

STRATEGI KOMUNIKASI ADMIN LAYANAN DALAM MENYAMPAIKAN ATURAN PADA CUSTOMER (Studi Kasus Private Gaming Café “Pressnplay” Di Kota Bandung)

Indah Nurwayanti¹, Yogie Alontari²

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial & Bisnis, International Women University

ARTICLE INFO

Article history:

Received September 2026

Revised September 2026

Accepted September 2026

Available September 2026

nurwayantiindah@gmail.com¹

yogiealontari@iwu.ac.id²

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan strategi komunikasi persuasif dan asertif admin layanan dalam menyampaikan aturan kepada customer di private gaming café PressnPlay Kota Bandung, termasuk hambatan komunikasi, umpan balik, dan pengelolaan hubungan antarpribadi. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap enam informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi meliputi perencanaan berbasis SOP, penyederhanaan pesan, penggunaan media berlapis, penyesuaian dengan karakter customer, serta evaluasi efek komunikasi. Strategi umumnya efektif membangun kepatuhan pada customer baru, tetapi kurang optimal pada customer lama. Hambatan meliputi sikap penerima pesan, keterbatasan media visual, dilema relasional, kesalahan interpretasi, dan rendahnya retensi informasi. Umpan balik customer cenderung positif terhadap teguran yang disampaikan secara santun dan disertai penjelasan, meskipun pemulihan

hubungan tidak selalu diikuti pemahaman aturan yang berkelanjutan. Penelitian menyimpulkan bahwa strategi komunikasi admin telah dilakukan secara terencana dan relasional, tetapi efektivitasnya masih perlu ditingkatkan, terutama dalam menjaga pemahaman aturan pada customer lama.

Kata Kunci: strategi komunikasi, komunikasi persuasif, komunikasi asertif, admin layanan, private gaming café.

ABSTRACT

This study aims to describe the persuasive and assertive communication strategies employed by service administrators in delivering rules to customers at PressnPlay private gaming café in Bandung, including communication barriers, customer feedback, and interpersonal relationship management. This study employed a qualitative method with a case study approach. Data were collected through participant observation, in-depth interviews, and documentation involving six informants. The findings show that the communication strategies included SOP-based planning, message simplification, the use of layered communication media, adjustment to customer characteristics, and evaluation of communication effects. The strategies were generally effective in encouraging compliance among new customers but were less effective among existing customers. Communication barriers included recipient attitudes, limitations of visual media, relational dilemmas, misinterpretations, and poor information retention. Customer feedback was generally positive toward reprimands delivered politely and accompanied by explanations, although relational repair was not always followed by sustained understanding of the rules. The study concludes that the administrators' communication strategies were implemented in a planned and relational manner, but their effectiveness still needs to be improved, particularly in maintaining rule awareness among existing customers.

Keywords: *communication strategy, persuasive communication, assertive communication, service administrator, private gaming café.*

1. PENDAHULUAN

Private gaming café PressnPlay merupakan usaha jasa hiburan berbasis pengalaman di Kota Bandung yang mengutamakan konsep ruang privat, kenyamanan, dan pengalaman bermain yang personal. Dalam operasionalnya, PressnPlay menerapkan berbagai aturan penggunaan fasilitas dan perilaku customer untuk menjaga keamanan, kebersihan, kenyamanan, serta kualitas layanan. Admin layanan memiliki peran penting karena tidak hanya menangani reservasi dan kebutuhan operasional, tetapi juga menjadi representasi perusahaan yang berinteraksi langsung dengan customer serta bertugas menyampaikan dan menegakkan aturan.

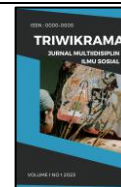
Dalam praktiknya, kepatuhan customer terhadap aturan belum selalu sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Masih ditemukan pelanggaran seperti penggunaan fasilitas yang tidak sesuai, kurangnya kepedulian terhadap kebersihan, melebihi kapasitas ruangan, hingga perilaku yang berpotensi merusak fasilitas. Salah satu kasus terjadi ketika aksesoris customer terlepas dan mengenai layar televisi hingga menyebabkan kerusakan, meskipun sebelumnya admin telah memberikan penjelasan mengenai penggunaan perangkat dan pentingnya menjaga fasilitas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara penyampaian aturan dan perilaku customer serta menjadi tantangan bagi admin dalam menegakkan aturan tanpa menimbulkan konflik. Peran admin menjadi semakin kompleks karena harus bersikap tegas dalam menerapkan aturan sekaligus mempertahankan kenyamanan dan hubungan baik dengan customer. Dalam industri hiburan, komunikasi yang terlalu formal atau otoriter berpotensi menimbulkan resistensi. Oleh karena itu, penyampaian aturan membutuhkan komunikasi yang persuasif, asertif, dialogis, dan empatik dengan menyesuaikan pesan, gaya komunikasi, serta pendekatan berdasarkan situasi dan karakter customer.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang fleksibel, komunikatif, dan empatik dapat meningkatkan pemahaman, kepuasan, serta kepatuhan pelanggan. Namun, penelitian yang secara khusus membahas strategi komunikasi admin layanan dalam menyampaikan dan menegakkan aturan pada industri hiburan berbasis pengalaman, khususnya private gaming café, masih terbatas. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada kepuasan, loyalitas, atau perspektif pelanggan dan belum banyak menempatkan admin layanan sebagai subjek utama dalam menghadapi dinamika komunikasi secara langsung.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini berfokus pada strategi komunikasi admin layanan dalam mengemas dan menyampaikan pesan aturan kepada customer di private gaming café PressnPlay Kota Bandung. Penelitian tidak hanya mengkaji pesan yang disampaikan, tetapi juga bagaimana strategi tersebut diterapkan sesuai situasi dan karakter customer, hambatan yang muncul, serta respons customer setelah aturan disampaikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai praktik komunikasi layanan yang strategis, persuasif, asertif, dan tetap berorientasi pada kenyamanan serta hubungan interpersonal dengan customer.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan teori penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi Onong Uchjana Effendy dan teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito. Strategi komunikasi dipahami sebagai proses yang direncanakan melalui perencanaan, penyusunan pesan, pemilihan media, penentuan sasaran, dan pencapaian efek komunikasi. Sementara itu, komunikasi interpersonal menekankan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam membangun hubungan antara admin dan customer. Secara konseptual, strategi komunikasi dalam pelayanan digunakan admin untuk menyampaikan aturan secara persuasif, asertif, fleksibel, dan



sesuai karakteristik customer. Admin layanan berperan dalam mengelola pelayanan sekaligus berinteraksi langsung dengan customer di PressnPlay Bandung. Sebagai private gaming café, PressnPlay menerapkan berbagai aturan untuk menjaga ketertiban, kenyamanan, fasilitas, dan kelancaran layanan. Penerapan aturan dipahami sebagai proses komunikasi interpersonal yang bertujuan membangun pemahaman, kesadaran, dan kepatuhan customer tanpa mengabaikan kualitas hubungan dan kepuasan dalam pelayanan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus untuk memahami secara mendalam strategi komunikasi admin layanan dalam menerapkan aturan kepada customer di Private Gaming Café PressnPlay Kota Bandung. Subjek penelitian dipilih melalui teknik purposive sampling yang melibatkan enam informan, yaitu tiga admin atau pihak manajemen, dua customer lama, dan satu customer baru, sedangkan objek penelitian berfokus pada strategi komunikasi dalam penyampaian dan penerapan aturan, termasuk perencanaan pesan, penggunaan bahasa, media komunikasi, pendekatan interpersonal, serta penyesuaian terhadap karakter dan situasi customer. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi, member checking, dan keterlibatan peneliti secara berkelanjutan. Penelitian dilaksanakan di Private Gaming Café PressnPlay yang berlokasi di Jalan Karang Layung No. 24, Cipedes, Kecamatan Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat, pada Januari hingga Juni 2026.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap enam informan, penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi admin layanan PressnPlay Bandung dalam menyampaikan aturan dilakukan secara persuasif dan asertif dengan berlandaskan SOP, tetapi tetap menyesuaikan kondisi dan karakter customer. Penyampaian pesan dilakukan menggunakan bahasa sederhana serta diperkuat dengan narasi kejadian nyata. Media yang digunakan meliputi website, WhatsApp, dan komunikasi lisan secara langsung. Strategi tersebut secara umum membantu membangun pemahaman dan kepatuhan, terutama pada customer baru, sedangkan pada customer lama ditemukan penurunan intensitas pengulangan informasi. Temuan ini sesuai dengan lima unsur strategi komunikasi Effendy, yaitu perencanaan, penyusunan pesan, pemilihan media, penentuan sasaran, dan efek komunikasi, serta didukung karakteristik komunikasi interpersonal DeVito berupa keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Strategi Komunikasi Persuasif dan Asertif Admin Layanan dalam Menyampaikan Aturan kepada Customer

Strategi komunikasi dilakukan melalui perencanaan berbasis SOP, penyederhanaan pesan, pemilihan media yang berlapis, penyesuaian dengan karakter customer, serta evaluasi efek komunikasi. Admin tidak hanya menyampaikan larangan, tetapi menjelaskan alasan aturan dan menggunakan pendekatan interpersonal untuk menjaga kenyamanan customer. Meskipun demikian, konsistensi penyampaian aturan masih lebih kuat pada customer baru dibandingkan customer lama.



Hambatan Komunikasi Admin Layanan dalam Menyampaikan Aturan

Hambatan yang ditemukan meliputi customer yang cuek atau resisten, keterbatasan media visual, dilema antara ketegasan dan kenyamanan customer, rasa sungkan terhadap customer yang telah akrab, kesalahan interpretasi situasional, serta kesalahan retensi informasi dalam jangka panjang. Hambatan tersebut bersifat situasional dan dipengaruhi oleh karakter admin, riwayat interaksi, serta tingkat kedekatan dengan customer.

Umpan Balik Customer dan Pengelolaan Hubungan Antarpribadi Setelah Aturan Disampaikan

Umpan balik customer secara umum positif ketika teguran disampaikan dengan jelas, santun, disertai permohonan maaf, bukti objektif berupa CCTV, dan kesempatan untuk melakukan klarifikasi. Pendekatan tersebut membantu menjaga kepercayaan dan hubungan interpersonal. Namun, penelitian menemukan bahwa *relational repair* tidak selalu diikuti *informational repair*. Hubungan antara admin dan customer dapat kembali baik, tetapi pemahaman terhadap aturan belum tentu pulih secara bersamaan. Oleh karena itu, komunikasi aturan perlu dilakukan secara berkelanjutan dan merata sepanjang hubungan dengan customer, termasuk pada customer lama.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Strategi komunikasi admin layanan PressnPlay Bandung dilakukan secara persuasif dan asertif melalui perencanaan berbasis SOP, penyederhanaan pesan, penggunaan media berlapis, penyesuaian dengan karakter customer, serta pendekatan interpersonal. Strategi ini secara umum mampu membangun pemahaman, kepatuhan, dan kenyamanan customer, terutama customer baru. Namun, intensitas penyampaian ulang aturan kepada customer lama cenderung menurun. Hambatan komunikasi meliputi sikap customer, keterbatasan media visual, hambatan psikologis dan relasional, kesalahan interpretasi, serta retensi informasi. Umpan balik customer umumnya positif ketika teguran disampaikan secara jelas, santun, dan memberikan ruang klarifikasi. Meskipun demikian, hubungan yang kembali baik tidak selalu diikuti pemulihan pemahaman terhadap aturan. Oleh karena itu, komunikasi aturan perlu dilakukan secara berkelanjutan dan merata kepada customer baru maupun lama.

Saran

Manajemen PressnPlay disarankan melakukan pengulangan informasi aturan secara berkala kepada customer lama, menyediakan media informasi alternatif seperti QR code atau kartu aturan, serta menyusun standar komunikasi yang konsisten bagi seluruh admin. Pelatihan komunikasi juga perlu dilakukan secara berkala agar pendekatan persuasif dan asertif tetap terjaga. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian mengenai komunikasi layanan dan pemahaman aturan pada konteks layanan berbasis pengalaman.

5. DAFTAR PUSTAKA

Basten, J. V. (2024). Strategi komunikasi customer service dalam meningkatkan pelayanan prima PT Omega Media Global. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 275-284.



- Denita Duchan Sulesuryana, A. M. (2025). Strategi komunikasi customer service di Head Office Iketan Bandung. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 1577-1590.
- Perdana, Y. R. (2022). Peran komunikasi antarpribadi barista dalam membangun hubungan dengan pelanggan area. *KALBISANA: Jurnal Sains*, 3206-3218.
- Suci Ria Ardinata, H. J. (2025). Strategi komunikasi Badan Pendapatan Daerah dalam upaya meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak restoran. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 441-452.
- Sucianti, S. T. (2025). Strategi komunikasi interpersonal customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Capital Cabang Taman Palem.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2005). *The Sage handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- DeVito. (1989). *The interpersonal communication book*.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O. U. (2008). *Dinamika komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Moenir, H. A. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, J. (2012). *Psikologi komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.