



## Pengaruh Konflik Komunikasi Petugas *Aviation Security* (AVSEC) terhadap Penumpang Ditinjau dari Komunikasi Interpersonal di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi

Figri Yansyah Icshan<sup>1\*</sup>, Kartika Fajar Nieamah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia

Korespondensi penulis: [figriicshn@gmail.com](mailto:figriicshn@gmail.com)\*

**Abstract.** *Interpersonal communication is a communication process between two or more people face-to-face that allows the communicator to convey messages directly and the communicant to respond to them at the same time. This process helps us understand the meaning of messages in communication, even when they are silent, they can be said to be communicating. Interpersonal communication becomes very important in the continuity and smoothness of work, as done by aviation security (AVSEC) officers at Sultan Thaha Airport Jambi. The purpose of this study is to determine the effect of aviation security (AVSEC) communication conflicts on passengers in terms of interpersonal communication at Sultan Thaha Airport Jambi. This research uses quantitative methods. Data collection techniques by distributing questionnaires to 100 respondents. The research instrument used a Likert scale with 23 statements according to the indicators of each variable. This research uses SPSS for instrument testing and hypothesis testing, namely simple linear regression analysis. The results of this study indicate that there is an influence between the independent variable, namely interpersonal communication, on the dependent variable, namely communication conflicts that have a significant effect with the data obtained  $0.010 < 0.05$  with the value of  $t_{count} > t_{table}$ , which is  $2.612 > 1.660$ . This can be seen in the research hypothesis which shows that  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected. The magnitude of the influence of the interpersonal communication variable can be seen from the results of the coefficient of determination ( $R^2$ ) test of 0.065. This shows that there is an influence of the interpersonal communication variable (X) on the communication conflict variable (Y) of 6.5%.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Communication Conflict, Aviation Security Officer (AVSEC)*

**Abstrak.** Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap muka yang memungkinkan komunikator menyampaikan pesan secara langsung dan berkomunikasi menanggapi pada saat yang bersamaan. Proses ini membantu kita dalam memahami makna pesan dalam komunikasi tersebut, baik saat dalam keadaan diam, mereka dapat dikatakan sedang berkomunikasi. Komunikasi interpersonal menjadi sangat penting dalam kelangsungan dan kelancaran kerja, seperti yang dilakukan oleh petugas aviation security (AVSEC) di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik komunikasi petugas aviation security (AVSEC) terhadap penumpang ditinjau dari komunikasi interpersonal di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Instrumen penelitian ini menggunakan skala likert dengan 23 pernyataan sesuai dengan indikator masing-masing variabel. Penelitian ini menggunakan SPSS untuk uji instrument dan uji hipotesis yaitu analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen yaitu komunikasi interpersonal terhadap variabel dependen yaitu konflik komunikasi yang berpengaruh secara signifikan dengan data yang diperoleh  $0,010 < 0,05$  dengan nilai thitung  $>$  ttabel yaitu sebesar  $2,612 > 1,660$ . Hal ini dapat dilihat pada hipotesis penelitian yang menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Besarnya pengaruh variabel komunikasi interpersonal dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,065. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel komunikasi interpersonal (X) terhadap variabel konflik komunikasi (Y) adalah sebesar 6,5%.

**Kata kunci:** Komunikasi Interpersonal, Konflik Komunikasi, Petugas *Aviation Security* (AVSEC)

## **1. LATAR BELAKANG**

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi merupakan suatu tindakan yang memungkinkan kita mampu menerima dan memberikan informasi atau pesan sesuai dengan apa yang kita butuhkan. Secara teoritis, tindakan komunikasi berdasarkan pada konteks terbagi menjadi beberapa macam, yaitu konteks komunikasi interpersonal, komunikasi intrapersonal, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa. Jika di lihat dari beberapa konteks komunikasi di atas, konteks komunikasi yang berhubungan atau sesuai dengan penelitian ini adalah komunikasi interpersonal (Febrio R., 2018).

Menurut R. Wayne Pace, komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap muka. ini memungkinkan komunikator menyampaikan pesan secara langsung dan komunikan menanggapi pada saat yang bersamaan. Komunikasi interpersonal sangat unik, individu - individu yang terkait menciptakan makna dalam proses komunikasi. Proses ini membantu kita dalam memahami makna pesan dalam komunikasi tersebut, baik saat dalam keadaan diam, mereka dapat dikatakan sedang berkomunikasi. Komunikasi interpersonal menjadi sangat penting dalam kelangsungan dan kelancaran kerja, seperti yang dilakukan oleh petugas Aviation Security (AVSEC) di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi (Paut & Efendi A., 2016).

Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat (Annex 14 dari ICAO). Pesawat terbang merupakan alat transportasi yang paling modern pada saat ini dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, dalam merencanakan lapangan terbang harus memperhitungkan perkembangan ukuran pesawat terbang dikarenakan teknologi pesawat terbang yang selalu berkembang. Bandar Udara Sultan Thaha merupakan salah satu bandar udara di Indonesia yang terletak di Provinsi Jambi. Bandar udara ini berperan penting dalam mewujudkan konektivitas penerbangan dan pembangunan ekonomi dengan mengembangkan, memelihara dan menyediakan fasilitas layanan transportasi udara termasuk bandar udara. Bandar Udara Sultan Thaha Jambi merupakan salah satu bandar udara di Indonesia yang di kelola oleh PT Angkasa Pura II (Persero). Di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi ini juga mendapati banyak penumpang sehingga menjadi mudah untuk terjadinya konflik komunikasi (Nasrullah & Ahmad, 2021).

Selain keamanan bandar udara yang berkaitan langsung dengan keselamatan penerbangan, keamanan yang berkaitan dengan ancaman kekerasan dan terorisme juga harus menjadi fokus perhatian bandar udara. Maka dari itu petugas AVSEC memiliki tanggung jawab yang sangat penting dalam pengawasan pergerakan orang di bandar udara. Dalam Annex 17

Security mengatur tentang tujuan utama AVSEC (Aviation Security) yaitu menjaga keselamatan awak pesawat, petugas, masyarakat umum dan penumpang terhadap tindakan melawan hukum dengan mencegah terangkutnya barang-barang yang bisa membahayakan suatu penerbangan. Seperti yang terjadi di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi yang mana terdapat konflik komunikasi antara petugas AVSEC dan penumpang yang disebabkan karena komunikasi interpersonal yang kurang baik. Contohnya, pada saat petugas AVSEC memberikan arahan kepada penumpang yang akan masuk ke bandar udara untuk mengeluarkan dokumen penerbangan mereka berupa ticket dan kartu identitas diri guna memastikan bahwa yang memasuki terminal atau daerah keamanan terbatas hanya orang yang memiliki dokumen penerbangan seperti yang tercantum pada SKEP 2765 Tata Cara Pemeriksaan Keamanan. Akan tetapi beberapa penumpang menolak untuk diperiksa dokumen penerbangan, sehingga menimbulkan konflik komunikasi antara petugas AVSEC dan penumpang (Satria & Nalendra C., 2018).

Tanggal 12 September 2023 dalam postingan Instagram @infoseputar\_jambi (<https://www.instagram.com/reel/CxFqyoeyTmq/?igsh=dm53Y3JibGR1dWll>), saat peneliti sedang melaksanakan praktik kerja lapangan di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi pada unit AVSEC. Terdapat penumpang yang marah dikarenakan menolak ketika diberikan teguran atas tindakannya yang tidak mau atau tidak terima saat diminta dokumen penerbangan untuk diperiksa oleh petugas AVSEC. Sehingga menyebabkan perkelahian antara penumpang tersebut dengan salah satu petugas AVSEC di kawasan sekitar bandar udara. Hal ini disebabkan karena adanya kesalahpahaman ketika petugas AVSEC menyampaikan informasi kepada penumpang tersebut.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Bandar Udara**

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menjelaskan bahwa bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas tertentu yang digunakan sebagai tempat mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Terdapat empat jenis bandar udara yaitu bandar udara umum, bandar udara khusus, bandar udara domestik, dan bandar udara internasional. Bandar udara umum merupakan bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum. Bandar udara khusus merupakan bandar udara yang digunakan untuk melayani kegiatan sendiri dalam menunjang kegiatan tertentu. Bandar udara domestik merupakan bandar udara yang digunakan

untuk melayani rute atau tujuan penerbangan dalam negeri. Dan bandar udara internasional merupakan bandar udara yang digunakan untuk melayani rute atau tujuan penerbangan dalam negeri dan luar negeri (Ahmad & Zamroni, 2021).

### **Aviation Security (AVSEC)**

Definisi AVSEC (Aviation Security) menurut Keputusan Menteri perhubungan Nomor KM 54 Tahun 2004 tanggal 21 Mei 2004, menjelaskan bahwa aviation security adalah gabungan sumber daya manusia, fasilitas dan material serta prosedur untuk melindungi penerbangan sipil dari tindakan gangguan melawan hukum. Petugas keamanan penerbangan atau AVSEC adalah personil yang wajib memiliki lisensi atau Surat Tanda Kecakapan Petugas (SKTP) yang diberi tugas dan tanggung jawab di bidang keamanan penerbangan (Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor: SKEP/2765/XII/2010). Dalam Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 9 Tahun 2010 tentang Program Keamanan Penerbangan Nasional dijelaskan bahwa personel keamanan penerbangan memiliki tugas melakukan pengamanan dalam aktifitas penerbangan. Personel keamanan penerbangan wajib tersebar diseluruh penjuru bandar udara, baik di sisi darat maupun udara.

### **Komunikasi**

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, ditempat pekerjaan, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Komunikasi sangat penting bagi kehidupan manusia. Berkembangnya pengetahuan manusia dari hari ke hari karena komunikasi. Komunikasi juga membentuk sistem sosial yang saling membutuhkan satu sama lain, maka dari itu komunikasi dan masyarakat tidak dapat dipisahkan (Rohmatillah & Ana, 2020).

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Instrument penelitian ini menggunakan skala likert dengan 23 pernyataan sesuai dengan indikator masing-masing variabel. Penelitian ini menggunakan SPSS untuk uji instrument dan uji hipotesis yaitu analisis regresi linier sederhana.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil

**Tabel 1 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	129.205	1	129.205	6.822	.010 <sup>b</sup>
	Residual	1856.155	98	18.940		
	Total	1985.360	99			

a. Dependent Variable: Konflik Komunikasi

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

Sumber: Peneliti, 2024

Dari data diatas diketahui bahwa nilai F hitung = 6.822 dengan Tingkat signifikansi sebesar  $0,010 < 0,05$ , maka hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel komunikasi interpersonal (x) terhadap variabel konflik komunikasi (y).

**Tabel 2 Hasil Uji T**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.907	5.754		5.023	<,001
	Komunikasi Interpersonal	-.215	.082	-.255	-2.612	.010

a. Dependent Variable: Konflik Komunikasi

Sumber: Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil data yang diperoleh, diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh variabel independen yaitu komunikasi interpersonal terhadap variabel dependen yaitu konflik komunikasi adalah sebesar  $0,010 < 0,05$  dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu sebesar  $2,612 > 1,660$  sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel independen yaitu komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu konflik komunikasi. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.

**Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.255 <sup>a</sup>	.065	.056	4.352

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

Sumber: Penulis, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besarnya nilai korelasi/hubungan R yaitu sebesar 0.255. Dari data tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,065, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (komunikasi interpersonal) terhadap variabel terikat (konflik komunikasi) adalah sebesar 6,5%.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Penumpang dalam Mengatasi Konflik Komunikasi**

Berdasarkan pengujian hipotesis regresi linear sederhana dengan menggunakan IBM SPSS menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap konflik komunikasi dengan nilai koefisien 5.023.

Berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,010 dimana nilai Sig. < 0,05 sehingga Ha diterima dan Ho ditolak yang berarti bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap konflik komunikasi.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi didapatkan bahwa nilai R sebesar 0,255 dengan perhitungan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,065 atau 6,5% dan sisanya 93,5% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Artinya komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh positif terhadap konflik komunikasi.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap konflik komunikasi yang terjadi antara petugas *aviation security* (AVSEC) dengan penumpang. Hal ini dapat dilihat pada hipotesis penelitian ini yang menunjukkan bahwa Ha diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini sesuai dengan temuan pada penelitian yang dilakukan oleh Raden Fatchul Hilal dan Tamara Frida (2023) yaitu terdapat pengaruh cara penyampaian informasi yang dilakukan oleh petugas *aviation security* dalam mengatasi konflik komunikasi dengan penumpang,

Dengan menerapkan komunikasi interpersonal yang baik dalam pelaksanaan pengecekan dokumentasi keamanan serta barang bawaan penumpang ini dapat memperlancar proses pemeriksaan dan dapat menghindari terjadinya konflik komunikasi antara petugas AVSEC dengan penumpang.

### **Besaran Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Penumpang dalam Mengatasi Konflik Komunikasi**

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen yaitu variabel komunikasi interpersonal terhadap variabel konflik komunikasi. Hasil penelitian dengan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai

sebesar 0,065. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel komunikasi interpersonal (X) terhadap variabel konflik komunikasi (Y) sebesar 6,5%.

Pada penelitian ini, variabel komunikasi interpersonal memiliki pengaruh signifikan dalam mengatasi konflik komunikasi, terutama dalam menghadapi penumpang. Aspek-aspek komunikasi interpersonal seperti keterbukaan, empati, dukungan, sifat positif, dan kesetaraan juga penting dalam mengatasi konflik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mulyana dan Wiryanto menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat mengurangi konflik dengan cara memperbaiki interaksi antar individu, pada penelitian ini hal tersebut dilakukan antara petugas *aviation security* (AVSEC) dengan penumpang.

Penelitian ini juga relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasyim Hasanah (2015) yang didapatkan hasil bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap penurunan problem tekanan emosi dengan  $F_{\text{hasil}}$  sebesar 7,966 dan lebih besar dari  $F_{\text{tabel}}$  yaitu 6,302 pada taraf signifikan 0,05. Sedangkan uji determinasi menghasilkan nilai besarnya adjusted  $R^2$  adalah 0,910, hal ini berarti 91,0% variasi problem tekanan emosi dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen komunikasi interpersonal, sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar model.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel independen yaitu komunikasi interpersonal terhadap variabel dependen yaitu konflik komunikasi yang berpengaruh secara signifikan dengan data yang diperoleh  $0,010 < 0,05$  dengan nilai thitung  $>$  ttabel yaitu sebesar  $2,612 > 1,660$ . Hal ini dapat dilihat pada hipotesis penelitian yang menunjukkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.
2. Besarnya pengaruh variabel komunikasi interpersonal dapat dilihat dari hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,065. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel komunikasi interpersonal (X) terhadap variabel konflik komunikasi (Y) adalah sebesar 6,5%.

## DAFTAR REFERENSI

- Almubaroq, M. F. (2019). *Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan melalui konflik kerja pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kabupaten Malang*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB, Universitas Brawijaya.
- Amoasidhi, D. (2021). *Komunikasi interpersonal karyawan di PT. Dhaha Jaya Persada Kediri*. Tesis Sarjana (S1), IAIN Kediri.
- Annex 17 Security Environmental Protection. (n.d.). *ICAO Document 8973*.
- Arraisi, R. F. (2017). *Komunikasi interpersonal guru dalam memotivasi belajar siswa sekolah dasar negeri 002 Langgini Bangkinang*. Tesis, Universitas Islam Riau.
- Aziz, A., Alimatus Sahra, & Budi, N. F. S. (2018). *Pelatihan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan teamwork karyawan pada PT. X*. Al-Qalb Jurnal Psikologi Islam.
- Budi, H. I. S. (2021). *Minimalisir konflik dalam gap generasi melalui pendekatan komunikasi interpersonal*. Jurnal Teologi Injil.
- Ervandi, B. I. (2021). *Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gintings. (2008). *Unsur-unsur dalam komunikasi*. Bandung: Buah Batu.
- Hasanah, H. (2015). *Pengaruh komunikasi interpersonal dalam menurunkan problem tekanan emosi berbasis gender*. Jurnal Walisongo.
- Hilal, R. F., & Tamara, F. (2023). *Efektivitas penyampaian informasi petugas AVSEC mengatasi konflik komunikasi dengan penumpang mengenai kapasitas powerbank Bandar Udara Adi Soemarmo*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- ICAO. (2009). *Annex 14 Volume 1: Aerodromes design and operations* (5th ed.).
- Mukin, A. R. (2018). *Perencanaan pengembangan sisi udara (airside) Bandar Udara Gewayantana Larantuka, Kabupaten Flores Timur, Nusa Tenggara Timur*. Tesis Diploma, Unika Widya Mandira.
- Nasrullah, A. (2021). *Analisis tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal penumpang Bandar Udara Sultan Thaha Jambi*. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Nurchahyo, & Riskayanto. (2018). *Analisis dampak penciptaan brand image dan aktivitas word of mouth (WOM) pada penguatan keputusan pembelian produk fashion*. Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (2015). *Komunikasi organisasi: Strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Paut, A. E. (2016). *Efektivitas komunikasi interpersonal di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Mandalle Kabupaten Pangkep*. Tesis Diploma, Universitas Negeri Makassar.
- Perdana, A. (2021). *Peran aviation security dalam pencegahan kejahatan di bandar udara (Studi pada AVSEC Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru)*. Tesis, Universitas Islam Riau.
- Putri, N. M. W. D., Kencanawati, A. A. M., & Muderana, I. K. (2023). *Tinjauan tugas aviation security dalam kelancaran pelayanan penumpang pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Tuban-Bali*. Tesis Diploma, Politeknik Negeri Bali.
- Richie Febrio. (2018). *Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rohmatillah, A. (2020). *Pola komunikasi dalam kegiatan bersih desa di Desa Doko Kabupaten Kediri sebagai upaya penyelesaian konflik antar umat beragama*. Tesis Sarjana (S1), IAIN Kediri.
- Saragih, M. (2020). *Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap peningkatan kinerja pegawai Dinas Bina Marga dan Pengairan Pematangsiantar*. Jurnal Ilmiah Accusi.
- Savira, R. N., Nasichah, & Labiq, A. (2023). *Peran komunikasi interpersonal dalam penyelesaian konflik di media sosial*. Nosipakabelo: Jurnal Bimbingan dan Konseling Keislaman.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Uqoiziah, U. (2023). *Persepsi jama'ah terhadap penggunaan pola komunikasi oleh ustadz di Majelis Taklim Tasywiqul Fata Desa Petaling Kecamatan Mendo Barat Kabupaten Bangka*. Tesis Sarjana, Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik.
- Usman, Y. B., & Patminingsih, A. (2023). *Komunikasi interpersonal dalam mencegah konflik antar suku*. Jurnal Dakwah dan Komunikasi.
- Wulandari, R. (2023). *Konflik komunikasi dalam pengelolaan wisata alam Alaska Kabupaten Kediri*. Tesis Sarjana (S1), IAIN Kediri.