

**ANALISIS PENERAPAN TEORI KOMUNIKASI KELOMPOK KECIL  
FISHER WEDDING ORGANIZER ARUNA DALAM MENJAGA  
KERJASAMA TIM UNTUK MEMBERIKAN KENYAMANAN BAGI  
PELANGGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
(S.Sos)



**INDRA RAHMA SAPUTRA**

**NIM. 2108302068**

**JURUSAN KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON  
TAHUN 1446 H/2025 M**

## ABSTRAK

### ANALISIS PENERAPAN TEORI KOMUNIKASI KELOMPOK KECIL FISHER WEDDING ORGANIZER ARUNA DALAM MENJAGA KERJASAMA TIM UNTUK MEMBERIKAN KENYAMANAN BAGI PELANGGAN

**Indra Rahma Saputra**  
**2108302068**

Wedding Organizer, sebagai penyedia layanan yang mengatur segala aspek pernikahan, tidak hanya bertugas menyusun acara yang meriah, tetapi juga memastikan kelancaran dari setiap detail yang ada. Dalam menjalankan tugas ini, komunikasi yang efektif antar anggota tim WO menjadi hal yang sangat penting untuk menciptakan suasana kerja yang harmonis dan menjamin kepuasan pelanggan. Menurut Sumarsono (2007), wedding organizer adalah sebuah lembaga atau badan yang secara khusus menyediakan layanan pernikahan dan secara pribadi membantu calon pengantin menyiapkan acara sakral pernikahannya agar lancar (Wulandari & Nurmiati, 2022).

Komunikasi kelompok merupakan salah satu aspek penting dalam dinamika sosial, yang melibatkan interaksi antara sekelompok individu dengan tujuan mencapai pemahaman, pengambilan keputusan, atau penyelesaian masalah secara bersama-sama. Michael Binoon dan Michael Ruffner dalam bukunya “*Human Communication and Revision of Approaching Speech/Communication*”,

Kualitas layanan harus dimulai dengan kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan dan persepsi positif tentang layanan tersebut. Pelanggan adalah orang yang menilai kualitas layanan perusahaan karena mereka membeli dan mengkonsumsi barang dan jasa. Salah satu Wedding Organizer yang telah berpengalaman dan berkembang adalah Aruna Wedding Organizer. Aruna telah dikenal sebagai penyelenggara pernikahan yang mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi dengan menjaga integritas dan profesionalisme.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana peran komunikasi kelompok dalam menjaga Kerjasama tim untuk memberikan kenyamanan bagi pelanggan serta mengetahui tantangan dan dampak peran komunikasi kelompok tersebut. Penelitian ini menggunakan jenis kualitatif dengan pendekatan studi kasus Teknik pengumpulan data menggunakan observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi

Hasil penelitian menemukan bahwasanya Aruna Wedding Organizer selalu berusaha untuk menjaga komunikasi kelompok antar tim dengan baik sehingga membuat dampak yang positif bagi kenyamanan pelanggan. Tim Aruna juga menjaga kerjasama tim untuk melewati tantangan – tantangan yang ada pada saat acara berlangsung

**Kata Kunci** : Wedding Organizer, Komunikasi Kelompok, Kerjasama Tim, Kenyamanan Pelanggan,

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE APPLICATION OF SMALL GROUP COMMUNICATION THEORY OF FISHER WEDDING ORGANIZER ARUNA IN MAINTAINING TEAMWORK TO PROVIDE COMFORT FOR CUSTOMERS**

**Indra Rahma Saputra**

**2108302068**

*Wedding Organizer (WO), as a service provider that manages all aspects of a wedding, is not only responsible for organizing a festive event but also for ensuring the smooth execution of every detail. In carrying out these responsibilities, effective communication among team members is crucial to fostering a harmonious working atmosphere and ensuring client satisfaction. According to Sumarsono (2007), a wedding organizer is an institution or entity that specifically offers wedding services and personally assists the bride and groom in preparing their sacred wedding ceremony to run smoothly (Wulandari & Nurmiati, 2022).*

*Group communication is one of the key aspects of social dynamics, involving interaction among a group of individuals with the goal of achieving mutual understanding, making decisions, or solving problems collectively. According to Michael Binoon and Michael Ruffner in their book "Human Communication and Revision of Approaching Speech/Communication,".*

*Service quality must begin with customer needs and end with customer satisfaction and a positive perception of the service. Customers are the ones who evaluate the quality of a company's services because they are the ones who purchase and consume the goods and services. One experienced and growing wedding organizer is Aruna Wedding Organizer. Aruna has become known as a wedding organizer capable of delivering high-quality services by maintaining integrity and professionalism.*

*This study aims to understand the role of group communication in maintaining teamwork to provide comfort for clients, as well as to identify the challenges and impacts of such communication. This research uses a qualitative method with a case study approach. Data were collected through participant observation, in-depth interviews, and documentation.*

*The findings indicate that Aruna Wedding Organizer consistently strives to maintain effective group communication among team members, resulting in a positive impact on client comfort. The Aruna team also emphasizes teamwork to overcome challenges that arise during the event.*

**Keywords:** *Wedding Organizer, Group Communication, Teamwork, Client Comfort.*

## LEMBAR PENGESAHAN

**Skripsi ini yang berjudul “ANALISIS PENERAPAN TEORI KOMUNIKASI KELOMPOK KECIL FISHER WEDDING ORGANIZER ARUNA DALAM MENJAGA KERJASAMA TIM UNTUK MEMBERIKAN KENYAMANAN BAGI PELANGGAN”**

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon

| Panitia Munaqosah                                                                       | Tanggal    | Tanda Tangan                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ketua Jurusan</b><br>Abdu Zikrillah, M. Ds<br>NIP. 19911105 20190311013              | 17-06-2025 |    |
| <b>Sekretaris Jurusan</b><br>Rani Ika Wijayanti, M. Med. Kom<br>NIP. 199005142019032011 | 17-06-2025 |   |
| <b>Penguji 1</b><br>Dessy Kushardiyanti, M.A<br>NIP. 199312192020122016                 | 17-06-2025 |  |
| <b>Penguji 2</b><br>Cartono, M.I.Kom<br>NIP. 320170119860708101                         | 18-06-2025 |  |
| <b>Pembimbing 1</b><br>Dr. Yayah Nurhidayah, M.Si<br>NIP. 196204201988032001            | 18-06-2025 |  |
| <b>Pembimbing 2</b><br>Ana Humardhiana M.Hum<br>NIP. 198608022019032008                 | 17-06-2025 |  |

Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam

  
**Dr. Naila Farah, M.Ag**  
**NIP. 197706222011012003**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENERAPAN TEORI KOMUNIKASI KELOMPOK KECIL  
FISHER WEDDING ORGANIZER ARUNA DALAM MENJAGA  
KERJASAMA TIM UNTUK MEMBERIKAN KENYAMANAN BAGI  
PELANGGAN**

Disusun Oleh:



**INDRA RAHMA SAPUTRA**  
**NIM. 2108302068**

Menyetujui:

Pembimbing I



**Dr. Yayah Nurhidayah, M.Si**  
**NIP. 196204201988032001**

Pembimbing II



**Ana Humardhiana M.Hum**  
**NIP. 198608022019032008**

Mengetahui:

Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam



**Abdu Zikrillah, M.Ds**  
**NIP. 199111052019031013**

## PERNYATAAN KEASLIAN

*Bismillahirrahmaanirrohlim*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indra Rahma Saputra

NIM : 2108302068

Judul : Analisis Penerapan Teori Komunikasi Kelompok Kecil Fisher Wedding Organizer Aruna Dalam Menjaga Kerjasama Tim Untuk Memberikan Kenyamanan Bagi Pelanggan.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya penulisan yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S. Sos) di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Semua sumber yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini telah dicantumkan sesuai ketentuan atau pedoman karya tulis ilmiah.
3. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini sebagian maupun seluruh isinya merupakan karya plagiat, maka penulis bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

**UINSSC**  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH NURJATI CIREBON

Cirebon, 26 Mei 2025



Indra Rahma Saputra  
NIM.2108302068

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam

Di Cirebon

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, koreksi dan perbaikan terhadap naskah skripsi berikut :

Nama : Indra Rahma Saputra  
NIM : 2108302068  
Jenjang : S1  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi Islam  
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam  
Judul : Analisis Penerapan Teori Komunikasi Kelompok Kecil Fisher Wedding Organizer Aruna Dalam Menjaga Kerjasama Tim Untuk Memberikan Kenyamanan Bagi Pelanggan.

Dengan ini dinyatakan bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan dalam sidang munaqosyah.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Cirebon,  
Pembimbing I



**Dr. Yayah Nurhidayah, M.Si**  
NIP. 196204201988032001

Cirebon,  
Pembimbing II



**Ana Humardhiana, M.Hum**  
NIP. 198608022019032008

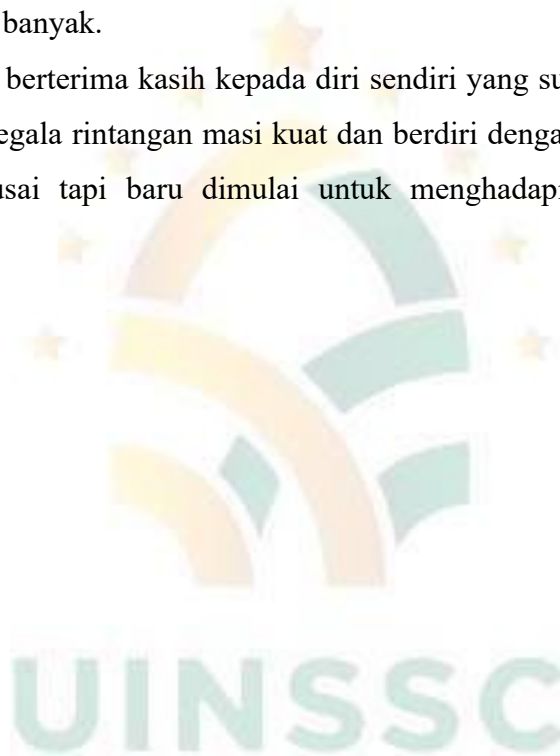
## **PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT karena atas ridho-Nya, saya bisa menyelesaikan skripsi diwaktu yang tepat. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya serta kepada kita selaku ummatnya hingga akhir zaman. Pada lembar persembahan ini, saya sampaikan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini sangat berarti bagi saya. Untuk itu, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua yang selalu mendukung, memberikan masukan dan membimbing melalui usaha dan doa terbaik yang tak pernah lelah dipanjatkan untuk dilancarkan dalam segala hal yaitu Bapak Agus Indratno dan Ibu Ima Rahmawati
2. Kepada keluarga besar saya ucapkan terimakasih atas doa dan dukungan selama ini
3. Dosen pembimbing skripsi, Ibu Dr, Yayah Nurhidayah M. Si dan Miss Ana Humardhiana M. Hum. Terima kasih telah berkenan dalam membimbing saya sampai menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam beserta Staf jurusan terimakasih banyak telah memberikan ilmu dan pengalaman yang terbaik selama di KPI UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Terimakasih kepada sahabat – sahabat terbaik dimas,irgi,miftah,alfaiza,listi,nanda,qori,alvi,rifat,riski yang selalu ada disaat saya membutuhkan hiburan atau hanya sekedar berkeluh kesa terkait permasalahan yang ada.
6. Terimakasih kepada dadan, izdiham, erul, sobri, eko, syaban, alif, dani telah menjadi teman kuliah yang sangat baik
7. Terimakasih juga untuk semua orang yang terlibat dalam hidup saya memberikan kesan dan pengalaman yang sangat berarti dan tidak mungkin saya lupakan.
8. Teruntuk teman-teman seperjuanganku KPI-B angkatan 2021 yang telah menemani dan mewarnai dengan banyak cerita semasa kuliah dari yang

manis sampai pahit.

9. Kepada kak ismi dan om baim selaku owner Aruna Wedding Organizer saya ucapkan terimakasih karena telah mengizinkan penelitian skripsi saya dan membantu saya dalam skripsi saya.
10. Kepada seluruh tim Aruna Wedding Organizer saya ucapkan juga turut membantu dalam skripsi saya.
11. Kepada teman main billiard saya agnia,erlangga,rio,fajar saya ucapkan terimakasih karena telah bersedia jikalau saya mengajak main billiard.
12. Terakhir kepada pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima kasih banyak.
13. Penulis juga berterima kasih kepada diri sendiri yang sudah sampai titik ini dengan segala rintangan masi kuat dan berdiri dengan tegak,perjalanan ini belum usai tapi baru dimulai untuk menghadapi kehidupan yang sebenarnya



## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Indra Rahma Saputra lahir di Semarang, 25 Oktober 2002. Penulis adalah anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Ayah Agus Indratno dan Ibu Ima Rahmawati. Penulis tinggal di Dusun Mekar baru RT 001 RW 003 Desa Cikampek Kota Kecamatan Cikampek Kabupaten Karawang.

## PENDIDIKAN

Adapun Riwayat Pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. TK Matahari
2. SDN 1 Cikampek Utara
3. MTS Asshiddiqiyah 3 Karawang
4. MA Asshiddiqiyah 3 Karawang
5. UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

## PENGALAMAN ORGANISASI

1. Pengurus Osis MTS Asshiddiqiyah 3 Karawang
2. Pengurus OSPA Ponpes Asshiddiqiyah 3 Karawang
3. Pengurus Osis MA Asshiddiqiyah 3 Karawang
4. Pengurus HMJ KPI UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
5. Anggota Saka Bhayangkara Polsek Cilamaya Wetan

Penulis mengikuti program S1 pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam dengan program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam dan mengambil judul skripsi **“Peran Komunikasi Kelompok Wedding Organizer Aruna Dalam Menjaga Kerjasama Tim Untuk Memberikan Kenyamanan Bagi Pelanggan”** dibawah bimbingan Ibu Dr. Yayah Nurhidayah M. Si dan Miss Ana Humardhiana M. Hum.

**MOTTO**

**“Berani bermimpi besar, berani bertindak lebih besar.”**



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin. Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERAN KOMUNIKASI KELOMPOK WEDDING ORGANIZER ARUNA DALAM MENJAGA KERJASAMA TIM UNTUK MEMBERIKAN KENYAMANAN BAGI PELANGGAN”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat bagi saya agar bisa memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Sebagai mahasiswa jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI). Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dengan tepat waktu berkat bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu, saya sampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H Aan Jaelani, M. Ag selaku rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Ibu Dr. Naila Farah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Abdu Zikrillah M. D.s selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
4. Ibu Rani Inka Wijaya M.Med.Kom sebagai Sekretaris Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.
5. Ibu Dessy Kushardiyanti, M.A selaku dosen penguji I
6. Bapak Cartonono, M.I.Kom selaku dosen peguji II
7. Ibu Dr, Yayah Nurhidayah M.Si selaku dosen pembimbing I
8. Miss Ana Humardhiana M. Hum selaku dosen pemingbing II
9. Saya ucapkan terima kasih kasih kepada para dosen KPI yang telah membimbing saya dalam proses kuliah ini.

Saya juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah membantu dalam penelitian ini. Termasuk para informan yang telah bersedia diwawancarai sehingga saya bisa mendapatkan data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian ini. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Cirebon, 24 Mei 2025

**Indra Rahma Saputra**



## DAFTAR ISI

|                                                        |            |
|--------------------------------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                   | <b>i</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                  | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                         | <b>iii</b> |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                        | <b>iv</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>                       | <b>v</b>   |
| <b>NOTA DINAS PEMBIMBING .....</b>                     | <b>vi</b>  |
| <b>BAB I .....</b>                                     | <b>1</b>   |
| <b>PENDAHULUAN .....</b>                               | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang .....                                | 1          |
| B. Identifikasi Masalah .....                          | 4          |
| C. Pembatasan Masalah .....                            | 5          |
| D. Pertanyaan Penelitian .....                         | 5          |
| E. Tujuan Penelitian .....                             | 5          |
| F. Kegunaan Penelitian .....                           | 6          |
| <b>BAB II .....</b>                                    | <b>7</b>   |
| <b>LANDASAN TEORI .....</b>                            | <b>7</b>   |
| A. Kajian Teori .....                                  | 7          |
| 1. Teori Komunikasi .....                              | 7          |
| 2. Komunikasi Kelompok .....                           | 11         |
| B. Penelitian Terdahulu .....                          | 21         |
| <b>BAB III .....</b>                                   | <b>24</b>  |
| <b>METODOLOGI DAN DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN .....</b> | <b>24</b>  |
| A. Jenis Penelitian .....                              | 24         |
| B. Pendekatan penelitian .....                         | 25         |
| C. Sumber Data .....                                   | 25         |
| D. Tempat Dan Waktu Penelitian .....                   | 26         |
| E. Deskripsi Objek Penelitian .....                    | 27         |
| F. Penentuan Sumber Informasi .....                    | 30         |
| G. Teknik Pengumpulan Data .....                       | 31         |
| H. Teknik Analisis Data .....                          | 33         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>    | <b>35</b>  |
| A. HASIL PENELITIAN .....                              | 35         |
| B. PEMBAHASAN .....                                    | 58         |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                             | <b>67</b>  |
| A. KESIMPULAN .....                                    | 67         |
| B. IMPLIKASI .....                                     | 68         |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| C. SARAN .....                    | 68        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>       | <b>70</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>              | <b>72</b> |
| <b>DOKUMENTASI WAWANCARA.....</b> | <b>72</b> |
| <b>TRANSKRIP WAWANCARA.....</b>   | <b>74</b> |

