sudah memahami peraturan kita di kampus ini, biar agar lancar tertib dan lebih terkendali.</i>
14	Menurut Bapak, komunikasi seperti apa yang paling efektif dalam pemeriksaan STNK? <i>“komunikasi seperti itu tadi, bagaimana cara kita biar mahasiswa itu betul betul memahami tanpa harus kita minta, segera di dikeluarkan STNK nya, sebelum di periksa, menyediakan terlebih dahulu”</i>
15	Bisa diceritakan pengalaman Bapak saat menerapkan prosedur pemeriksaan STNK kepada mahasiswa? <i>“kadang sebagian mahasiswa itu kadang tidak membawa STNK, jadi untuk keduanya tadi kita periksa lah KTM nya atau Aplikasi SAIS nya, dan apabila tidak ada juga, kita ambil KTP, kita fotokan KTP nya dan wajah dan sepeda motornya, BK (Plat) sepeda motornya, dan itu juga sebagian mahasiswa tidak mau mengeluarkan identitas sepeda motornya jadi pun kita bingung juga, tapi kita hanya melakukan prosedur, untuk bagaimana caranya kita dapat identitasnya atau identitas sepeda motornya, yang paling kita andalkan foto untuk memastikan keamanan sepeda motor tersebut”</i>

16	Menurut Bapak, apakah mahasiswa sudah memahami prosedur pemeriksaan STNK? <i>“sudah, 100 % yang sudah memahami tentang prosedur pemeriksaan STNK ini”</i>
17	Apakah Bapak sering menemukan mahasiswa yang belum paham prosedur? <i>“itu jarang-jarang, tapi memang ada satu-satu juga, tapi itu pun kadang bukan mahasiswa dari kita, itu mahasiswa dari luar, pingin tahu juga peraturan di sini kalau masuk sepeda motor di periksa atau tidak STNK nya, kadang bertanya seperti itu, tapi umumnya kalau seperti kita sudah tau masalah peraturan itu”</i>
18	Bagian prosedur apa yang paling sering membuat mahasiswa bingung? <i>“kalau sepengetahuan saya, kalau di bidang saya, saya kurang memahami, karena saya punya bidang tersendiri, di bidang keamanan”</i>
19	Apakah mahasiswa yang memahami prosedur membuat proses pemeriksaan lebih cepat? <i>“benar jadi mahasiswa yang sudah memahami prosedeur tersebut akan lebih cepat”</i>
20	Apakah perbedaan pemahaman prosedur antar mahasiswa terlihat saat pemeriksaan? <i>“terlihat, mana yang paham dan mana yang tidak paham, bisa kita pandang begitu “</i>
21	Menurut pengalaman Bapak, apakah pemahaman prosedur berpengaruh pada kelancaran parkir? <i>“berpengaruh, jadi pemahaman prosedur itu berpengaruh untuk kelancaran parkir”</i>

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : M. Arif Adinata

Usia 21

Pekerjaan : Mahasiswa

Jenis Kelamin : Laki-laki

No	Pertanyaan
1	Apakah komunikasi yang kurang jelas pernah membuat proses pemeriksaan menjadi lama? <i>“iya pasti sih bang, kalau komunikasi yang kurang jelas itu kan, jadi kita sebagai pengendara, kita ga tau ya apa yang seharusnya kita lakukan apa yang di perintahkan sama dia dan kita juga kurang tau”</i>
2	Apakah komunikasi yang kurang sopan atau terlalu tegas pernah menjadi masalah? <i>“pasti sih, kalau dia lagi emosi mungkin, lagi marah marah, ataupun dia punya masalah dari rumah yang di bawa ke lingkungan kampus sehingga kita yang mengasih identitas kita seperti STNK, ga enak sambutannya”</i>
3	Apakah hambatan komunikasi pernah menyebabkan antrean panjang di parkir? <i>“iya pasti sih, karena hambatan komunikasi ini, karena hambatan komunikasinya sering terjadinya miskomunikasi, antara mahasiswa dan satpam yang biasanya mahasiswa ini sudah tau kalau keluar dari parkir itu harus menunjukkan identitas kita, kayak STNK, ataupun KTM, kalau kita tidak bawa STNK, tapi kadang mahasiswa ini bandel kalau kita bilang ya bang, kadang udah tau keluar itu tunjukan STNK, tapi STNK nya itu ga di keluarkan sama dia, nunggu udah di depan pos itu baru di cari dia STNKnya jadi dengan kejadian seperti ini bisa membuat antrian panjang di parkir, kadang ga sepenuhnya salah satpam tetapi juga salah mahasiswanya juga”</i>
4	Menurut Anda, apakah kesenjangan komunikasi bisa menurunkan efisiensi pemeriksaan? <i>“ya, pasti sih karena menurut saya sesuatu hal itu harus di sosialisasikan, karena apa, agar pemberituannya itu tersampai kepada keseluruhan, apalagi kita yang berada di lokasi kampus tersebut. Kalau ga di sosialisasikan kita juga ga tau apa-apa, itulah makanya terjadinya namanya kesenjangan komunikasi antara satpam dengan pihak yang ada di UMA”</i>
5	Apakah komunikasi yang tidak jelas dapat memengaruhi rasa aman mahasiswa?

	<i>“oww, pasti sih, kalau komunikasi yang ga jelas di sampaikan oleh satpam gimana kita mau percaya sama satpamnya kalau dari segi komunikasi yang di sampaikan aja, ga jelas, jadi rasa aman yang ada di dalam diri kita sebagai orang yang memiliki kendaraan yang parkir di daerah tersebut, jadi kita kurang percaya sama mereka”</i>
6	Menurut Anda, apa penyebab utama terjadinya kesenjangan komunikasi? <i>“kurangnya komunikasi sih, kesenjangan komunikasinya menurut saya kurangnya komunikasi antara 2 belah pihak antara satpam dan orang orang yang berada di sekitar itu “</i>
7	Apakah perbedaan cara bicara satpam memengaruhi pemahaman anda? <i>“pasti sih, karena ga semuanya satpam itu komunikatif, tidak semua satpam itu memberikan sebuah informasi yang jelas untuk setiap orang yang keluar dari parkir tersebut, mungkin ada satpam yang komunikatif yang memberikan arahan dengan caranya sendiri, cara komunikasi yang baik dan jelas, jadi kita sebagai pengendara pun bisa memahami apa yang diarahi oleh satpam tersebut. Namun ada juga pihak satpam yang tidak memberikan penjelasan yang kurang baik bagi kita yang memiliki kendaraan untuk parkir di area tersebut ”</i>
8	Mengapa Anda tetap mengikuti arahan satpam meskipun komunikasinya terkadang kurang jelas? <i>“dari saya pribadi ni ya, karena saya bingung juga mau parkir dimana selain di situ, ya udah mau ga mau saya harus mengikuti arahan satpam walaupun, penyampaian informasinya kurang jelas ”</i>
9	Menurut Anda, apa tujuan satpam berkomunikasi dengan mahasiswa saat pemeriksaan STNK? <i>“menurut saya mungkin untuk kelancaran, di parkir tersebut biar tidak terjadi antrian panjang dari depan sampai belakang, mungkin untuk meningkatkan waktu, kalau si satpam ini mungkin membuat komunikasi yang baik dengan mahasiswa itu tujuannya, untuk memperlancar situasi di area parkir tersebut ”</i>
10	Apakah komunikasi yang baik dari satpam penting untuk menjaga keamanan kendaraan? <i>“ya, pasti sih. Karena kalau dari segi komunikasinya aja baik pasti diri kita itu timbul kepercayaan terhadap si satpam tersebut”</i>
11	Apa harapan Anda terhadap cara satpam berkomunikasi dengan mahasiswa? <i>“mungkin untuk satpam yang menjalankan tugasnya dengan baik dan melakukan komunikasi yang baik terhadap lingkungan sekitar area parkir tersebut saya mengucapkan terimakasih. Mungkin ada beberapa satpam yang kurang komunikatif atau berkurang komunikasi terhadap orang orang yang berada di sekitaran tersebut di harapkan untuk kedepannya jangan dilakukan seperti itu lagi harus ada namanya, senyum,</i>

	<i>sapa, ataupun ketika kita memberikan STNK identitas diri kita dengan mengucapkan terima kasih ya bang, terima kasih ya pak, itu bakal merespon jawaban kita karena yang pernah saya alami sendiri, ketika saya memberikan identitas saya memberikan STNK saya kepada satpam tersebut, ketika saya terima lagi STNKnya saya ucapkan terima kasih kadang mereka tidak merespon hanya cukup mengakatan “hmm” karena yang kita harapkan dari situ adalah feedback ”</i>
12	Apakah komunikasi yang baik membuat proses pemeriksaan terasa lebih cepat? <i>“ya, pasti sih. Kalau dari segi komunikasinya lancar si mahasiswanya memberikan identitasnya, si satpam memeriksa dengan cara berkomunikasi, pasti semua itu berjalan dengan lancar”</i>
13	Menurut Anda, apakah komunikasi yang baik dapat meningkatkan keamanan di area parkir? <i>“ya, menurut saya karena dengan cara berkomunikasi si satpam ini bakal saling jaga satu dengan satpam yang lainnya, komunikasi yang baik sehingga menimbulkan yang namanya bentuk kerja samakan, pasti tingkat rasa keamanan di kampus itu bakal meningkat”</i>
14	Mengapa menurut Anda komunikasi yang jelas perlu diterapkan dalam pemeriksaan STNK? <i>“ya pasti sih, kerena menurut saya ya kalau satpamnya memberikan arahan, memberikan informasi, ya kita sebagai orang-orang yang berada di area tersebut, kita harus mematuhi seluruh aturan yang sudah ditetapkan”</i>
15	Bisa diceritakan pengalaman Anda saat mengikuti prosedur pemeriksaan STNK di parkir kampus? <i>“sejauh ini saya mengikuti seluruh aturan yang telah ditetapkan, saat saya keluar dari parkir, saya memberikan identitas saya STNK, dan Ketika saya tidak membawa STNK, saya memberikan identitas KTM saya sebagai mahasiswa di UMA dan juga seperti yang saya katakan tadi sebelumnya ada satpam yang mungkin berkomunikasi yang baik dengan kita dan ada juga satpam yang kurang komunikasi terhadap kita, jadi besar harapan saya satpam satpam yang kuarnag komunikasi terhadap orang-orang di situ, ketika keluar dari parkir untuk di tingkatkan lagi rasa komunikasi nya, seperti, ga usah yang berbentuk suara mungkin dalam bentuk senyuman itukan sudah bentuk komunikasi ya bang, kurang lebih begitu’</i>
16	Apakah Anda memahami prosedur pemeriksaan STNK yang berlaku di kampus? <i>“sejauh ini saya mengikuti dari orang-orang yang mungkin mau keluar dari parkir tersebut, saya mengikuti menunjukan identitas saya, sebelumnya saya juga tidak tau, karena saya tidak paham pada awal-awalnya, saat bawa kereta ke kampus tersebut, kayak gimana cara keluarnya saya tidak tau, dan di situ saya mengikuti orang-orang yang keluar, dan saya tanya</i>

	<i>teman teman saya yang membawa motor saya tanyaain, dan lama lama terbawa dan saya seiringan dengannya waktu saya mencoba memahami hal tersebut”</i>
17	Menurut Anda, apakah prosedur pemeriksaan STNK mudah dipahami? <i>“cukup mudah di pahami, karena kalau keluar kita Cuma menunjukan identitas kita, jadi itu merukan sebuah cara yang mudah dan sangat mudah”</i>
18	Apakah Anda pernah merasa bingung dengan prosedur pemeriksaan STNK? <i>“ga pernah sih, karena di STNK tersebut ada namanya PLAT motor , jadi dengan adanya tersebut menimbulkan rasa kepercayaan terhadap si satpam ketikan kita mau keluar, jadi dia menandakan, kalau itu motor milik kita sendiri”</i>
19	Bagian mana dari prosedur yang menurut Anda paling membingungkan? <i>“kalau hal itu, tidak ada. Cuma yang seperti yang saya katakana mungkin ada security yang kurang komunikatif itu yang membuat saya bingung kenapa bisa seperti itu ”</i>
20	Apakah semua mahasiswa menurut Anda sudah memahami prosedur yang sama? <i>“mungkin kalau untuk orang orang yang sudah lama berada di UMA mungkin dia sudah paham saya tidak tau mungkin untuk mahasiswa, adik-adik baru masuk mungkin mereka belum memahaminya, harus berbuat apa dan harus menunjukan apa ”</i>
21	Menurut pengalaman Anda, apakah mahasiswa yang paham prosedur lebih cepat melewati pemeriksaan? <i>“ya, pasti karena dia sudah tau ni cara keluarnya dari parkirannya tersebut, pasti dia sudah menyiapkan identitas dia baik STNK, ataupun KTM, jadi ketika dia mau keluar dia tinggal kasih tunjuk saja sama satpamnya, jadi tidak perlu membuat antrian panjang di belakngnya untuk mencari STNK didalam tas lagi dalam kantong dan lain lainnya”</i>

TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Rafli Novriansyah

Usia : 22

Pekerjaan : Mahasiswa

Jenis Kelamin : Laki-laki

No	Pertanyaan
1	Apakah komunikasi yang kurang jelas pernah membuat proses pemeriksaan menjadi lama? <i>“mungkin ada hubungannya dengan komunikasi yang kurang jelas karena, semisal ada yang lupa bawa STNK itu kalau komunikasi yang ga jelas jadi kebingungan kayak gimana cara mengeluarkan kereta dari parkir, karenakan STNK gada terus komunikasinya kurang baik gitu sama satpam”</i>
2	Apakah komunikasi yang kurang sopan atau terlalu tegas pernah menjadi masalah? <i>“saya rasa ada, karena kalau satpamnya juga kurang sopan, satpam ini kepada mahasiswa kadang mau agak tidak sopan, ngomongnya terlalu keras dan mahasiswa juga mungkin tersa di bentak, mungkin jadi masalah kalau komunikasinya kurang tegas gitu”</i>
3	Apakah hambatan komunikasi pernah menyebabkan antrean panjang di parkir? <i>“seharusnya pernah kalau yang misalnya mahasiswa sudah tau prosedur seharusnya tinggal kasih sesuai aturan terus keluar, tapi karena ada mahasiswa yang tidak mengetahui jadi harus di jelasi lagi sama satpam dan yang belakang sudah antri dan terjadi antrian panjang”</i>
4	Menurut Anda, apakah kesenjangan komunikasi bisa menurunkan efisiensi pemeriksaan? <i>“saya rasa tidak ada hubungannya dengan kesenjangan komunikasi,menurunkan efisiensi pemeriksaan, karena mau ada kesenjangan di komunikasi pemeriksaannya tetap seperti biasa, tetap sesuai aturan tidak ada di beda bedakan mungkin walaupun ada kesenjangan komunikasi di situ”</i>
5	Apakah komunikasi yang tidak jelas dapat memengaruhi rasa aman mahasiswa? <i>“mungkin kalau komunikasinya yang tidak jelas saya rasa tidak ada hubungannya dengan keamanan di parkir karena, ya tugas satpam disitu</i>

	<i>seperti yang saya lihat cuma menjaga di depan untuk parkiran ya semua parkiran didalam saya rasa itu juga udah aman, dan cukup aman untuk parkiran. Tidak ada hubungan dengan komunikasi yang tidak jelas dengan satpam "</i>
6	Menurut Anda, apa penyebab utama terjadinya kesenjangan komunikasi? <i>"mungkin satpam ini menyampaikan informasi tentang pemeriksaan STNK ini kurang jelas, atau mahasiswa yang kurang mengerti apa maksud dari satpam tersebut"</i>
7	Apakah perbedaan cara bicara satpam memengaruhi pemahaman anda? <i>"mungkin kalau cara bicara ini berarti kayak, ada unsur budayanya lah ya, kayak dia ngomong dengan gaya dia, sedangkan kita tidak mengerti gaya bicara dia, jadi kurang paham maksud dari satpam itu, saya rasa itu mempengaruhi "</i>
8	Mengapa Anda tetap mengikuti arahan satpam meskipun komunikasinya terkadang kurang jelas? <i>"tentu saja saya masih mengikuti arahan satpam, karena satpam itu biasanya mengikuti arahan dari atasannya dan saya juga tetap mengikuti aturan yang ada di UMA tersebut"</i>
9	Menurut Anda, apa tujuan satpam berkomunikasi dengan mahasiswa saat pemeriksaan STNK? <i>"untuk komunikasi saya rasa kurang ada sih karena lebih ke cuma kita datang ke parkiran tunjukkan STNK, cuma terkadang satpam akrab sama kita mau mengajak bicara walaupun Cuma sebentar dan itu kalau keadaan parkirannya sepi, kalau kalau hubungannya ke STNK tidak ada komunikasinya sih "</i>
10	Apakah komunikasi yang baik dari satpam penting untuk menjaga keamanan kendaraan? <i>"kalau untuk menjaga pentingnya keamanan saya rasa sudah cukup aman tanpa satpam tapi satpam berfungsi di arahkan untuk mengurus STNK yang keluar masuk tapi kalau untuk keamanan saya rasa adalah hubungannya dengan komunikasi yang baik, dan satpam juga menjelaskan prosedur kehilangan kunci atau kehilangan yang lain, satpam itu akan membantu kita menjaga kendaraan kita tetap aman di parkiran "</i>
11	Apa harapan Anda terhadap cara satpam berkomunikasi dengan mahasiswa? <i>"saya berharap satpam di situ tetap lebih tegas berkomunikasi dan dengan jelas agar mahasiswa juga bisa mengerti maksud dari yang ingin di sampaikan oleh satpam tersebut "</i>
12	Apakah komunikasi yang baik membuat proses pemeriksaan terasa lebih cepat?

	<i>“seharusnya kalau komunikasinya baik, misalnya ada mahasiswa yang baru dan tidak terlalu mengerti tentang STNK ini jadi lebih cepat kalau misalnya komunikasinya baik, kalau tidak mengerti jadi menyebabkan antrian panjang karena harus di jelasi berulang kali untuk memahami itu”</i>
13	Menurut Anda, apakah komunikasi yang baik dapat meningkatkan keamanan di area parkir? <i>“mungkin untuk komunikasi yang baik, seperti satpam ini menjelaskan prosedur misalnya kehilangan kunci, kehilangan sesuatu di kereta, satpam ini harus berkomunikasi dengan mahasiswa yang merasa kehilangan tersebut, mungkin helm juga, jadi setelah satpam mengetahui prosedurnya mahasiswa ini mengerti tentang prosedur keamanan di parkir itu”</i>
14	Mengapa menurut Anda komunikasi yang jelas perlu diterapkan dalam pemeriksaan STNK? <i>“mungkin itu komunikasi yang jelas supaya mahasiswa mengerti tentang sistematis, cara aturan yang berada di parkir tersebut jadi satpam ini harus menjelaskan dengan baik supaya mahasiswa ini tidak kebingungan”</i>
15	Bisa diceritakan pengalaman Anda saat mengikuti prosedur pemeriksaan STNK di parkir kampus? <i>“saya rasa saya tidak terlalu banyak berkomunikasi dengan satpam karena saya kebanyakan menunjukan STNK setelah itu saya keluar”</i>
16	Apakah Anda memahami prosedur pemeriksaan STNK yang berlaku di kampus? <i>“saya memahaminya setelah mungkin beberapa kali saya parkir di parkir tersebut saya memahami cara untuk tujuan menunjukan STNK nya, jika tidak membawa STNK nya gimana cara prosedurnya supaya kita bisa mengeluarkan kendaraan kita dari parkir tersebut”</i>
17	Menurut Anda, apakah prosedur pemeriksaan STNK mudah dipahami? <i>“saya rasa ini sangat mudah sih, karena hanya sekedar menunjukan STNK kita sudah bisa keluar untuk membawa kereta kita dari parkir, Cuma yang agak ribet, kalau kita tidak membawa STNK atau tidak ada STNK karena itu ada prosedurnya lagi yang harus di jelaskan oleh satpam tersebut”</i>
18	Apakah Anda pernah merasa bingung dengan prosedur pemeriksaan STNK? <i>“saya pernah bingungnya bukan waktu pemeriksaan STNK, tapi waktu kehilangan kunci kereta dan satpam itu harus menahan STNK saya dulu baru saya bawa kereta, baru saya bisa keluar, awalnya saya bingung kenapa STNK saya di tahan rupanya itu Cuma untuk membuktikan bahwa kereta yang saya punya ini memang benar benar punya saya gitu”</i>
19	Bagian mana dari prosedur yang menurut Anda paling membingungkan?

	<i>“saya rasa sampai saat ini semuanya masih mudah lah semua di pahami tidaka da yang membuat saya bingung sih”</i>
20	Apakah semua mahasiswa menurut Anda sudah memahami prosedur yang sama? <i>“saya rasa sih, itu tergantung mahasiswa juga mungkin kalau mahasiswa baru masih ada yang kebingungan tentang prosedur tersebut, Cuma kalau mahasiswa lama saya rasa semuanya sudah paham lah ”</i>
21	Menurut pengalaman Anda, apakah mahasiswa yang paham prosedur lebih cepat melewati pemeriksaan? <i>“ya tentu saja lebih cepat melewati jika kita sudah tau prosedurnya apa yang harus di lakukan jika mengalami masalah di parkiran tersebut kalua kita tidak tau, kita harus konfirmasi lagi ke satpam dan harus mengikuti semua prosedur yang ada jadi kayak lebih ribet dan lama jadi itu sangat memperngaruhi ”</i>



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Khairullah, S. I. Kom, M. I. Kom

Usia 30

Pekerjaan : Dosen

Jenis Kelamin : Laki-laki

No	Pertanyaan
1	Hambatan komunikasi apa yang menurut Bapak/Ibu sering terjadi antara satpam dan mahasiswa? <i>“hambatannya itu, karena gap komunikasi antara satpam dan mahasiswa, jadi ga jumpa si mahasiswanya, dia pengen cepat keluar dari sepeda motornya, dan juga juga merasa aku kan mahasiswa uma jadi ya ga usah terlalu pemeriksaan lagi gitu, sementara si satpam ini menjalankan SOP dikarenakan mereka juga punya ketakutan, takut silap nanti, rupanya orang luar seperti itu, jadi menurut saya hambatan itu terjadi karena ada gap, gap itu kan artinya ketimpangan antara si satpam dan mahasiswa, persepsi yang berbeda beda”</i>
2	Apakah perbedaan cara pandang antara satpam dan mahasiswa menjadi kendala komunikasi? <i>“ya, jadi karena beda persepsi itu buat atau sudut pandang mahasiswa dengan satpam itu beda, sudut pandang satpam kan dia mengamati sepeda motor, mengamankan sepeda motor, memastikan tidak ada kendaraan yang hilang tuntutan dari G to C, nah sementara dari versi mahasiswa sudut pandangnya ya, aku mahasiswa kenapa harus di cek lagi berkali kali, dan memang ada kecemburuan karena si dosen ini tidak di periksa, jadi si dosen ini lewat aja, kalau pakai name tag atau baju universitas, kalau begini biasa di kampus 1 atau 2, tapi kadang ada satpam yang dosennya masih muda di hentikan juga, namun sudut pandang si satpam memastikan semua aman, sudut pandang si mahasiswa ya ada ketidakadilan antara pemeriksaan antara dosen dan mahasiswa ”</i>
3	Apakah kurangnya kejelasan komunikasi dapat memperlambat proses pemeriksaan STNK? <i>“sebenarnya kalau kejelasan informasi, sudah cukup jelas, kan di depan, itu ada spanduk di situ memang di tulis bacaan pemeriksaan STNK, tapi memang kadang perilaku satpam juga berbeda beda, kayak abang nunjuki STNK, kadang langsung di suruh, lewat aja tapi kalau mahasiswa kebanyakan mahasiswa dia nunjuki STNK tapi di handphone, atau dia nunjuki KTM, atau dia nunjuki platnya itu di foto, tapi memang informasinya abang tengok sudah cukup jelas, dan ga perlu di sampaikan lagi, halo bang ini akan ada pemeriksaan lagi, inikan sesuatu yang berulang ulang, jadi sudah cukup jelas menurut abang”</i>

4	Menurut Bapak/Ibu, apakah hambatan komunikasi berdampak pada efisiensi parkir? <i>“kalau itu mungkin menurut abang tidak ada masalah, masalahnya itu ya ribut aja sih antara satpam dan mahasiswa, hampir tiap hari itu ada, nanti ya udah bang foto aja plat BK ku, jadi ya itu tadi karena dia persepsi dari pandangan dan sesuatu yang berulang ulang sudah jelas juga informasinya, efisiensi sih tidak pengaruh lebih ke efektivitas jadi kesannya kayak gini, mahasiswa merasa ada ketidakadilan antara mahasiswa dengan dosen periksa STNK, di satpam merasa mahasiswa ini kok ngeyel”</i>
5	Apakah hambatan komunikasi dapat mengurangi efektivitas pengamanan kampus? <i>“sejauh ini abang ga pernah dengar lagi sih kasus pencurian, dulu ada pencurian helm, tapi sekarang sejak ada penerapan pemeriksaan STNK keknya ga ada abang dengan di FISIP kasus pencurian, dulu ada sempat pelakunya juga mahasiswa kita, sekarang ga ada lagi, jadi cukup efektif dengan adanya pemeriksaan STNK itu”</i>
6	Menurut Bapak/Ibu, apa penyebab utama terjadinya kesenjangan komunikasi? <i>“relasi kuasa, itu status, yang satu dosen yang satu mahasiswa, ya abang kalau pakai baju universitas keknya lewat aja, dulu pertama kali abang tuh di periksa, tapi abangnya juga, abng bilang abang dosen, sejak saat itu abang lewat aja, jadi karena perbedaan status ya, kadang juga di terapkan secara adil nanti dosennya yang ngeyel, jadi ini serbasalah jadi ini dinamis lah, proses pemeriksaan”</i>
7	Apa saran Bapak/Ibu agar komunikasi antara satpam dan mahasiswa dapat diperbaiki? <i>“satpam harus paham dengan non verbalnya mahasiswa tapi mahasiswa harus paham dengan tupoksinya satpam jadi intinya harus saling mengerti ajalah, yang satu lagi jalani tugasnya yang satu juga lagi banyak tugas jadi yang namanya aturan harus di terapkan takutnya kalau, STNK nya di longgarkan nanti muncul lagi kasus kasus pencurian, nanti yang di salahi satpamnya lagikan, jadi kayaknya tetap aturannya, tapi cara penyampaianya harus memperhatikan komunikannya, saling memahami lah ”</i>
8	Mengapa menurut Bapak/Ibu komunikasi yang jelas antara satpam dan mahasiswa penting dalam pemeriksaan STNK? <i>“oh, pentinglah. Kalau komunikasinya ga jelas ya nanti orang kan bisa salah pengertian, kalau ga di jelaskan misalnya kenapa harus periksa STNK, oh ini untuk mencegah terjadinya kehilangan sepeda motor kalau itu ga di jelaskan dengan baik nanti dia disangka maling lah, jadi cara penyampaian juga, kan kadang kalau, maksudnya bagus, cara penyampaianya ga bagus kok gini, menurut keyakinan saya”</i>

9	Menurut Bapak/Ibu, apa tujuan utama dilakukannya pemeriksaan STNK di parkir kampus? “keamanan, karena dulu waktu abang masih jadi kepala LAB itu ada kasus kehilangan sepeda motor 2 kali kasusnya yang 1 kehilangan sepeda motor yang satu kehilangan helm dan pelakunya mahasiswa ilmu komunikasi FISIP,itu helm lebih mudah kan, karena dia tidak ada pemeriksaan kan, habis itu ada naik medsosnya BEM, masalah keamanan parkir, itukan artiny ada keamanan yang kurang bagus makanya, sistem keamanan sekarang sudah bagus, mungkin ini aja sih”
10	Apa alasan Bapak/Ibu mendukung adanya komunikasi yang baik dalam proses pemeriksaan STNK? <i>“ya harus di dukung lah, karena nanti cara penyampaianya tidak bagus nanti ribut lagi, sebenarnya gini, ga ada yang lebih rendah, ga ada juga yang lebih tinggi semua ini cuma cara berkomunikasi aja kita harus paham satpam dalam tupoksinya kita juga harus paham mahasiswa dengan segala permasalahannya, tapi aturan harus tetap di tegakkan ”</i>
11	Apakah komunikasi yang baik berperan dalam menjaga keamanan dan ketertiban kampus? <i>“abang rasa iya, karena ada rumusnya sender ini komunikator, reicever ini komunikan sama dengan satu equal jadi kalau antara si pengirim pesan dan penerima pesan ini sama ya berarti mereka saling memahami, kalau saling memahami inikan berarti baikkann ”</i>
12	Mengapa mahasiswa perlu memahami arahan satpam saat pemeriksaan STNK? “mahasiswa harus memahami, itu kan profesi tugas profesinya satpam untuk mengamankan kan, satpam (satuan pengamanan) kan jadi dia mengamankan salah satu yang di amankan kendaraan bermotor kan, jadi ya kita sebagai mahasiswa pengguna layanan itu harus memahami tupoksi dia,kenapa kita ga marah, karena kita bayar parkir di mall, kan dijaga juga kan dia tidak meriksa STNK, dia meriksa tiket parkir, kenapa kita sekarang marah ketika kita tidak di haruskan membayar, tapi kita harus menunjukan STNK atau identitas lain”
13	Apa harapan Bapak/Ibu terhadap cara satpam berkomunikasi dengan mahasiswa? “ya kita harus paham semua manusia itu sama, satpam dan mahasiswa itu kan profesi, kalau di kolom KTP itu pekerjaan kan, yang namanya profesi itukan, yang beda itukan gaji, artinya ya semua harus memahami fungsi satpam ketika bertugas satpam juga harus tau cara berkomunikasi, kan bisa sajakan, bang izin periksa STNK nya dulu, kan ga mungkin mana STNK kau, kan beda nada non verbal ”
14	Menurut Bapak/Ibu, komunikasi seperti apa yang paling efektif untuk menciptakan parkir yang aman?

	“untuk parkir yang aman sebenarnya ga di tentukan secara umum sih, karena itu di tentukan oleh aturan penerapan pemeriksaan STNK, tapi akan lebih efektif lagi kalau si satpam itu, lebih kurang dia tahu sih, 3s ya (senyum, sapa, salam) ya maksudnya non verbalnya juga, mahasiswa kadang juga merasakan pendidikannya lebih tinggi, satpam SMA, aku S1, kadang kalau kita melihat ke ini, kita jadi terlalu eksklusif, nah di saat diri kita eksklusif cenderung merendahkan siapa yang mempunyai status yang lebih rendah, kayaknya itu kurang baik sih ”
15	Bisa diceritakan pengalaman Anda saat mengikuti prosedur pemeriksaan STNK di parkir kampus? <i>“kalau abang sih dosen menyenangkan sih, jadi pernah dulu di periksa dulu waktu itu masih muda, di periksa, cuma ketika di periksa abangnya langsung bilang, saya dosen waktu itu, terus belakangan ini lewat lewat aja sih, Cuma memang setiap kali abang keluar parkir tuh pasti ada kasus Dimana mahasiswa sama satpam gontok gontokan si satpamnya minta STNK, KTM, SIM si mahasiswa ngotot foto aja plat ku, padahal si satpam sudah ngomong aku lagi menjalankan tugas ku ”</i>
16	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu mengamati pelaksanaan prosedur pemeriksaan STNK di parkir kampus? <i>“tidak semuanya, ga semuanya juga orang mau baca plang itu kan, tapi sebenarnya juga ga harus membaca, memperhatikan juga pahami, sebenarnya ga susah, atau cuma kita keluar dari jok kereta, habis tuh keluar, semudah itu kan, ya tapi kalau point abang, ga semua orang paham, dan ga semua orang mau paham, ada ego disitu ”</i>
17	Menurut Bapak/Ibu, apakah mahasiswa sudah memahami prosedur pemeriksaan STNK? <i>“enggga bingung, lebih sering marah, jadi dia ngerasa udah lah, biar cepet, padahal ga cepet juga, paling keluar nanti 20 kilometer/jam juga kan, kalau cepet nabrak orang, nabrak polisi tidur gitu”</i>
18	Apakah Bapak/Ibu sering melihat mahasiswa yang kebingungan saat pemeriksaan? <i>“sebenarnya yang sering di slaah pahami mahasiswa itu ketika nada bicara satpam sama mukanya itu sama apa yang mau di bilang, di mau bilang STNK tapi muka dia suntuk, jadi si mahasiswa juga ini, itu sih secara komunikasinya ”</i>
19	Bagian prosedur mana yang menurut Bapak/Ibu paling sering disalahpahami mahasiswa? <i>“oiya, kadang ada orang baru ambil STNK nya, jadi keretanya di matikan dulu, di buka dulu dompetnya di caranya dulu STNKnya rupanya ga ada baru di caranya di dalam tasnya, rupanya di joknya kan jadi lama, bagusnya disiapin sebelum dia keluar jadi memang berpengaruh sekali, jadi yang belakang udah marah, si kwan ini juga bingung kan ”</i>

20	Apakah pemahaman prosedur berpengaruh pada kecepatan pemeriksaan STNK? <i>“ya, persepsikan. Sebenarnya masalah kita ini di persepsi nanti dia mungkin merasa, ni kok asal aku di perlama, engga sebenarnya, tapi pas dia aja kek gitu, jadi perbedaan persepsi ngaruh ke komunikasi, kalau udah persepsi kita jelek mau kita komunikasi pun bawaanya mau ribut aja, jadi persepsi itu berpengaruh sekali”</i>
21	Menurut pengamatan Bapak/Ibu, apakah perbedaan pemahaman mahasiswa memicu antrean? <i>“sejauh ini aman aman aja kan, tapi memang lebih banyak parkirannya 1 ya, di parkirannya 2 kebanyakan dosen, tapi ga juga, menurut abang lancar lancar aja sih, pernah jugha antriannya panjang juga, oiya terakhir ini ada juga kasus, ntah kereta atau apa gitu, nanti coba di cek aja”</i>



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Dr. Armansyah Matondang

Usia 47

Pekerjaan : Dosen

Jenis Kelamin : Laki-laki

No	Pertanyaan
1	Hambatan apa saja yang Bapak/Ibu identifikasi terkait komunikasi antara satpam dan mahasiswa? <i>“jadi karena saya bukan menjadi pelaku langsung, karena saya bukan mahasiswa, tetapi kalau dalam pandangan saya sebenarnya ketika satpam menjalankan SOP yang di terapkan merka, itu terjadi hambatan komunikasi di karenakan adanya ketidak terimaan, ketidaksudian dari mahasiswa terutama apalagi kalau mahasiswa itu merasa dia elite kampus, sehingga dia memandang SOP meminta STNK itu sebagai sesuatu yang dianggap itu tidak perlu padahal semestinya dia menjadi rule model sebagai panutan mahasiswa lain, satpam tau dia tidak mencuri tetapi kenapa satpam harus lakukan itu karena itu adalah SOP yang ditetapkan oleh Universitas atau vendor tempat dia menjadi outsourcing sehingga sebenarnya dia sedang menjaga rasionalismenya dan dia mencari nafkah untuk dirinya, jadi saya melihat di situ hanya kendala ”</i>
2	Apakah perbedaan persepsi antara satpam dan mahasiswa menjadi kendala dalam implementasi kebijakan? <i>“saya kira ini hal sederhana yang tidak perlu menimbulkan mispersepsi soal STNK, ini hanya persoalan bagaimana kepatuhan terhadap aturan dan satu lagi ettitude satpam mestinya ettitude nya itu apa, misalnya profesionalnya itu mulai dari menyampaikan kalimat kalimat yang sopan beretika terhadap mahasiswa begitu, itu yang penting juga di jaga satpam ettitude dan kemudian dia juga jangan catcalling mahasiswi yang cantik, misalnya anak itu udah pergi di cuit sama temannya misalnya itu ettitude jangan”</i>
3	Apakah kurangnya pelatihan komunikasi bagi satpam memengaruhi efektivitas pemeriksaan STNK? <i>“saya kira begini ya, kalau pelatihan saya kira yang terutama di pekerja pekerja outsourcing itu tentu sudah selesai lah karena kan para penyedia tenaga kerja ini, itu tentu supaya dia memiliki partner membangun supaya citra perusahaannya baik tentu dia harus melakukan pelatihan pelatihan, bahwan dengan melakukan K3 sertifikasi tenaga kerja, itukan sebagai salah satu item penting buat perusahaannya untuk mendapatkan tender di suatu perusahaan kalau dia satpam (security) nya milik kampus ya saya kira akan menjadi hambatan kalau tiba tiba tidak memiliki license satpam</i>

	<i>dari kepolisian kemudian dia hanya diangkat dari orang biasa dipakaikan baju satpam, tapi itu akan membuat masalah karena kita tidak menutup mata juga kan misalnya license satpam itu di miliki perusahaan perusahaan yang kecil itu akan menjadi masalah ”</i>
4	Menurut Bapak/Ibu, apakah hambatan komunikasi dapat menurunkan efisiensi pengelolaan parkir? <i>“sudah pasti, jadikan gini kalau hambatan komunikasi ini banyak begitu yakan, dan efisiensi itu juga banyak apakah efisiensi waktu kemudian ruang tempat parkir itu sendiri, terutama waktu, kalau pertengkaran di pos satpam orang pun antrian jadinya panjang kan, masuk lah itu termasuk list problem hambatan komunikasi itu juga banyak kan, hambatan komunikasi komunikasi, komunikator, pada media, itu akan sangat menentukan efisiensi waktu”</i>
5	Apakah hambatan komunikasi berpotensi meningkatkan risiko keamanan di lingkungan kampus? <i>“ya, sudah pasti. Risiko keamanan di kampus itu ya, pasti kita akan mendapatkan reaksi begitu ya, ya ga aman jadinya, apalagi kita sama sama anak medan kalau dia di perlakukan ada masalah, apalagi dia satpam, dikatan dalam posisi yang merasa benar gitu, dia bisa buat yang aneh aneh, seperti sabotase di parkir, yang satpamnya mendapatkan penilaian buruk ”</i>
6	Menurut Bapak/Ibu, apa penyebab utama terjadinya kesenjangan komunikasi di lapangan? <i>“attitude, kalau dari komunikasi pada posisinya, kalau komunikatornya satpam ya, bisa jadi ada masalah ketika attitude dari mahasiswa tidak baik, ngapain kau periksa periksa ku belum kenal kau muka aku jadi gitu yakan, baru temannya nimbrung, ga usah kau pedulikan itu bisa. Kalau satpamnya yang jadi sumber persoalan bisa jadi ga comfort ga ramah wajahnya, kita lihat wajahnya itu tidak membuat kita nyaman terus dia memandang statusnya sebagai penguasa parkir ya, gesture ya. Saya pernah mengalami, nyaris ga berkelahi lah artinya dia sendiri tidak menegakan aturan itu, contoh ketika pagi hari jam 8 les pertama, sseua orang kan mengambil inisiatif untuk menempatkan parkir sesuai pilihan hati ya, tiba tiba ada satpam tidak mengidentifikasi dosen dan mahasiswa dia dengan sedikit berkacak pinggang menunjuk nunjuk yakan, supaya di rapikan dulu, isi line pertama, toh dia sendiri tidak mampu menegakkan aturan itu karena orang sudah masuk itu sudah memilih ya, disitu lah terjadi insiden itu terkadang, misalnya ketika dia tidak mampu mengidentifikasi komunikannya kadang dosen, kadang mahasiswa, berbeda dengan semestinya dia berbicara, karena bisa jadi dosen sudah profesor gitu. Dan itu terjadi kepada dosen, makanya sebenarnya ada saran buat mereka, buatlah line yang khusus untuk dosen, kan ga makan satu parkir besar itu juga, buat ajalah line kira kira 30 sepeda motor, dosen inikan kadang naik sepeda motor bukan ga punya mobil kadang dia bukan pecinta macet dan ga banyak orang yang menghasikan umurnya di</i>

	<i>dalam kemacetan rugikan rugi, menunggu lampu merah apalagi kalau kau mau ke brastagi mau kau setengah hari dari pancur baru mencapai menjelang pancur batu, habis waktu, itu contoh ya ”</i>
7	Apa langkah atau kebijakan yang perlu diambil untuk memperbaiki komunikasi satpam dan mahasiswa? <i>“yang pertama edukasi tuh, organisasi mahasiswa terutama dia harus jadi rules model (contoh) harus pacasilais lah, taat aturan, salah satu ciri pancasila itu ya silanya itu jelaskan. Kemanusiaan yang adil dan beradab, dalam berbicara itu untuk mahasiswa. Kalau yang untuk satpam dia harus selektif dan tidak rigid dalam menerapkan aturan apalagi parkir itu ga pala kita harus seperti di kota kota yang adab bayar parkir per jam untuk regulasi pergantian, jadi point pentingnya adalah secure saja aman saja, kalau soal tata letak itu misalnya tidak menghalangi akses jalan, itu kan ber shaf tidak menutup shaf itu tidak bisa operating, misalnya ni line kalau line bmasih berjarang jarang, kalau dia mau parkir di ujung sana jarang itu ga usah pala dia pikirkan untuk menutup akses. Baru dia harus bersikap tegas itu yang terpenting buat satpam identifikasi keunikannya bukan juga komunikannya harus di hargai gitu kan , ada kalanya di pagi hari itu orang mau absen dosen waktunya udah mau habis masak dia suruh suruh lagi orang memindah mindahi sepeda motor atau apa, padahal tidak mengganggu juga ya. Terus dia pakai lah kata yang sopan jangan malah melawan ketika dia menunjukan kuasanya, itu yang penting di lakukan. Kenapa karena ini kan institusi pendidikan pastikan dia bisa bilang maaf/izin pak, kalau dia ngomongnya hei hei pindahkan kesana, ini institusi pendidikan, bukan MMTC kan”</i>
8	Mengapa menurut Bapak/Ibu komunikasi yang jelas dan efektif penting dalam pelaksanaan pemeriksaan STNK? <i>“ya supaya secure, supaya aman dan pasti, ga usah banyak gombal gombalin mahasiswa, langsung aja mana STNK gitu ya kan ”</i>
9	Apa tujuan kebijakan kampus dalam menerapkan pemeriksaan STNK di area parkir? <i>“ya itu tadi juga, supaya kita tidak ada masalah gitu yakan. Keamanan dan pencurian, sedangkan mahasiswa dengan mahasiswa aja ada kasusnya di fisipol itu contoh kan. ”</i>
10	Apa pertimbangan utama manajemen dalam menekankan pentingnya komunikasi satpam kepada mahasiswa? <i>“ya, supaya kerja sama antara penyedia tenaga kerja dengan kampus mendapatkan penilaian yang baik, kalau itu perusahaan. Kalau kampus dia puas.”</i>
11	Apakah komunikasi yang efektif menjadi bagian dari strategi keamanan kampus? <i>“ya sudah pasti, strategi komunikasi yang efektif ”</i>

12	Mengapa menurut Bapak/Ibu mahasiswa perlu memahami dan menerima komunikasi dari satpam? <i>“ya, sebenarnya ini ga perlu. Kalau persoalan yang sederhana ini sama sama di patuhi. Tapi terkadang ada mahasiswa yang ingin menyalahi prosedur itu ya dia harus mendengar satpam lah kenapa, karena itu buat, menegakkan tertip, ketertiban. Dia harus dengar supaya tertib semua, kerena kalau tidak tertip nanti kita akan menghadapi persoalan persoalan, misalnya pelanggaran kriminal itu dia”</i>
13	Apa harapan pimpinan terhadap sikap dan cara komunikasi satpam saat bertugas? <i>“ya, yang pasti satpam itu di tuntut karena dia bekerja di sektor jasa, dia juga di pakai jasanya di butuhkan, ya ramah lah. Terus senyum lah itu lah yang terpenting keramahan kemudian satu lagi rasa empati. Atau banyak mungkin orang yang karena beban pikiran lupa mencabut kunci sepeda motor, dia udah pergi gitu kan, tiba tiba lupa, rasa empatinya itu ya dia amankan itu di amankan di pos satpam. Pasti nanti ada itukan yang tergopoh gopoh lupa dan sudah diamankan itu yang sangat penting daripada satpam itu. Empatinya itu ”</i>
14	Menurut Bapak/Ibu, komunikasi seperti apa yang ideal untuk mendukung efisiensi dan keamanan parkir? <i>“komunikasi ya, yang persuasif lah.”</i>
15	Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu dalam mengevaluasi pelaksanaan prosedur pemeriksaan STNK di parkir kampus? <i>“Dalam pengalaman saya, relative baik baik saja. Tapi saya ingin memberikan catatan demi kebaikan satpam dan dia harus berhati hati terhadap jurus mahasiswa yang sebentar. Aku baru sampai, modusnya ga jadi paker seakan akan pastikan memori satpam itu betul. Misalnya kan tadi mahasiswa ini udah masuk sudah di periksa nikan. Tiba tiba dia keluar lagi dan mungkindia capek juga karena baru di periksa. Jadi CCTV dan memori nya harus kuat, dan jagna tiba tiba ada orang keluar yang menggunakan modus itu, kami baru masuk katanya. Padahal ga masuk, hilang kereta dia juga yang di pecat”</i>
16	Menurut Bapak/Ibu, apakah mahasiswa sudah memahami prosedur pemeriksaan STNK dengan baik? <i>“saya kira sudah, hanya soal kerelaan saja”</i>
17	Apakah sering ditemukan laporan terkait ketidaksesuaian pemahaman prosedur di lapangan? <i>“saya kira karena ini masalah sederhana, kalau persoalan prosedur saya kira tidak ada lagi persoalan hanya meminta STNK saja, SIM ga di minta kok”</i>
18	Bagian prosedur apa yang paling sering menimbulkan kebingungan menurut laporan yang diterima?

	<i>“ini pengamatan saya ya, saya tidak penerima laporan kan. Jadi kalau menurut saya paling ini nanti soal attitude saja dalam hal pelaksanaan itu”</i>
19	Apakah pemahaman prosedur berpengaruh terhadap kecepatan dan kelancaran parkir? <i>“sudah pasti, karena jadi cepat. Karena mahasiswa itu ga usah pala di minta minta lagi kalau dia mau keluar dia siapkan saja dan sebenarnya ga rigid juga kan asalkan pengalaman kerja yang bertahun tahun, berbulan bulan ga mengenali kereta dan wajah orang kan. Jadi dia ga usah kaku kali juga flexible dia juga kenal anak ini dan sepeda motornya dia sudah hapal plat nomornya itu bisa relaksasi yang dia harus lakukan itu person person yang dia tidak kenal person person baru. Tapi kalau misalnya setiap hari masuk, dia juga sudah kenal sepeda motornya ga salah kali juga dia menerima itu kan sebagai pelanggaran SOP itulah yang kita katakan kualitatif”</i>
20	Apakah perbedaan pemahaman mahasiswa berdampak pada antrean atau kepadatan parkir? <i>“ya itu akan terjadi pemahaman. Apalagi mahasiswanya tegil dan bengal. Tidak rispek kepada orang dia gonta ganti kereta tapi dia tidak mau di periksa kan itu resiko sementara naluri orang identifikasi dia sebagai person yang mengkhawatirkan ”</i>
21	Apakah prosedur yang berlaku saat ini sudah mendukung efisiensi operasional parkir? <i>“sudah, selalu ada biasanya, lumrah lah ya. Itu juga bisa di perbaiki dan kemudian kalau tidak di perbaiki tanggung aja resikonya. Image akan hancur gitukan bersrampangan kali pun parkir di sana gitu yakan. Persepsi publik kalau itu jagan sampai krisis karena kena IG pula nanti viral lagi ”</i>

Lampiran Dokumentasi



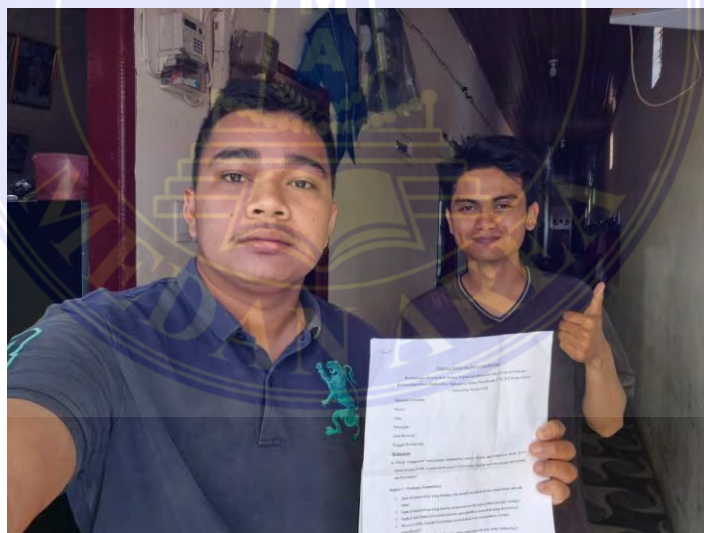
Gambar1. Foto Bersama Satpam UMA (Muhammad Ridwan)



Gambar 2. Foto Bersama Satpam UMA (Samsul Bahri)



Gambar 3. Foto Bersama Mahasiswa UMA (M. Arif Adinata)



Gambar 4. Foto Bersama Mahasiswa UMA (Rafli Novriansyah)



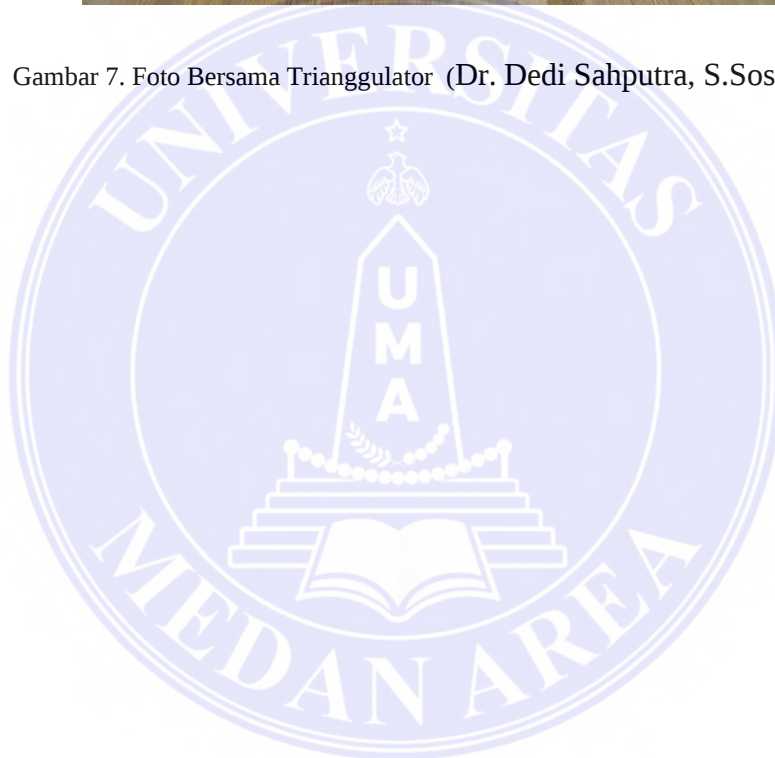
Gambar 5. Foto Bersama Dosen UMA (Khairullah, S. I. Kom, M. I. Kom)



Gambar 6. Foto Bersama Fungsionaris UMA (Dr. Armansyah Matondang)



Gambar 7. Foto Bersama Triangulator (Dr. Dedi Sahputra, S.Sos, MA)





UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 3818/FIS.3/01.10/XII/2025
Lampiran. : -
Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Medan, 22 Desember 2025

Kepada Yth.
Wakil Rektor Bid. Pengembangan SDM dan Administrasi Keuangan Universitas Medan Area
Jalan Kolam No.1, Medan Estate, Kecamatan Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : M. Rasyid Pane
NIM : 228530049
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Biro Perencanaan Keuangan dan Tata Laksana Rumah Tangga (BK Taruna) untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"KESENJANGAN KOMUNIKASI ANTARA SATPAM DAN MAHASISWA (Studi Kasus Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam Dan Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK Di Parkiran Kampus 1 Universitas Medan Area)"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi


Rehia Karentina Isabella Barus, S.Sos, M.SP, M.I.Kom.

Tembusan:

1. Ka. Prodi Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip



 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 B / Jalan Sel Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 2092/UMA/B/01.7/XII/2025 26 Desember 2025
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian dan Pengambilan Data Riset

Kepada Yth,
Pt. Kepala Biro Pengelolaan Keuangan dan Tata Laksana Rumah Tangga (BKTaruna)
Universitas Medan Area
di Tempat

Dengan hormat,

Berdasarkan surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor 3818/FIS.3/01.10/XII/2025 tanggal 22 Desember 2025 perihal izin pengambilan data riset, maka bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area :

Nama : M. Rasyid Pane
NPM : 228530049
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Status : (Mahasiswa / Dosen / Peneliti)

untuk melaksanakan penelitian dengan:

Judul Penelitian : "Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa (Studi Kasus Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK di Parkiran Kampus I Universitas Medan Area)"
Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui bagaimana kesenjangan komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK di Parkiran Kampus I Universitas Medan Area
Waktu Pelaksanaan : Desember 2025 s/d Januari 2026
Lokasi Penelitian : Biro Pengelolaan Keuangan dan Tata Laksana Rumah Tangga (BKTaruna) Universitas Medan Area

Penelitian ini akan digunakan sebagai skripsi dan akan dilaksanakan dengan mematuhi ketentuan, tata tertib, serta menjaga kerahasiaan data dan informasi di lingkungan Universitas Medan Area.

Demikian permohonan ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

An. Rektor
Wakil Rektor Bidang Mutu Sumber Daya dan Perekonomian,

Dr. H. Rahmad Syah, M.Kom, IPM, ASEAN Eng, APEC Eng



UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 B / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Biodata Peneliti

Nama	: M. Rasyid Pane
NIM	: 228530049
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Kontak (HP/Email)	: -

Data Pembimbing/Promotor

Nama Pembimbing/Promotor	: Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si
NIDN	: 0127047001
Kontak (HP/Email)	: -



Tembusan :

1. Mahasiswa Ybs
2. Arsip





UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 356/FIS.0/01.10/II/2026
Lampiran. : Satu File
Hal : Permohonan Surat Keterangan Selesai Riset

Medan, 03 Februari 2026

Kepada Yth.
Wakil Rektor Bidang Mutu SDM dan Perekonomian
Universitas Medan Area
Medan

Dengan hormat,

Dengan hormat, Sehubungan dengan selesainya proses pengambilan data/riset yang dilakukan mahasiswa kami di Biro Perencanaan Keuangan dan Tata Laksana Rumah Tangga (BK Taruna) Universitas Medan Area, maka dengan ini dimohonkan untuk diberikan Surat Keterangan Selesai penelitian sebagai bukti bahwa mahasiswa yang bersangkutan benar-benar telah selesai melakukan penelitian pada waktu dan tempat yang telah ditentukan dengan data sebagai berikut :

Nama : M. Rasyid Pane
NIM : 228530049
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : "KESENJANGAN KOMUNIKASI ANTARA SATPAM DAN MAHASISWA (Studi Kasus Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam Dan Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK Di Parkiran Kampus 1 Universitas Medan Area)"
No. WA : 082162226204

Demikian permohonan ini disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Medan, 03 Februari 2026
Wakil Dekan Bid. Penjaminan Mutu Pendidikan dan Pembelajaran

Evi Yunita Kurniaty, S.Sos., M.I.P.

Tembusan:
1. Ka. Prodi Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip





UNIVERSITAS MEDAN AREA

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223
Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 B / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
Nomor : 221/UMA/B/01.7/II/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Ir. Rahmad Syah, M.Kom, IPM, ASEAN Eng, APEC Eng
Jabatan : Wakil Rektor Bidang Mutu Sumber Daya dan Perekonomian
NIDN : 0105058804

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang Namanya tercantum di bawah ini :

Nama : M. Rasyid Pane
NPM : 228530049
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Komunikasi
Status : (Mahasiswa / Dosen / Peneliti)

Telah melaksanakan dan menyelesaikan riset (penelitian) di lingkungan Universitas Medan Area dengan rincian sebagai berikut:

Judul Penelitian : Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa (Studi Kasus Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK di Parkiran Kampus I Universitas Medan Area)
Lokasi Penelitian : Biro Pengelolaan Keuangan dan Tata Laksana Rumah Tangga (BKTaruna) Universitas Medan Area
Hasil Penelitian : Berdasarkan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Keberhasilan sistem pemeriksaan STNK di Universitas Medan Area sangat bergantung pada kualitas komunikasi interpersonal antara satpam dan mahasiswa, melampaui sekadar kepatuhan terhadap SOP. Meskipun efektif mencegah pencurian, proses ini sering terhambat oleh faktor teknis seperti ketidaksiapan STNK serta faktor psikologis berupa perbedaan persepsi dan relasi kuasa yang memicu antrean dan konflik. Komunikasi yang tidak optimal dapat menurunkan kepercayaan mahasiswa, namun pendekatan yang humanis—ditandai dengan kejelasan, konsistensi, dan sikap saling menghargai—terbukti mampu meningkatkan kepatuhan, memperlancar operasional parkir, dan memperkuat rasa aman di lingkungan kampus.
Waktu Pelaksanaan : Desember 2025 s/d Januari 2026

Berdasarkan laporan hasil riset dan verifikasi data yang kami terima, yang bersangkutan telah menyelesaikan seluruh rangkaian kegiatan penelitiannya dengan baik.

Demikian surat ini diterbitkan untuk dapat digunakan seperlunya.

Medan, 04 Februari 2026
Wakil Rektor Bidang Mutu Sumber Daya dan Perekonomian,



**Dr. Ir. Rahmad Syah, M.Kom,
IPM, ASEAN Eng, APEC Eng**



 **UNIVERSITAS MEDAN AREA**

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 B / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Biodata Peneliti

Nama	: M. Rasyid Pane
NPM	: 228530049
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Kontak (HP/Email)	: -

Data Pembimbing/Promotor

Nama Pembimbing/Promotor	: Dr. Nadra Ideyani Vita, M.Si
NIDN	: 0127047001
Kontak (HP/Email)	: -



Tembusan :

1. Mahasiswa Ybs
2. Arsip



SURAT PERNYATAAN
BERSEDIA MENJADI NARASUMBER PADA PENELITIAN YANG BERJUDUL
KESENJANGAN KOMUNIKASI ANTARA SATPAM DAN MAHASISWA
(Studi Kasus Kesenjangan Komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa
Dalam Pemeriksaan STNK di Parkiran Kampus
1 Universitas Medan Area)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Dedi Sahputra, S.Sos, M.A

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jabatan : Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Medan Area

Dengan ini saya setuju dan bersedia sebagai narasumber dalam penelitian yang berjudul
KESENJANGAN KOMUNIKASI ANTARA SATPAM DAN MAHASISWA (Studi Kasus Kesenjangan
Komunikasi Antara Satpam dan Mahasiswa Dalam Pemeriksaan STNK di Parkiran Kampus 1
Universitas Medan Area) yang dilakukan oleh M. Rasyid Pane, Mahasiswa dari Universitas Medan
Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik prodi Ilmu Komunikasi. Oleh karena itu pernyataan ini saya
buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa dipaksa oleh pihak manapun.

Medan, 28 Januari 2026


(Dr. Dedi Sahputra, S.Sos, M.A)