
Ketika komunikasi Berantakan, Usaha Terancam: Studi kasus pada Rental PlayStation ABC

When Communication Breaks Down, Business is Threatened: A Case Study of ABC PlayStation Rental

Grescha Andrian Purmantara¹, Mohammad Syahrul Mauludi², Achmad Axsel Fahrezi³ Tan Evan Tandiyono⁴

¹²³Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jl. Semolowaru No.45, Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Surabaya, Jawa Timur 60118
Email: *¹greschaandrian0604@gmail.com

Abstrak

Koordinasi kerja memegang peranan penting dalam menjaga stabilitas operasional usaha jasa, terutama pada usaha berskala kecil yang sangat bergantung pada kerja tim dalam satu waktu kerja. Namun, koordinasi sering kali tidak berjalan efektif akibat faktor internal seperti dominasi ego, komunikasi yang tidak terbuka, serta lemahnya peran kepemimpinan di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana buruknya koordinasi kerja dapat mengancam keberlangsungan usaha jasa, dengan mengambil studi kasus pada Rental PlayStation ABC di Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara terstruktur terhadap tiga karyawan dari bagian kasir, runner, dan dapur serta satu orang manager. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi kerja yang berantakan dipicu oleh kecenderungan mempertahankan ego pribadi, perbedaan cara menyampaikan informasi, serta kurangnya kejelasan peran dan pengawasan kerja. Kondisi tersebut berdampak pada ketidakseimbangan beban kerja, munculnya konflik antarbagian, menurunnya kualitas pelayanan, dan meningkatnya risiko gangguan operasional. Penelitian ini menegaskan bahwa tanpa pengelolaan koordinasi yang baik, usaha jasa berpotensi mengalami penurunan kinerja secara berkelanjutan

Kata kunci: Koordinasi Kerja, Ego, Komunikasi, Kepemimpinan

Abstrak

Work coordination plays an important role in maintaining the operational stability of service businesses, especially small-scale businesses that are highly dependent on teamwork during working hours. However, coordination often does not run effectively due to internal factors such as ego dominance, closed communication, and weak leadership in the field. This study aims to examine how poor work coordination can threaten the sustainability of service businesses, using a case study of ABC PlayStation Rental in Surabaya. This study uses a qualitative approach with structured interviews with three employees from the cashier, runner, and kitchen departments and one manager. The results show that chaotic work coordination is triggered by a tendency to maintain personal ego, differences in the way information is conveyed, and a lack of clarity in roles and work supervision. These conditions have an impact on the imbalance of workloads, the emergence of conflicts between

departments, a decline in service quality, and an increased risk of operational disruptions. This study emphasizes that without proper coordination management, service businesses are prone to a continuous decline in performance.

Keywords : *Work Coordination, Ego, Communication, Leadership*

PENDAHULUAN

Komunikasi kerja merupakan elemen utama dalam memastikan aktivitas usaha berjalan secara teratur dan efisien. Dalam usaha jasa, komunikasi tidak hanya berkaitan dengan pembagian tugas, tetapi juga menyangkut bagaimana informasi disampaikan, keputusan diambil, serta tanggung jawab dijalankan secara bersama (Herawati & Sari, n.d.). Ketika komunikasi berjalan baik, setiap bagian mampu bekerja selaras dan saling mendukung. Sebaliknya, komunikasi yang buruk dapat menimbulkan kekacauan kerja dan menghambat pencapaian tujuan usaha. Permasalahan komunikasi sering kali lebih terasa pada usaha berskala kecil. Keterbatasan jumlah karyawan membuat satu orang karyawan memegang peran penting dalam alur kerja. Di sisi lain, pembagian tugas yang tidak tertulis secara formal dan komunikasi yang bergantung pada kebiasaan lisan membuat potensi kesalahpahaman semakin besar. Dalam kondisi tertentu, perbedaan cara pandang, tekanan kerja, serta dominasi ego individu dapat memperburuk situasi dan memicu konflik antar karyawan Rental PlayStation ABC.

Rental PlayStation ABC merupakan salah satu usaha jasa hiburan yang mengandalkan komunikasi cepat antarbagian, khususnya antara kasir, runner, dan dapur. Ketiga bagian ini harus bekerja secara sinkron untuk melayani pelanggan, mengatur pesanan, serta menjaga kenyamanan tempat usaha. Berdasarkan pengamatan awal di lapangan, ditemukan bahwa masalah koordinasi sering muncul dalam aktivitas kerja sehari-hari (Sofa & Susilowati, 2021). Informasi yang tidak tersampaikan secara utuh, perbedaan penafsiran instruksi, serta kecenderungan mempertahankan pendapat masing-masing menjadi sumber ketegangan antarbagian. Dominasi ego menjadi salah satu faktor yang memperparah buruknya komunikasi kerja. Ego dapat muncul dalam bentuk keengganan menerima kritik, merasa paling memahami pekerjaan, atau keinginan untuk diakui lebih unggul dibandingkan rekan kerja lain. Ketika ego lebih diutamakan daripada kepentingan tim, komunikasi menjadi tidak efektif dan koordinasi semakin melemah.

Selain itu, lemahnya keterlibatan pimpinan dalam aktivitas kerja harian membuat permasalahan di lapangan sering tidak tertangani secara cepat dan sistematis. Komunikasi kerja yang berantakan tidak hanya berdampak pada hubungan antar karyawan, tetapi juga mengancam keberlangsungan usaha. Pelayanan menjadi kurang optimal, pelanggan merasa tidak nyaman, dan risiko kehilangan kepercayaan semakin besar. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana buruknya komunikasi kerja dapat mengancam usaha jasa, dengan menelusuri peran ego, komunikasi, dan kepemimpinan melalui studi kasus pada Rental PlayStation ABC di Surabaya (Sofa et al., 2025).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara terstruktur untuk memperoleh data mendalam mengenai pengalaman karyawan terkait koordinasi kerja (Kamayanti, 2020). Subjek penelitian terdiri atas tiga orang karyawan yang berasal dari bagian kasir, runner, dan dapur serta satu orang manajer pada Rental PlayStation ABC di Kota Surabaya. Pemilihan narasumber dilakukan dengan teknik purposive sampling dengan kriteria memiliki masa kerja minimal satu tahun, terlibat aktif dalam kerja tim dan memahami alur kerja lintas bagian di tempat kerja. Target penelitian adalah komunikasi kerja dalam tim, yang mencakup komunikasi antarbagian, pembagian tugas, peran ego dalam interaksi kerja, serta peran kepemimpinan dalam mendukung atau menghambat kerjasama tim.

Penelitian diawali dengan penentuan difokuskan pada pengalaman karyawan terkait komunikasi antarbagian, peran ego dalam interaksi kerja, pembagian tugas, dan dampaknya terhadap kerjasama tim serta peran kepemimpinan. Pengumpulan data dilakukan di luar jam kerja dalam suasana informal agar narasumber dapat menyampaikan informasi mengenai pandangan selama bekerja secara terbuka. Seluruh hasil wawancara dicatat dan ditranskripsikan sebelum dianalisis (Sugiono, 2019). Penelitian dilaksanakan pada periode September hingga Oktober 2025. Data dianalisis menggunakan teknik

analisis kualitatif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi yang relevan sesuai fokus penelitian. Data kemudian disajikan dalam bentuk narasi untuk menggambarkan pola koordinasi dan interaksi kerja. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan keterkaitan antar temuan yang diperoleh dari seluruh narasumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, terdapat 4 orang yang menjadi narasumber. Semua narasumber mampu mengikuti rangkaian wawancara secara konsisten dan memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan analisis pada 4 narasumber utama yang berasal dari bagian kasir, dapur, runner dan manager. Keempat narasumber tersebut dipilih karena keterlibatan langsung mereka dalam aktivitas operasional harian serta pengalaman mereka dalam menghadapi dinamika komunikasi kerja di Rental PlayStation ABC (Djatu et al., 2025).

Deskripsi Karakteristik Narasumber

Tabel 1 : Deskripsi Karakteristik Narasumber

No.	Narasumber	Gender	Usia	Asal	Bagian	Hobby	Warna favorit
1.	Subject AN-01	Laki laki	20	Surabaya	Kasir	Main game	Hitam
2.	Subject AN-02	Laki laki	20	Sidoarjo	Dapur	Baca komik	Biru navy
3.	Subject AN-03	Laki laki	22	Sidoarjo	Runner	Nonton tv	Hijau
4.	Subject AN-04	Laki laki	58	Surabaya	Manager	Mendengarkan radio	Hitam

Source : Data Primer yang Diolah, 2025

No	Narasumber	Tokoh Inspiratif	Kata-Kata Motivasi Inspiratif
1.	Subject AN-01	Khabib nurmagomedov	“Bhapppp”
2.	Subject AN-02	Nikola tesla	“Hal kecil biasa bikin kerjaan jauh lebih ringan”
3.	Subject AN-03	Gus baha dan gus iqdam	“Lakukan apapun yang membuatmu Bahagia yang lain lupakan”
4.	Subject AN-04	Gus dur	“Ilmu itu penting,tapi akhlak tidak kalah penting”

Source : Data Primer yang Diolah, 2025

Gambaran alur operasional dan pembagian peran

Dalam operasional sehari-hari di Rental PlayStation ABC, alur pelayanan dimulai ketika pelanggan menyampaikan pesan kepada kasir. Kasir bertugas mencatat pesan sekaligus berinteraksi langsung dengan pelanggan, sehingga pada saat yang sama harus mengelola antrean, pembayaran, dan pertanyaan pelanggan. Informasi pesan tersebut kemudian diteruskan kepada bagian dapur yang bertanggung jawab menyiapkan makanan dan minuman sesuai permintaan. Setelah pesan selesai diproses, runner mengambil pesan dari dapur dan mengantarkannya ke pelanggan di area bermain. Seluruh rangkaian kerja ini berada di bawah pengawasan manajer. Namun, peran manajer lebih banyak terbatas pada memastikan operasional tetap berjalan dan tidak terjadi gangguan besar, seperti keluhan pelanggan atau masalah keuangan. Manajer jarang terlibat secara langsung dalam mengatur detail komunikasi antarbagian atau memantau proses kerja secara rutin.

Hasil pengolahan data

Tabel 2: Hasil pengolahan data narasumber

Narasumber	Kegiatan Berkaitan	Entry Number	Pengalaman dalam berinteraksi
Subject AN-01	Kegiatan Sehari hari	1	"Saya bagian kasir, Mas. Udah jalan setahun ini. Urus sewa PS, catat uang masuk, sama pesanan pelanggan."
	Interaksi dengan dapur	2	"Sering banget. Soalnya pesenan minuman kan lewat saya dulu baru ke dapur."
	Munculnya masalah Komunikasi	3	"Ya kadang saya lupa ngasih tahu kalau stok udah mulai habis. Atau pesanan belum sampai ke dapur, tapi pelanggan udah nanya terus. Jadinya salah paham. Dapur mikir saya cuek, padahal ya ke distract aja sama pelanggan lain."
		4	"Mungkin karena masing-masing sibuk di bagiannya. Saya fokus di pelanggan, dapur fokus di stok. Tapi kita nggak punya sistem buat saling ngingetin. Akhirnya ya semuanya tergantung ingatan aja dan kalau lagi rame, ya bisa lupa."
	Masalah Komunikasi mengganggu pekerjaan	5	"Pernah banget. Pernah ditegur karena katanya nggak ngasih tahu stok abis. Padahal saya juga nggak sempat mengecek ke belakang. Jadi ya, kadang merasa disalahin juga."
	Ego dan Emosi	6	"Ya kesel juga sih, tapi lama-lama sadar kalau masalahnya bukan siapa yang salah, tapi kurang komunikasi aja. Kadang satu hal kecil bisa bikin kerjaan jadi nggak enak seharian."
	Saran dan harapan	7	"Kayaknya perlu sistem kecil aja. Misalnya buku catatan stok di kasir, jadi kalau saya liat tinggal sedikit, tinggal tulis. Atau grup WA khusus stok biar langsung update. Hal kecil kayak gitu bisa ngurangin salah paham besar."
		8	"Semoga bisa lebih terbuka aja. Kalau ada salah, ngomong baik-baik. Jangan saling nuduh. Kerja bareng tuh harusnya bikin ringan, bukan tambah ribet."
Subject AN-02	Kegiatan Sehari hari	1	" Saya udah hampir dua tahun di sini, Mas. Pegang bagian dapur — nyiapin minuman, makanan ringan, dan stok kulkas juga "
		2	" Ya nyiapin pesanan dari pelanggan, isi ulang kulkas, pastiin stok aman. Kadang bantu bersih-bersih juga kalau sepi. "
	Interaksi dengan kasir	3	" Paling sering sama kasir, karena mereka yang terima pesanan dari pelanggan. "
	Munculnya Masalah komunikasi	4	"Hmm... bisa dibilang kurang lancar, Mas. Kadang komunikasi aja nggak jalan. Misalnya stok udah mau habis, tapi nggak ada yang kasih tahu dari depan. Akhirnya pelanggan mau beli, eh ternyata barangnya kosong. "

	Masalah Komunikasi Menghambat Pekerjaan	5	"Mungkin karena masing-masing ngerasa itu bukan tanggung jawabnya. Kasir mikir stok urusan dapur, padahal mereka yang tahu lebih dulu kalau minuman udah tinggal sedikit. "
	Ego dan emosi	6	" Udah sering, tapi jawabannya selalu, "Itu kan bagian dapur." Jadi lama-lama saya juga males ngomong. Tapi kalau diam aja, ya kejadian lagi. "
		7	" Kesel pasti. Kadang juga malu sama pelanggan. Soalnya mereka pikir saya yang nggak nyiapin barang, padahal saya nggak tahu stok udah habis. Kayak kerja keras di dapur jadi sia-sia gitu. "
	Saran dan harapan	8	"Sederhana sih, komunikasi aja. Kalau kasir lihat stok tinggal dikit, tinggal bilang.
		9	"Saya cuma pengen semua bisa lebih peduli, nggak mikirin bagian masing-masing doang. Soalnya kalau satu bagian kacau, yang lain juga ikut repot. "
Subject AN-03	Kegiatan Sehari hari	1	"Saya bagian runner, Mas. Jadi kalau ada pesanan dari pelanggan"
	Interaksi dengan dapur dan kasir	2	"saya yang ambil dari dapur terus antar ke meja PS. Kadang bantu kasir juga kalau lagi rame."
		3	"Iya banget. Soalnya saya di tengah-tengah mereka. Kalau dua-duanya nggak nyambung, ya saya yang bolak-balik bingung."
		4	"Biasanya soal stok, Mas. Kayak kasir nggak ngasih tahu stok udah mau abis, terus"
	Munculnya masalah komunikasi antar bagian		
	Masalah komunikasi mengakibatkan terhambatnya pekerjaan	5	"dapur juga nggak ngecek. Akhirnya saya yang disuruh balik lagi karena pesenan pelanggan nggak bisa keluar."
	Ego dalam pekerjaan	6	"Kalau menurut saya dua-duanya. Kasir kan yang lihat barang keluar, jadi harus kasih tahu" "Tapi dapur juga harus aktif ngecek. Kerja bareng tuh nggak bisa nunggu salah satu aja yang gerak."
	Saran dan harapan untuk pekerjaan	7	"Bikin kebiasaan kecil aja sih, kayak briefing 5 menit tiap sore sebelum tutup."
		8	"Ngomong aja, "Stok ini tinggal segini, besok nambah nggak?" Atau ya itu, bikin grup chat khusus stok. Jadi saya juga bisa bantu update kalau lihat barang tinggal dikit."
9		"Saya sih pengen semuanya bisa lebih terbuka aja. Nggak usah gengsi buat ngomong. Karena kalau kita	

			saling bantu, kerja juga lebih ringan, pelanggan juga senang.”
Subject AN-04	Kegiatan Sehari hari manajer sekarang	1	“Jadi gini Mas, usaha ini aslinya punya anak saya. Karena anak saya sekarang di luar kota, jadi saya yang memantau anak-anak di sini. Sehari-hari paling ngurus operasional, keuangan, sama urusan lain-lain supaya usaha tetap jalan.”
		2	“Saya lebih lihat hasil kerjanya, Mas. Selama pelayanan ke customer berjalan baik dan operasional lancar, saya anggap sudah cukup.”
	Ketidaktahuan manajer sekarang tentang pelayanan pelanggan dengan efisien	3	“Sejujurnya jarang, Mas. Saya mikir kalau pelanggan terlayani, tempat jalan, dan keuangan aman, berarti kerja mereka sudah benar. Saya nggak terlalu masuk ke cara mereka berkomunikasi atau pembagian tugas detailnya.”
		4	“Yang saya lihat nggak ada apa-apa Mas. Saya juga sungkan kalau terlalu ikut campur.”
	Manajer yang enggan ikut campur operasional	5	“Iya, lebih ke takut bikin suasana kerja jadi nggak enak. Mereka masih muda-muda, cara mikirnya beda sama saya. Saya takut kalau terlalu ikut campur, mereka malah ngerasa ditekan.”
	Manajer yang berusaha kasih solusih tapi tidak efektif	6	“Ada Mas. Kadang saya kasih solusi enakny gimana, tapi saya kembalikan lagi ke anak-anaknya supaya mereka tetap nyaman kerja.”
	Manajer tidak menindak lanjuti solusi yang tidak efektif	7	“Nggak sampai dipantau lagi Mas. Saya pikir mereka bisa selesai sendiri, jadi saya jarang ngecek lagi apakah masalahnya benar-benar selesai atau belum.”
	Manajer yang tidak tahu operasional rental playstation yang optimal	8	“Iya Mas. Saya jarang bahas detail kerja mereka. Saya fokus ke hal yang saya pahami saja seperti operasional dan keuangan.”
		9	“Iya, saya biarkan mereka atur sendiri. Saya takut kalau saya ikut terlalu jauh malah bikin mereka nggak nyaman. Apalagi usia saya juga terpaut jauh, jadi saya kurang ngerti dinamika zaman sekarang.”
	Dampak dari solusi yang tidak efektif	10	“Kalau aturan khusus sebenarnya nggak ada Mas. Mereka jalan sesuai kebiasaan yang sudah ada. Saya pikir nanti juga terbentuk sendiri, tapi ternyata tanpa arahan, masing-masing jalan sendiri.”
	Ketidak tahuan manajer sekarang	11	“Mungkin karena saya kurang dekat dengan mereka, jadi saya nggak tahu kalau ada masalah-masalah kecil seperti itu.”

tentang
industri, rental
play station dan
manajemen

- | | |
|----|--|
| 12 | “Iya Mas, memang nggak ada waktu khusus. Biasanya ketemu pas kerja saja dan langsung ke urusan operasional.” |
| 13 | “Kalau dipikir-pikir iya juga Mas. Saya mungkin terlalu mempasrahkan ke mereka, jadi nggak ada yang benar-benar mengatur.” |
| 14 | “Iya, bisa jadi begitu. Masing-masing fokus ke tugasnya sendiri.” |
| 15 | “Iya Mas. Anak saya lebih paham manajemen. Saya cuma jalani sebisanya.” |
| 16 | “Iya Mas, lebih ke ngawasin supaya usaha tetap jalan.” |
| 17 | “Mungkin mulai lebih sering ngobrol sama mereka dan bikin aturan sederhana.” |
| 18 | “Paling soal komunikasi dulu Mas. Supaya saling ngasih tahu dan nggak salah paham.” |

Saran dan
harapan ke
usaha rental
playstation

Source : Data primer yang diolah, 2025

Hasil wawancara menunjukkan bahwa komunikasi kerja di Rental PlayStation ABC sering mengalami gangguan dalam aktivitas sehari-hari. Gangguan tersebut muncul dalam bentuk informasi yang tidak tersampaikan secara jelas, perbedaan cara kerja antar bagian, serta tidak sesuai dengan beban kerja. Beberapa karyawan merasa bahwa tanggung jawab sering kali dibebankan pada bagian tertentu, sementara bagian lain kurang terlibat secara optimal.

PEMBAHASAN

Perbedaan generasi yang membuat jarak

Setiap karyawan berada pada tahapan usia dan pengalaman kerja yang berbeda, sehingga gaya kerja yang muncul juga tidak sama, yang sering menyebabkan keterlambatan penyampaian informasi atau faktor lupa yang kemudian dianggap sebagai bentuk ketidakpedulian oleh bagian lain. Perbedaan persepsi inilah yang memunculkan gesekan ego antarbagian. Pengelola secara terbuka menyampaikan bahwa “mereka masih muda-muda, cara mikirnya beda sama saya” dan mengakui “usia saya terpaut jauh, jadi saya nggak terlalu ngerti dinamika mereka”. Perbedaan ini membuat manajer merasa kurang percaya diri untuk terlibat lebih jauh dalam cara kerja karyawan. Alih-alih mencoba menyelesaikan gesekan tersebut, pengelola justru memilih menjaga jarak. Ia khawatir jika terlalu ikut campur, karyawan akan merasa tertekan (Wahyudi et al., 2025).

Beban kerja yang tidak merata

Dampak dari lemahnya komunikasi dan kepemimpinan ini terasa langsung pada pembagian beban kerja. Kasir memiliki beban kerja paling kompleks karena harus melayani pelanggan, mencatat transaksi, serta meneruskan pesanan ke dapur dalam waktu bersamaan. Ketika situasi ramai, beban ini mendorong terjadinya kelupaan atau keterlambatan komunikasi. Sebaliknya, Kasir harus menghadapi pelanggan yang terus bertanya, seperti yang diungkapkan dalam pernyataan “pelanggan udah nanya terus”, sementara informasi pesanan belum sampai ke dapur (Rahmah et al., 2024).

Di sisi lain dapur sering menanggung konsekuensi dari informasi yang terlambat, sehingga muncul perasaan tidak dihargai dan merasa usahanya sia-sia ketika “pelanggan mau beli, eh ternyata barangnya kosong” tanpa pemberitahuan sebelumnya. Runner, yang berperan sebagai penghubung, menjadi pihak yang paling merasakan dampak dari miskomunikasi tersebut karena harus bolak-balik memastikan pesanan yang belum siap. Ketidakseimbangan beban kerja ini berkontribusi terhadap meningkatnya sensitivitas dan reaksi defensif antarbagian. Narasumber mengungkapkan bahwa “kalau dua-duanya nggak nyambung, ya saya yang bolak-balik bingung” dan sering “disuruh balik lagi karena pesenan pelanggan nggak bisa keluar”. Kondisi ini menunjukkan bahwa runner bukan hanya menjalankan tugas, tetapi juga menutupi kekurangan sistem yang tidak berjalan dengan baik.

Kepemimpinan yang tidak terbangun secara sistematis

Usaha rental PlayStation ini berjalan dengan pola manajemen keluarga, di mana struktur organisasi tidak tersusun dalam bentuk formal. Manajer lebih berperan sebagai pengawas umum tanpa kewenangan atau mekanisme kerja yang terdefinisi. Ketiadaan struktur kerja membuat pengarahan, pengawasan, dan komunikasi bersifat spontan dan situasional, bukan berbasis aturan yang konsisten. Kondisi seperti ini menciptakan ruang besar bagi interpretasi pribadi, yang kemudian memunculkan kecenderungan ego dalam menjalankan tugas. Pengelola lebih menekankan hasil akhir dibandingkan proses kerja. Ia menyampaikan bahwa dirinya “lebih lihat hasil kerjanya” dan “nggak terlalu masuk ke cara mereka berkomunikasi atau pembagian tugas detailnya”. Selain itu, pengelola juga mengakui bahwa “kalau aturan khusus sebenarnya nggak ada” dan karyawan berjalan berdasarkan kebiasaan yang sudah terbentuk sebelumnya. Kondisi ini membuat arah kerja menjadi tidak jelas. Tanpa aturan sederhana, tanpa arahan awal, dan tanpa evaluasi rutin, karyawan akhirnya mengatur cara kerja mereka sendiri.

Sikap saling menahan diri demi menjaga suasana.

Menariknya, meskipun sering terjadi kesalahpahaman, para karyawan lebih memilih menahan perasaan daripada memperpanjang masalah. Baik kasir maupun dapur sama-sama menunjukkan keinginan untuk menghindari konflik terbuka. Sikap ini di satu sisi mencerminkan kedewasaan emosional, namun di sisi lain bisa menimbulkan masalah baru karena uneg-uneg yang tidak tersampaikan berpotensi menjadi ganjalan dalam kerja sama. Meskipun tidak ada konflik terbuka, hasil wawancara menunjukkan adanya ketegangan rendah yang terus menumpuk di antara karyawan. Kasir merasa tersudut ketika ditegur, dapur merasa tidak dihargai, sementara runner hanya menutupi kebingungan yang ia alami. Ketegangan ini membuat masalah kecil terasa lebih berat dari yang seharusnya dan memperkuat sikap defensif masing-masing bagian (Sofa & Wicaksono, 2025).

Dari hasil wawancara, masalah komunikasi di tempat kerja ini ternyata bukan sekadar soal lupa menyampaikan informasi. Lebih dari itu, telah terbentuk budaya diam, yaitu kondisi ketika masalah sebenarnya diketahui, tetapi jarang dibahas secara terbuka. Pengelola mengakui bahwa ia “sejujurnya jarang” mengecek proses kerja karyawan dan merasa “sungkan kalau terlalu ikut campur” karena takut membuat suasana kerja tidak nyaman. Bahkan saat muncul keluhan kecil antarbagian, persoalan tersebut sering dikembalikan ke karyawan tanpa dipantau Kembali (Arisandi & Sofa, 2025).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persoalan utama dalam operasional Rental PlayStation ABC tidak terletak pada karakter, niat, atau etos kerja individu, melainkan pada lapisan struktural yang belum tertata dengan baik. Ketiga karyawan pada dasarnya memiliki motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai perannya masing-masing. Namun, ketiadaan sistem kerja yang jelas membuat setiap bagian bekerja berdasarkan pemahaman dan kebiasaan sendiri. Tidak adanya SOP yang mengatur alur pesanan, pembagian tugas formal, batas tanggung jawab, serta mekanisme komunikasi yang terstruktur menyebabkan kesalahan-kesalahan kecil terus berulang. Dalam kondisi tersebut, pekerjaan tidak lagi berjalan sebagai kerja tim, melainkan sebagai upaya masing-masing bagian untuk mempertahankan interpretasi dan wilayah kerjanya sendiri. Dari sinilah ego, klaim tanggung jawab, dan ketegangan antarbagian mulai tumbuh dan memperburuk koordinasi kerja.

Di luar persoalan struktural, penelitian ini juga menemukan faktor lain yang turut memperkuat masalah koordinasi, yaitu perbedaan usia dan generasi antara manajer dan karyawan. Manajer yang berasal dari generasi lebih tua cenderung menggunakan pendekatan komunikasi yang hati-hati dan menghindari keterlibatan langsung agar suasana kerja tetap terasa nyaman. Sementara itu, karyawan yang lebih muda justru membutuhkan arahan yang tegas, jelas, dan langsung agar dapat bekerja secara sinkron. Perbedaan ini tidak hanya terlihat dalam cara berbicara, tetapi juga dalam cara memahami instruksi, menyikapi masalah, dan menyampaikan ketidaksetujuan. Ketidaksinkronan gaya komunikasi antar generasi tersebut membuat banyak pesan tidak tersampaikan secara utuh, sehingga kesalahpahaman sering terjadi tanpa disadari oleh kedua pihak.

SARAN

Pemilik usaha perlu membangun SOP sederhana untuk alur pesanan, stok, dan tanggung jawab, serta menunjuk koordinator shift. Karyawan diharapkan membiasakan komunikasi dua arah dan klarifikasi untuk menghindari prasangka. Manajer harus lebih terlibat langsung, memahami proses lapangan, dan menjadi fasilitator penyelesaian masalah. Sistem kerja perlu dikembangkan dengan mengurangi ketergantungan komunikasi lisan melalui papan informasi atau grup operasional, melakukan rotasi peran untuk menumbuhkan empati, serta mengarahkan komunikasi pada perbaikan proses bukan pencarian kesalahan agar tercipta kolaborasi yang lebih sehat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisandi, K., & Sofa, D. M. (2025). Penerapan Stock Opname sebagai Instrumen Pengendalian Internal dalam Manajemen Persediaan Usaha Dagang Sektor Pertanian. *Praktek Kerja Lapang Akuntansi*, 1(2), 97–104.
- Djatu, P. F. P., Sofa, D. M., & Surbakti, M. A. (2025). Analisis Penutupan Usaha, Studi pada Markas Kopi Sleman. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 4(1), 78–88.
- Herawati, W., & Sari, D. N. I. P. (n.d.). *Pengaruh Faktor – Faktor Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Sumber Daya Manusia PT. Semen Gresik (Persero) Tbk*. 126–147.
- Kamayanti, A. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif Akuntansi: Pengantar Religiositas Keilmuan (Edisi Revisi)* (A. D. Mulawarman (ed.)). Penerbit Peneleh.
- Rahmah, A. N., Nasution, F. S. M., Salsabila, N. A., Nafisah, S., & Abdillah, T. K. (2024). Sosialisasi Membentuk Konsep Diri untuk Pengasuhan yang Positif pada Anak di Era Digital. *Jurnal Pengabdian Inovatif Masyarakat*, 1(1), 19–27. <https://doi.org/10.62759/jpim.v1i1.48>
- Sofa, D. M., & Susilowati, E. (2021). Kecurangan Akademik Dalam Perspektif Teori Fraud Diamond. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 17(2), 281–293. <https://doi.org/10.31967/relasi.v17i2.487>
- Sofa, D. M., Syahputeri, N. R. F., Tasya, A. P., & Robita, D. (2025). Religiusitas Vs. Academic Fraud: Peran Dishonest Behavior Pada Mahasiswa Akuntansi. *NEMR: Nusantara Entrepreneurship and Management Review*, 3(1), 19–28.
- Sofa, D. M., & Wicaksono, A. (2025). Akuntansi Digital: Meningkatkan Efisiensi, Akurasi Laporan Keuangan, dan Pengambilan Keputusan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 5(1), 101–114. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v5i1>.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wahyudi, A., Febriyanti, F., MP, M., Saepudin, & H.P, C. A. (2025). *Engagement Karyawan Generasi Z (Strategi Untuk Meningkatkan Produktivitas)*. 3(2), 123–134.