



Interaksi Sosial Para *Stakeholder* Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada Karyawan *Outsourcing* di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta)

Chrisma Hari Saputra¹, Bresca Merina²

¹⁻² Universitas Proklamasi 45, Indonesia

Email: brescamerina@up45.ac.id^{2*}

Abstract. *This study aims to examine how social interactions between stakeholders at Sunan Kalijaga State Islamic University (UIN) Yogyakarta affect the performance of outsourced security guards. In the context of higher education, outsourced security guards hold a strategic position in maintaining campus security, so the dynamics of social relationships involving them, both with internal and external parties, are important aspects to examine. The research approach used was qualitative, combining field observation methods, in-depth interviews with seven key informants, and documentation review. Data analysis was carried out through the stages of reduction, presentation, and drawing conclusions using the Miles and Huberman model. The results show that open communication, regular appreciation, and structured coordination contribute significantly to improving motivation, discipline, and the quality of security services. Healthy competition between members encourages increased professionalism, while conflicts that arise in daily interactions can be managed effectively through a persuasive approach and collective support from colleagues and superiors. These findings confirm that the performance of outsourced officers is not solely determined by formal work systems or hierarchical instructions, but also by the quality of social relationships established in the work environment. Thus, positive social interactions play a crucial role in creating optimal performance and can serve as a model for relevant managerial practices for other higher education institutions.*

Keywords: *Social Interaction; Performance; Outsourcing; Higher Education; Security Unit.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana interaksi sosial antar pemangku kepentingan di Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta mempengaruhi kinerja petugas satuan pengamanan (satpam) outsourcing. Dalam konteks perguruan tinggi, satpam outsourcing memiliki posisi strategis dalam menjaga keamanan kampus, sehingga dinamika hubungan sosial yang melibatkan mereka, baik dengan pihak internal maupun eksternal, menjadi aspek penting untuk ditelaah. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan mengombinasikan metode observasi lapangan, wawancara mendalam terhadap tujuh informan kunci, serta kajian dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terbuka, pemberian apresiasi secara rutin, serta koordinasi yang terstruktur berkontribusi nyata dalam meningkatkan motivasi, kedisiplinan, dan kualitas layanan pengamanan. Persaingan sehat antaranggota mendorong peningkatan profesionalisme, sementara konflik yang muncul dalam interaksi sehari-hari dapat dikelola secara efektif melalui pendekatan persuasif serta dukungan kolektif dari rekan kerja maupun atasan. Temuan ini menegaskan bahwa performa petugas outsourcing tidak semata-mata ditentukan oleh sistem kerja formal atau instruksi hierarkis, tetapi juga oleh kualitas hubungan sosial yang terbangun di lingkungan kerja. Dengan demikian, interaksi sosial yang positif berperan sebagai faktor penentu dalam menciptakan kinerja optimal, serta dapat menjadi model praktik manajerial yang relevan bagi institusi pendidikan tinggi lainnya.

Kata kunci: Interaksi Sosial; Kinerja; Outsourcing; Perguruan Tinggi; Satuan Pengamanan.

1. LATAR BELAKANG

Institusi pendidikan bukan sekedar tempat mencari ilmu pengetahuan, tetapi juga organisasi sosial yang hidup melalui dinamika interaksi antar manusia. Eksistensinya tidak hanya diukur dari reputasi akademik, tetapi juga dari kemampuannya membangun relasi yang sehat dan produktif dengan seluruh stakeholder yang terlibat di dalamnya: pimpinan, dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, mitra kerja, hingga pegawai *outsourcing*, *outsourcing*/alih

daya adalah menyerahkan praktik di mana sebuah perusahaan menyerahkan sebagian atau seluruh tugas atau fungsinya kepada pihak eksternal. (Iswaningsih et al., 2021)

Dalam hal ini, interaksi antar *stakeholder* menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, yang pada akhirnya berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai. Pegawai bukanlah sekadar pelaksana tugas, melainkan pemeran yang menjaga ritme pelayanan, administrasi, kebersihan, keamanan, dan suasana kampus secara keseluruhan.

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu perguruan tinggi Islam negeri terkemuka di Indonesia, memiliki struktur organisasi yang melibatkan berbagai stakeholder internal maupun eksternal. Dalam pengelolaan tenaga kerja *outsourcing*, interaksi sosial antara para stakeholder memainkan peranan yang signifikan dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana bentuk interaksi sosial tersebut terjalin, serta sejauh mana pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja karyawan *outsourcing* di lingkungan kampus ini.

Keberadaan Sumber Daya Manusia dalam sebuah organisasi atau perusahaan memiliki peranan yang cukup penting, sebab seorang pemimpin tidak bisa menjalankan kegiatan organisasi secara mandiri, karena pemimpin juga memerlukan bantuan dari orang lain dan dalam hal ini perlu pegawai dalam mengembangkan organisasi dalam perusahaan. Selain ada pegawai dan staff karyawan tetap, suatu Instansi juga terkadang ada karyawan yang berstatus Honorer atau dari pihak *outsourcing* (Achmad Fauzi & Manao, 2023)

Keterkaitan antar komunikasi internal dengan kinerja pegawai masih belum dapat di simpulkan secara tegas. Handayani L (2019) mengatakan bahwa keterlibatan aktif stakeholder internal (HRD, pimpinan unit, dan mitra *outsourcing*) dalam memberikan pembinaan, pengawasan, dan dukungan sosial kepada pegawai *outsourcing* meningkatkan loyalitas dan efisiensi kerja.

Menurut Charles H. Cooley (1902) interaksi sosial merupakan dasar dari pembentukan diri individu (*self*), yang terjadi melalui hubungan sosial dalam kelompok-kelompok kecil atau yang disebutnya sebagai *primary groups*. Dalam konteks ini, kerja sama dipandang sebagai suatu proses sosial yang tidak hanya bersifat instrumental, melainkan juga emosional dan moral. Cooley menekankan bahwa kerja sama muncul secara spontan dalam kelompok primer seperti keluarga, kelompok pertemanan, atau komunitas kecil, karena di dalamnya terdapat ikatan yang kuat berupa kasih sayang, kepercayaan, dan solidaritas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dinamika interaksi sosial antar stakeholder di UIN Sunan Kalijaga dan bagaimana interaksi tersebut berkontribusi terhadap kinerja pegawai *outsourcing*. Terutama interaksi *stakeholder* anggota satpam *outsourcing* dengan anggota satpam lainnya terkadang ada persaingan di antara mereka seperti teori yang pernah diungkapkan Gillin dan Gillin (1954) tentang persaingan sebagai proses sosial, menurut Gillin dan Gillin persaingan adalah suatu proses sosial di mana individu atau kelompok saling berlomba untuk mendapatkan hal-hal tertentu yang menjadi tujuan bersama, seperti kekuasaan, status, kekayaan, atau pengaruh, tanpa adanya kontak fisik atau kekerasan langsung.

Mengingat status mereka sebagai tenaga *outsourcing*, satpam tidak memiliki kedudukan struktural yang sama dengan pegawai tetap, yang dapat mempengaruhi pola interaksi, solidaritas, serta bentuk kerja sama sesama satpam. Faktor-faktor seperti masa kerja, perbedaan penempatan tugas, latar belakang sosial, dan tekanan pekerjaan bisa menjadi pemicu konflik, menurut teori Lewis A. Coser (1956) bahwa konflik sosial tidak semata-mata bersifat destruktif, melainkan juga memiliki fungsi yang penting dalam kehidupan masyarakat. Dalam karyanya *The Functions of Social Conflict*, Coser mengemukakan bahwa konflik dapat memperjelas batas-batas norma sosial, memperkuat solidaritas internal kelompok, serta menjadi sarana untuk mencapai perubahan sosial yang konstruktif. Konflik memungkinkan kelompok atau individu untuk mengidentifikasi masalah yang tersembunyi dan memobilisasi sumber daya untuk memperbaiki keadaan.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana bentuk interaksi yang terjalin di antara sesama satpam *outsourcing* di lingkungan kampus UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, apakah interaksi tersebut cenderung bersifat kerja sama, persaingan, atau bahkan konflik, serta bagaimana mereka membangun relasi sosial di tengah keterbatasan status dan hak sebagai tenaga kontrak.

2. KAJIAN TEORITIS

Interaksi sosial dapat diartikan sebagai hubungan - hubungan sosial yang dinamis. Hubungan sosial yang dimaksud dapat berupa hubungan antara individu yang satu dengan individu lainnya, antara kelompok yang satu dengan kelompok lainnya, maupun antara kelompok dengan individu. Sedangkan menurut W.A. Gerungan dalam Soetarno merumuskan interaksi sosial sebagai suatu hubungan antara dua manusia atau lebih, dimana kelakuan individu yang satu mempengaruhi yang lain atau sebaliknya. (Achmad Fauzi & Manao, 2023)

Stakeholders adalah setiap kelompok atau individu yang dapat dipengaruhi atau mempengaruhi pencapaian tujuan perusahaan. Pada teori stakeholders suatu perusahaan bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingan sendiri, namun juga harus memberi manfaat bagi para stakeholdersnya (pemegang saham, kreditur, konsumen, supplier, pemerintah masyarakat, analis, dan pihak lain), hal ini dapat dari hubungan sosial keduanya yang berbentuk responsibilitas dan akuntabilitas. (Iswaningsih et al., 2021)

Kinerja berasal dari pengertian performance. Ada pula yang memberi pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja, namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kemudian menurut Indra Bastian dalam Irham mengatakan bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran tujuan misi dan misi organisasi yang tertuang dalam perumusan suatu organisasi. Salah satu sarana organisasi untuk mencapai tujuan adalah kinerja para anggotanya dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab nya, sesuai dengan kedudukan dan peran masing-masing dalam organisasi. (Achmad Fauzi & Manao, 2023)

Kemampuan Sumber Daya Manusia para stakeholder yang ada di lapangan sangatlah penting, dan di dalam penelitian ini stakeholder yang dimaksud adalah anggota satpam outsourcing yang bekerja di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, seperti penelitian yang pernah dilakukan oleh Sartika (2024) bahwa praktik Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berorientasi pada keberlanjutan memainkan peran krusial dalam mendukung Triple Bottom Line (TBL) dan membawa manfaat yang berkelanjutan bagi organisasi, karyawan dan lingkungan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan Penelitian dengan pendekatan Kualitatif, Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai analisis *stakeholder*, Penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai pendekatan investigasi yang mengedepankan nilai-nilai humanistik, di mana individu ditempatkan sebagai subjek sentral dalam dinamika sosial yang diamati. (Susyanto, 2019).

Penelitian kualitatif pada hakikatnya merupakan upaya terstruktur dan metodis untuk mengidentifikasi dan mengembangkan konstruksi teoritis yang berakar dari fenomena sosial aktual, bukan sekadar melakukan validasi terhadap konsep teoretis yang telah ada sebelumnya. Dari perspektif epistemologis, paradigma kualitatif secara konsisten memberikan pengakuan

terhadap keberadaan realitas empiris di lapangan sebagai sumber pengetahuan yang berharga, namun tidak menempatkan landasan teoretis yang telah ada sebagai instrumen verifikasi atau parameter pengujian yang bersifat kaku. (Safrudin et al., 2023). Penelitian ini dilakukan di lingkungan kampus Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, penelitian ini berfokus kepada interaksi sosial para stakeholder dalam meningkatkan kinerja pegawai. Tentang kerjasama, persaingan, dan konflik yang terjadi pada pegawai satpam *outsourcing* dengan pimpinan yang ada di UIN Sunan Kalijaga, dan pimpinan dari pihak vendor.

Dalam sistem *outsourcing*, struktur hubungan kerja mengalami modifikasi signifikan. Tenaga kerja yang dipekerjakan melalui mekanisme *outsourcing* tidak memiliki hubungan kerja langsung dengan perusahaan tempat mereka menjalankan aktivitas kerja sehari-hari (perusahaan pengguna/user). Sebaliknya, ikatan hubungan kerja formal mereka terbentuk secara eksklusif dengan perusahaan penyedia jasa *outsourcing* entitas yang menerima kontrak pemborongan pekerjaan. Dengan demikian, terjadi pemisahan antara entitas tempat pekerja melaksanakan tugas dengan entitas yang secara legal menjadi pemberi kerja mereka. (Pratiwi & Andani, 2022)

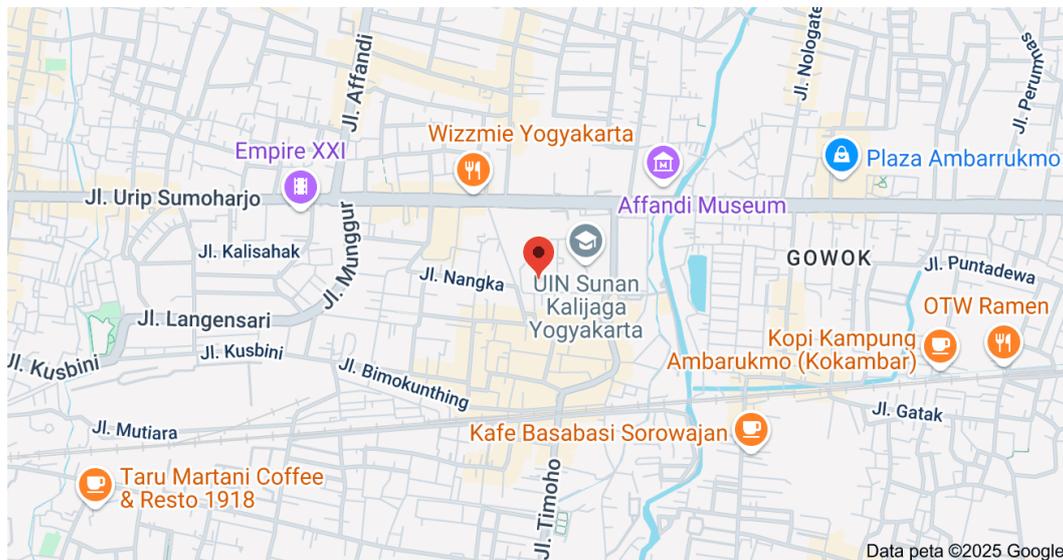
Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi merupakan proses penelitian yang membutuhkan interaksi sosial antara peneliti dan subjek di lingkungan subjek sendiri untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan teknik yang sistematis. (Millah et al., 2023). Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan penelitian. (Ardiansyah et al., 2023) Dokumentasi adalah salah satu teknik pengumpulan data melalui dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada. (Sofyan, 2020)

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan menggunakan pertimbangan atau kriteria tertentu. (M Bresca et al., 2022). Setelah melakukan teknik *purpose sampling* maka di dapatkan 7 orang Informan atau para *stakeholder* yang di lingkungan kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang akan di wawancarai, yaitu Kasubag Umum yang ada kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dari pihak Vendor atau Outsourcing seperti kordinator Lapangan, dan petugas satpam Outsourcing yang ada di lingkungan kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, pada metode ketiga dokumentasi bisa di lihat secara langsung dan di foto untuk dokumentasi, sewaktu pihak pimpinan UIN memberi arahan, dan sewaktu dari pihak vendor berinteraksi secara langsung dengan stakeholder satpam Outsourcing yang bekerja di UIN Sunan Kalijaga.

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah model miles dan Huberman (1994) yang mana teknik ini menggunakan tiga tahapan utama yaitu, Reduksi data adalah suatu proses memilah, menyederhanakan, dan memfokuskan data mentah (hasil observasi, wawancara dan dokumentasi) yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data adalah menata data yang telah direduksi dalam bentuk narasi, matriks, grafik, atau tabel yang memudahkan peneliti melihat pola, hubungan, dan dinamika interaksi. Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah Menyimpulkan makna dari data yang dianalisis, serta memverifikasinya melalui triangulasi (perbandingan antar sumber atau metode).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berlokasi di Jalan Laksda Adisucipto, Papingan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kampus UIN Sunan Kalijaga juga dikenal sebagai salah satu PTAIN (Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri) pertama di Indonesia, letaknya yang strategis dan mudah untuk dicari karena berada tepat dipinggir jalan dan berdampingan dengan hotel dan mall.



Gambar 1. Peta UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta

Setelah melakukan penelitian dengan beberapa informan, baik dari pihak satpam *outsourcing*, pimpinan keamanan, pimpinan di UIN Sunan Kalijaga, dan pimpinan dari pihak vendor PT Gana Sakti Indonesia, ditemukan bahwa interaksi sosial antar *stakeholder* di lingkungan kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta cukup dinamis. Sebagian besar satpam *outsourcing* merasa bahwa hubungan interpersonal yang baik dengan para *stakeholder* secara langsung dan tidak langsung memberi dorongan moral dan semangat kerja. Komunikasi

interpersonal secara umum yaitu komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, masing-masing orang yang terlibat dalam komunikasi tersebut saling mempengaruhi persepsi lawan komunikasinya. Bentuk khusus komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi diadik. (Anggraini et al., 2022). Misalnya ketika pimpinan UIN atau pimpinan dari pihak vendor memberikan apresiasi atas kerja mereka, hal tersebut membuat rasa percaya diri dan motivasi untuk bekerja lebih optimal.

Didalam hubungan antar stakeholder para anggota satpam outsourcing sangat menjaga toleransi di antara anggota satpam, mereka selalu melakukan komunikasi secara formal. Komunikasi formal dilakukan dengan rapat, koordinasi, dan apel rutin. Komunikasi ini dilakukan pada waktu waktu tertentu saja. Komunikasi yang paling sering dilakukan adalah apel. Komunikasi ini dilakukan antara regu jaga dengan regu yang akan menggantikan. Komunikasi ini lebih berlangsung satu arah. Komunikasi melalui rapat dan koordinasi dilakukan pada waktu-waktu tertentu seperti akan adanya suatu acara atau yang sesuatu hal yang memerlukan pengamanan khusus, Komunikasi ini berlangsung dengan dua arah walaupun tidak dilakukan secara intensif. Emerson (1962) menunjukkan bahwa stakeholder saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama

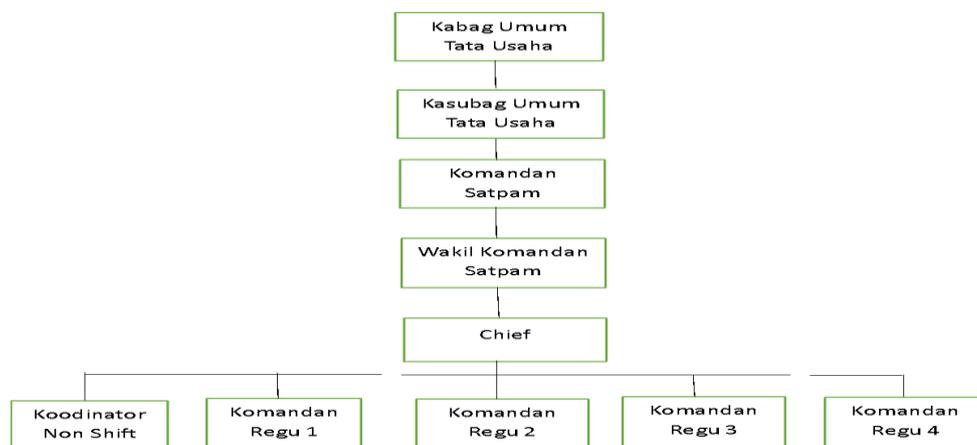
Mengadakan apel di setiap pergantian jaga, dan melakukan serah terima tugas menghindari mis komunikasi dengan anggota yang akan bertugas, dan dari pihak pimpinan UIN juga sering memberi arahan walaupun tidak di forum rapat, di saat melakukan apel pihak pimpinan UIN atau dari vendor juga sering memberi arahan di dalam bertugas maupun di dalam melakukan komunikasi dengan pimpinan, karyawan, dosen, mahasiswa, dan tamu. Miskomunikasi adalah fenomena kompleks yang meresap dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Ketika miskomunikasi terjadi dalam konteks hubungan, dampaknya dapat sangat kuat dan mengancam stabilitas serta kualitas hubungan tersebut (Meivia Anggraini et al., 2024)



Gambar 2. Anggota satpam outsourcing sedang melaksanakan apel

Hubungan sosial yang intens juga terlihat dari interaksi sehari-hari, seperti sapaan yang ramah, komunikasi yang terbuka, hingga bekerja sama dalam menyelesaikan tugas pengamanan kampus. Bahkan kegiatan di luar kampus. Seperti menengok anggota satpam yang sedang sakit, atau bahkan dari anggota keluarga satpam yang sedang sakit, mereka bersama-sama mengumpulkan dana serkileran untuk membantu yang sedang menerima musibah, Hal ini menunjukkan bahwa interaksi sosial tidak selalu bersifat formal, namun seringkali terbangun dari relasi-relasi yang justru memperkuat ikatan mereka. Menurut Kimball Young dan Raymond W. Mack (1950) Interaksi sosial adalah hubungan sosial yang mencakup segala bentuk komunikasi antar manusia, baik verbal maupun nonverbal, yang merupakan dasar terbentuknya struktur sosial.

Hasil dari wawancara dengan Ibu Kasubag Umum Tata Usaha di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, bahwa jumlah dari personal satpam outsourcing saat ini di UIN berjumlah 72 orang terdiri dari 66 satpam pria dan 6 orang satpam wanita, dan dibagi menjadi 1 regu non shift dan 4 regu shift, ada juga yang di tugaskan untuk menjadi pengawas atau seorang chief, Dimana tugas chief adalah melaporkan atas kejadian atau memberikan penilaian atas anggota satpam outsourcing dan menjembatani hubungan antara pimpinan UIN dan pimpinan vendor. Dan disetiap 1 bulan sekali di adakan rapat kordinasi antara pimpinan dari pihak UIN, pimpinan dari pihak vendor, dan anggota satpam yang diberi kewenangan seperti komandan satpam, Chief dan kepala regu, untuk membahas tentang keamanan, dan pelayanan yang ada di kampus UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donnell (1976) “Koordinasi adalah penyatuan semua bagian organisasi melalui komunikasi dan integrasi aktivitas.” Mereka menekankan bahwa rapat merupakan sarana penting dalam proses koordinasi, terutama untuk menyelaraskan visi, kegiatan, dan keputusan antar departemen.



Bagan 2. Struktur Organisasi Satpam UIN Sunan Kalijaga

Disetiap Komandan regu membawahi 9 anggota satpam dan untuk koodinator non shift membawahi 13 anggota satpam. Mereka saling bekerjasama dan berkoordinasi di dalam menjalankan tugas dan perintah pimpinan sesuai arahan yang telah diberikan pimpinan. Seperti di dalam menjalankan tugas pengamanan acara wisuda, acara penerimaan mahasiswa baru dan acara lainnya, agar di dalam menjalankan tugas dan perintah pimpinan setiap ndanru dan koodinator diwajibkan selalu memantau dan mengecek anggotanya, Apabila ada salah satu anggota yang ijin atau tidak masuk pimpinan wajib tahu, dan akan di gantikan oleh anggota lainnya, agar di setiap tempat atau pos penjagaan tidak ada yang kosong.

Disetiap bekerja mereka selalu melaporkan kepada pimpinan lewat Media Whatshap atau pun media handy talkie, peralatan yang menunjang dalam pekerjaan sudah disediakan oleh pihak UIN Sunan Kalijaga, dan untuk seragam dan atribut yang dipakai sudah disediakan oleh pihak Vendor, apabila ada sesuatu hal yang terjadi, maka kepala regu wajib langsung melaporkan kepada chief ataupun komandan. Agar dapat segera di ambil tindakan, apabila situasi yang sangat penting maka komandan juga perlu langsung melaporkan kepada pimpinan Kasubag Umum. Agar satpam selalu tampil professional semua peralatan bekerja sudah tersedia, bahkan untuk berpatroli juga sudah disediakan inventaris sepeda motor. Untuk alat penunjang keamanan setiap anggota satpam juga dibekali borgol dan tongkat satpam, di setiap pos keamanan juga sudah disediakan Appar untuk berjaga apabila terjadi kebakaran.

Mayoritas informan menolak adanya persaingan yang bersifat negatif antar pegawai outsourcing. Mereka justru menekankan pentingnya solidaritas dan kerja tim. Meski demikian, ada pengakuan bahwa ‘persaingan sehat’ dalam bentuk peningkatan mutu pelayanan tetap dijalankan, seperti bagaimana memberikan arahan dengan sopan kepada pengunjung atau menunjukkan sikap profesional dalam berseragam dan berkomunikasi. Dalam bekerja hal yang dihindari adalah persaingan akan tetapi walaupun sudah dihindari persaingan akan tetap ada, tetapi persaingan yang ada di lingkungan satpam outsourcing yang ada di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, bersifat positif contohnya persaingan dalam hal menuntut ilmu, yaitu ada beberapa satpam outsourcing yang bekerja sambil menuntut ilmu di perguruan tinggi, bukti nyata bahwa pimpinan memotivasi dan tidak membatasi akan pegawai outsourcing dalam menuntut ilmu. Setelah mendengarkan hasil wawancara dari beberapa anggota satpam, mereka menghindari persaingan karena mereka berniat untuk bekerja mencari rezeki bukan mencari musuh. Bersifat positif, yang artinya setiap peningkatan disiplin kerja, maka akan meningkat pula kinerja karyawan. (Kusmiyatun & Sonny, 2023)

Situasi konflik, meskipun tidak sering, tetap menjadi bagian dari dinamika kampus. Beberapa satpam menyebutkan bahwa aksi demonstrasi mahasiswa adalah salah satu bentuk kejadian yang memerlukan pengamanan ekstra. Dalam kondisi seperti ini, para satpam menekankan pentingnya pendekatan persuasif dan komunikasi dua arah sebagai metode penyelesaian. Persuasif adalah sebuah ilmu yang mempelajari tentang bagaimana cara untuk merubah pemikiran, sikap, dan perilaku. Persuasif merupakan komunikasi yang intens dengan komunikator berusaha memberikan pengaruh kepada komunikan. (Putra & Salim, 2022) Sebagai contoh, konflik terkait keterbatasan lahan parkir yang sering dikeluhkan oleh dosen maupun mahasiswa, umumnya disikapi dengan cara memberikan arahan secara santun dan menunjukkan lokasi alternatif yang masih tersedia. Para anggota satpam selalu di ingatkan oleh pimpinan untuk selalu mengedepankan 3S (Senyum, Salam, Sapa).



Gambar 3 : Anggota satpam berkordinasi dengan pimpinan UIN dan juga Vendor

Interaksi Sosial yang baik merupakan salah satu modal untuk menambah semangat kerja, dan juga merupakan faktor pendukung agar kualitas kerja semakin meningkat, yang dapat membuat kita nyaman akan pekerjaan yang kita geluti. Interaksi sosial merupakan sebuah hubungan timbal balik atau sebuah hubungan yang saling mempengaruhi antar manusia didalam masyarakat. (Manafe Leni Arini, Berhimpon, 2022).

Arahan atau sering disebut pengarahan adalah fondasi penting dalam pekerjaan, karena itu termasuk kunci tercapainya kesuksesan dan keberhasilan dalam pekerjaan, karena petunjuk atau arahan dari pimpinan menjadi panduan bagi pegawai satpam outsourcing untuk memahami tujuan tanggung jawab serta cara kerja yang efektif dan sesuai dengan harapan organisasi atau sesuai yang di inginkan oleh pimpinan, satpam outsourcing di UIN Sunan Kalijaga selalu memahami dan melaksanakan arahan yang diberikan oleh pimpinan.

Pengarahan Yaitu kegiatan untuk mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. (Dunie, 2018).

Pimpinan dari UIN sering terjun langsung ke lapangan untuk memberi arahan dan memantau kegiatan yang sedang berlangsung, terutama kegiatan yang memerlukan pengamanan ekstra, seperti adanya wisuda di UIN Sunan Kalijaga, adanya penerimaan mahasiswa baru, acara Ospek mahasiswa baru, acara Diesnatalis, dan acara besar lainnya. Arahan pimpinan sangatlah penting karena anggota satpam selalu bekerja sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada di UIN Sunan Kalijaga. Sedangkan untuk kegiatan yang tidak terlalu besar seperti acara kegiatan organisasi mahasiswa yang tidak terlalu banyak pesertanya, atau acara pengajian, kunjungan-kunjungan dari kampus luar atau sekolah, biasanya cukup komandan dan chip untuk melakukan pemantauan, Ibu kasubag cukup menerima laporannya saja. SOP (Standar Operasional Prosedur) merupakan sebuah kebijakan yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan sebuah pekerjaan tertentu. SOP mempunyai langkah-langkah yang sifatnya baku dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.(Sancka Stella Ganiadasa Sihura et al., 2022)



Gambar 4. Ibu Kasubag memberikan pengarahan kepada anggota satpam outsourcing

Sinergitas antar stakeholder dalam penyelenggaraan pelayanan dan pengamanan di kampus UIN Sunan Kalijaga perlu dibangun sehingga terjadi kerjasama yang saling menguntungkan antar stakeholder. Sinergitas merupakan paduan unsur atau bagian yang dapat menghasilkan keluaran yang lebih baik dan lebih besar ketika dibangun secara baik bersama-sama antar stakeholder. Sinergitas menurut KBBI adalah kegiatan atau operasi gabungan. Sinergitas harus dimulai dari internal instansi itu sendiri sehingga dapat

memudahkan dalam pencapaian tujuan jangka panjang instansi tersebut. Egosentrisme kelembagaan dan arogansi sering menjadi salah satu hambatan sinergitas di dalam instansi pemerintah. (Larissa, 2022).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dapat ditarik kesimpulan bahwa, pengamanan di area kampus tidak dapat lepas dari kualitas interaksi sosial antara para stakeholder. Petugas satpam *outsourcing*, meskipun bukan bagian permanen dari struktur birokrasi kampus, mereka mampu menunjukkan kontribusi nyata melalui dedikasi, kerja sama, dan etos kerja tinggi. Hal ini memperkuat kesimpulan bahwa peningkatan kinerja pegawai, dalam hal ini satpam, tidak hanya ditentukan oleh sistem kerja yang formal, tetapi juga oleh pola hubungan sosial yang positif, terbuka, dan saling menghargai.

Secara teoritik, temuan hasil penelitian ini konsisten dengan kerangka interaksionisme simbolik makna “profesionalisme” dan “saling toleransi antar *stakeholder*” diterapkan dalam interaksi sehari-hari, lalu diterjemahkan menjadi perilaku kolektif pro kinerja. Dengan demikian, interaksi sosial antar stakeholder terbukti menjadi mekanisme kunci dalam mendorong performa pegawai *outsourcing* di lingkungan perguruan tinggi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya Universitas Proklamasi 45, kepada Suswini, S.E., M.Acc., selaku Kasubag Tata Usaha UIN Sunan Kalijaga, Jery, Selaku Pimpinan area dari Vendor PT Gana Sakti Indonesia, Para anggota satpam outsourcing, Atas bimbingan, arahan, informasi dan dukungan yang telah diberikan hingga penelitian ini selesai.

DAFTAR REFERENSI

- Achmad Fauzi, & Manao, M. (2023). Faktor kebijakan kedisiplinan sumber daya manusia, corporate social responsibility (CSR), peningkatan pemberdayaan sumber daya manusia dan tanggung jawab sosial terhadap kesejahteraan karyawan pada PT. SKM. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 3(2), 67–80. <https://doi.org/10.56127/jaman.v3i2.740>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>

- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Dunie, W. (2018). Pengaruh pengarahan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT. Telkom Belitung OKU Timur. *Jurnal AKTUAL*, 16(2), 107–116. <https://doi.org/10.47232/aktual.v16i2.25>
- Ipiyanto, M. I., Nidyawati, N., & Sepnonsal, D. (2023). Pengaruh teladan pimpinan, pengawasan, dan komunikasi dua arah terhadap disiplin kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muara Enim. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 343–356. <https://doi.org/10.37676/ekombis.v11i1.3134>
- Iswaningsih, M. L., Budiarta, I. N. P., & Ujianti, N. M. P. (2021). Perlindungan hukum terhadap tenaga kerja lokal dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Omnibus Law Cipta Kerja. *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(3), 478–484. <https://doi.org/10.22225/jph.2.3.3986.478-484>
- Kusmiyatun, S. D., & Sonny. (2023). Pengaruh lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT RESINDO. *Cakrawala Ekonomi dan Keuangan*, 30(1), 70–98. <https://doi.org/10.56070/cakrawala.v30i1.7>
- Larissa, D. (2022). Sinergitas DJBC dan kepolisian dalam memberantas penyelundupan rokok ilegal: Perspektif hukum Islam. *DIKTUM: Jurnal Syariah dan Hukum*, 20(2), 243–259. <https://doi.org/10.35905/diktum.v20i2.3862>
- M. Bresca, et al. (2022). Kebijakan izin reklame. *Consilium*, 6(1), 53–54. <https://doi.org/10.55616/consilium.v1i1.26>
- Millah, A. S., Apriyani, Arobiah, D., Febriani, E. S., & Ramdhani, E. (2023). Analisis data dalam penelitian tindakan kelas. *Jurnal Kreativitas Mahasiswa*, 1(2), 140–153.
- Meivia Anggraini, A., Nur Wijayanti, A. H., & Trunojoyo, M. (2024). Analisis pengaruh miskomunikasi dalam suatu hubungan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(1), 1250–1259.
- Manafe, L. A., & Berhimpon, I. (2022). Pelayanan terhadap jemaat lanjut usia sebagai pengembangan pelayanan kategorial. *Missio Ecclesiae*, 8(2), 93–115. <https://doi.org/10.52157/me.v8i2.99>
- Pratiwi, W. B., & Andani, D. (2022). Perlindungan hukum tenaga kerja dengan sistem outsourcing di Indonesia. *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, 29(3), 652–673. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol29.iss3.art9>
- Putra, G. A., & Salim, M. (2022). Analisis komunikasi persuasif Peony Ecohouse dalam meningkatkan kesadaran lingkungan melalui pendekatan teori Goals-Plans-Action. *Jurnal Ilmu Komunikasi Acta Diurna*, 18(2), 203–231. https://jos.unsoed.ac.id/index.php/acta_diurna/article/view/5418

- Sangki, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2017). Penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan anggaran pendapatan dan belanja desa. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–12.
- Sartika, G. (2024). Peran strategis manajemen sumber daya manusia dalam kesuksesan organisasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 4(1), 177–188. <https://doi.org/10.56145/ekonomibisnis.v4i1.155>
- Sihura, S. S. G., Rizal, A., Gunardi, S., Jumari, L., & Suryadi, B. (2022). Analisis standar operasional prosedur pelaksanaan ronde keperawatan. *Journal of Management Nursing*, 1(2), 64–67. <https://doi.org/10.53801/jmn.v1i02.26>
- Susyanto, H. (2019). Pengaruh kepemimpinan, keterlibatan karyawan dan kepuasan kerja terhadap kesiapan untuk berubah dalam menghadapi perubahan organisasi. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(1), 1156–1167. <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i1.1287>
- Sofyan, Y. (2020). Studi kelayakan bisnis telur asin H-organik. *Jurnal Ecodemica*, 4(2), 341–352. <https://doi.org/10.31294/jeco.v4i2.8199>