

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pernikahan di Indonesia terus berkembang pesat, dengan semakin banyak pasangan yang memilih untuk menggunakan jasa Wedding Organizer (WO) untuk membantu mereka merencanakan dan menyelenggarakan pernikahan yang ideal. 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).

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. Studi ini mendukung penelitian Dewi (2012) yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan diukur dengan membandingkan apa yang mereka terima dan apa yang mereka harapkan dalam artikelnya di jurnal Suwandi (2011), Teri Kottler.

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. Dalam menghadapi berbagai tantangan dalam setiap acara pernikahan, tim Aruna harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik agar setiap anggota tim

bisa bekerja sama secara sinergis dan memenuhi harapan klien.

Aruna dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan selalu memberikan yang maksimal dan memuaskan. Karena Aruna Wedding Organizer dalam bekerja selalu profesional dan mengutamakan kenyamanan dan kepuasan dari pelanggan. Oleh karena itu dengan terus menjaga ke profesionalitas dan memberikan pelayanan yang maksimal Aruna Wedding Organizer berhasil berkembang menjadi salah satu vendor Wedding terpercaya di Cirebon. Salah satu cara menjaga ke profesionalitas tim Aruna Wedding Organizer yaitu komunikasi antar tim yang terjaga dan baik, sehingga pelanggan merasa nyaman selama acara pernikahannya.

Komunikasi yang baik antar anggota tim tidak hanya mempengaruhi kelancaran operasional tetapi juga berperan dalam menciptakan kenyamanan bagi pelanggan. Kenyamanan ini sangat penting, karena pernikahan adalah momen sekali seumur hidup yang penuh emosi, harapan, dan impian. Jika tim Wedding Organizer tidak dapat bekerja sama dengan baik, maka akan berpengaruh pada kualitas acara dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, menjaga komunikasi yang baik dan efektif di dalam tim Aruna menjadi kunci untuk menghasilkan layanan yang memuaskan, baik bagi pasangan pengantin maupun keluarga mereka.

Melalui komunikasi yang baik, tim Aruna dapat menghindari kesalah pahaman, mengatasi hambatan, dan mengoptimalkan potensi masing-masing anggota. Hal ini pada gilirannya berkontribusi pada terciptanya suasana kerja yang positif, yang akan dirasakan langsung oleh pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada peran komunikasi kelompok dalam menjaga kerjasama tim di Aruna Wedding Organizer dan bagaimana hal tersebut berkontribusi dalam memberikan kenyamanan bagi pelanggan selama proses perencanaan dan penyelenggaraan acara pernikahan.

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 Binguon dan Michael Ruffner dalam bukunya *“Human Communication and Revision of Approaching Speech/Communicatiion”*, memberi batasan mengenai komunikasi kelompok sebagai interaksi tatap muka dari tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud atau tujuan yang dikehendaki; seperti berbagai informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan akurat, (*The face to face interacting of three or more individuals for a recognized propose such as information sharing, self maintainance, or problem solving, such that the members are able to recall personal characteristics of the other members accurately*) S. Djuarsa Sendjaja (1994).

Komunikasi kelompok dapat dilihat sebagai proses interaksi yang melibatkan lebih dari dua individu yang saling bertukar informasi, ide, atau perasaan, dengan tujuan untuk mencapai suatu hasil atau keputusan bersama. Proses ini mencakup berbagai bentuk komunikasi, seperti komunikasi verbal, non-verbal, maupun tulisan, yang dilakukan dalam berbagai forum atau saluran komunikasi, baik secara formal maupun informal.

Dalam setiap kelompok atau tim, komunikasi menjadi landasan utama dalam membangun kerjasama yang solid. Tanpa komunikasi yang baik, tujuan kelompok bisa terganggu karena kurangnya pemahaman antar anggota mengenai peran, tanggung jawab, serta tujuan yang ingin dicapai. Selain itu, komunikasi yang buruk juga dapat memperburuk dinamika kelompok, menimbulkan ketegangan antar individu, dan pada akhirnya menghambat pencapaian tujuan bersama.

Theodore dan Donna (2012) menjelaskan terdapat empat aspek yang mempengaruhi efektifitas komunikasi, meliputi: 1) fokus utama pada topik yang disampaikan melalui pesan, 2) perhatian yang diperoleh dari penerima pesan, 3) gangguan yang dialami ketika komunikasi sedang berlangsung, 4) penerima mampu mendengarkan pesan yang diterima dengan penuh

perhatian. Tahapan efektivitas komunikasi ini berpengaruh dalam komunikasi yang terjadi antar individu.

Pentingnya komunikasi kelompok juga terlihat dalam konteks organisasi dan bisnis. Dalam sebuah organisasi, komunikasi kelompok yang efektif dapat mempercepat pengambilan keputusan, meningkatkan kolaborasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Dalam banyak kasus, kesuksesan suatu organisasi sangat bergantung pada bagaimana tim bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, dan komunikasi menjadi salah satu kunci utama untuk mencapainya. Komunikasi kelompok adalah proses dinamis dimana sejumlah kecil orang terlibat dalam suatu percakapan, seperti yang dinyatakan oleh McLean (2005). Sebuah kelompok biasanya terdiri dari tiga hingga delapan orang, dan lebih mudah untuk memecah kelompok menjadi lebih kecil.

Melalui pemahaman tentang komunikasi kelompok, diharapkan setiap individu dalam suatu kelompok dapat lebih sadar akan pentingnya peran mereka dalam menjaga kelancaran komunikasi, serta dapat mengelola interaksi secara lebih produktif dan efektif. Dengan demikian, komunikasi kelompok bukan hanya menjadi alat untuk bertukar informasi, tetapi juga menjadi faktor penentu keberhasilan dalam mencapai tujuan bersama.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, peneliti membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses komunikasi kelompok terbentuk pada tahap orientasi menurut teori Aubrey Fisher
2. Apa bentuk-bentuk konflik yang muncul dalam tahap kedua, serta bagaimana komunikasi berperan dalam mengelola konflik tersebut
3. Bagaimana kelompok mencapai kesepakatan atau kepemimpinan informal dalam tahap kemunculan, dan apa peran komunikasi dalam proses tersebut
4. Bagaimana komunikasi berkontribusi terhadap penguatan solidaritas dan keputusan kelompok pada tahap akhir menurut model Aubrey Fisher

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini akan berfokus pada interaksi antar anggota tim dalam merencanakan dan melaksanakan acara pernikahan, itu tidak akan membahas komunikasi yang terjadi di luar tim Wedding Organizer Aruna, seperti dengan vendor. Penelitian ini akan membahas bagaimana komunikasi mempengaruhi kerja sama tim dalam memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Penelitian ini akan berfokus pada kepuasan pelanggan sepanjang proses acara pernikahan daripada faktor lain seperti pemasaran atau branding. Tantangan yang Dihadapi Tim Wedding Organizer Aruna Akan dibahas hanya tentang masalah yang terkait langsung dengan komunikasi dan kerja sama tim dalam merencanakan acara pernikahan. Dengan pembatasan masalah ini, penelitian dapat lebih terarah dan fokus pada dinamika komunikasi dalam tim Wedding Organizer Aruna yang berkontribusi terhadap kenyamanan pelanggan.

D. Pertanyaan Penelitian

Peneliti mempunyai beberapa pertanyaan penelitian, Adapun pertanyaan penelitiannya sebagai berikut :

1. Bagaimana orientasi tim Aruna Wedding Organizer pada saat acara berlangsung?
2. Bagaimana muncul perbedaan pendapat antara pelanggan dan tim Aruna Wedding Organizer?
3. Bagaimana solusi ditemukan pada saat acara Wedding Berlangsung ?
4. Bagaimana semua pihak sepakat dengan keputusan bersama?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dari itu tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis orientasi tim Aruna Wedding Organizer pada saat acara berlangsung

2. Memahami muncul perbedaan pendapat antara pelanggan dan tim Aruna Wedding Organizer
3. Mengetahui apa saja solusi yang ditemukan pada saat acara Wedding Berlangsung
4. Memahami hasil keputusan bersama atas perbedaan pendapat yang terjadi pada saat pernikahan berlangsung

F. Kegunaan Penelitian

a) Kegunaan Teoritis

a. Peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan bagaimana komunikasi kelompok yang baik dan benar pada wedding organizer, serta bermanfaat dalam berbagai disiplin ilmu melalui penelitian dan teoritis.

b. Mahasiswa KPI

Penelitian ini menambah pengetahuan dan pengembangan pemikiran tambahan mengenai komunikasi kelompok yang ada pada wedding organizer

b) Kegunaan Praktis

a) Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

Memberikan pandangan baru mengenai komunikasi kelompok pada wedding organizer serta menjadi ilmu tambahan dalam jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam.

b) Aruna Wedding Organizer

Memberikan pemahaman dan masukan bagi Aruna Wedding Organizer dalam berkomunikasi antara sesama crew atau dengan para client untuk memberikan pelayanan yang terbaik.