



POLA KOMUNIKASI ORGANISASI WEDDING ORGANIZER TEMAN MANTEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Taruna Wisnu Hartian, Zainal Abidin, Muhamad Ramdhani

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstrak

Wedding Organizer ialah suatu jasa yang khusus guna membantu calon pengantin dan pihak keluarga dalam merencanakan dan supervisi terkait pelaksanaan rangkaian acara pesta pernikahan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Munculnya Wedding Organizer sebagai penyedia jasa di era sekarang ini merupakan suatu hal yang penting karena dapat memudahkan konsumen dalam merencanakan dan mewujudkan pernikahan impian atau wedding dream para konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Pola Komunikasi Organisasi Wedding Organizer Teman Manten Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Berdasarkan hasil penelitian ini adalah pola komunikasi yang dijalankan oleh Teman Manten diantaranya menggunakan pola komunikasi linear dan pola komunikasi sirkular dalam komunikasi organisasi yang dilakukan. Selain itu menggunakan pola komunikasi formal dan informal juga dilakukan oleh Teman-manten. SOP Teman Manten untuk dapat memaksimalkan fungsi pelayanan, dan kesesuaian dengan filosofi pelayanan Teman Manten yaitu *we hear, we care, we help* sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Wedding Organizer, kualitas pelayanan.

PENDAHULUAN

Wedding Organizer merupakan jasa khusus secara langsung membantu calon pengantin dan keluarga dalam perencanaan kemudian mensupervisi pelaksanaan rangkaian acara pesta pernikahan sesuai dengan jadwal dan konsep yang telah ditetapkan. Kemunculan *Wedding Organizer* ditengah masyarakat ini merupakan konteks yang penting karena dapat memudahkan konsumen dalam merencanakan, mengkonsultasikan dan mewujudkan pesta pernikahan impian (Faisal, Nur, & Putri, 2023).

Para pelaku usaha di bidang *Wedding Organizer* (WO) menawarkan jasa untuk mengorganisasi pernikahan secara profesional dan berkolaborasi dengan pihak lain seperti catering, makeup pengantin, *Photography* dan lainnya untuk menunjang keberlangsungan acara. Bisnis WO ini berkembang pesat dan menjadi pilihan untuk era modern ini karena kehidupan modern menuntut kepraktisan, kemudahan dan kecepatan.

Banyak penyedia jasa *Wedding Organizer* muncul dengan variasi harga yang beragam, sehingga mereka dituntut untuk tetap beradaptasi dan meningkatkan mutu layanan agar dapat mempertahankan posisi mereka sebagai pilihan utama bagi konsumen.

Pola komunikasi merupakan representasi sederhana dari proses komunikasi yang menunjukkan hubungan antara satu elemen komunikasi dengan elemen lainnya (Soejanto, 2005). Pola komunikasi didefinisikan sebagai cara atau hubungan antara dua individu atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan metode yang tepat agar maksud pesan dapat dipahami. Komunikasi yang efisien memiliki peranan penting dalam

mendukung kelancaran sebuah organisasi.

Pola Komunikasi

Dijelaskan oleh (Faisal, Nur, & Putri, 2023) Pola komunikasi biasa disebut juga sebagai model, yaitu sistem yang terdiri atas berbagai komponen yang berhubungan satu sama lain untuk tujuan pendidikan keadaan masyarakat. Pola adalah bentuk atau model (lebih abstrak, suatu set peraturan) yang biasa dipakai untuk menghasilkan suatu atau bagian dari sesuatu, khususnya jika yang ditimbulkan cukup mencapai suatu sejenis untuk pola dasar yang dapat ditunjukkan atau terlihat. Pola Komunikasi terdiri atas beberapa model, yaitu:

a. Pola Komunikasi Linier (satu arah)

Pola Komunikasi Linier disini merupakan suatu proses komunikasi yang terjadi secara tatap muka (face to face) dan akan lebih efektif lagi penyampaianannya apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi tersebut. Karena dengan bertatap muka dan perencanaan sebelumnya, antara komunikator dan komunikan akan lebih mudah untuk menyerap pesan yang mereka sampaikan dengan sangat baik sehingga terdapat saling pengertian antara komunikator dengan komunikan, pesan pun dapat tersimpan dengan baik sesuai dengan yang diinginkan kedua pihak.

b. Pola Komunikasi Sirkular (dua arah)

Pola Komunikasi Sirkular merupakan proses komunikasi yang dilakukan secara terus menerus sehingga terjadi feedback atau umpan balik sesuai dengan yang diinginkan oleh komunikator dan komunikan. Dalam Pola Komunikasi Sirkular ini terjadinya feedback atau umpan balik di dalamnya merupakan penentu utama keberhasilan suatu komunikasi yang dilakukan. Secara

garis besar pola komunikasi adalah wujud ataupun pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang mengaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktivitas atau kegiatan, dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi melalui jaringan komunikasi.

Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi menurut Wiryanto dalam (Romli, 2011) adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi. Komunikasi formal adalah komunikasi yang di setujui oleh organisasi itu sendiri dan sifatnya berorientasi kepentingan organisasi. Isinya berupa cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus di lakukan dalam organisasi. Adapun komunikasi informal adalah komunikasi yang di setujui secara sosial. Orientasinya bukan pada organisasi, tetapi lebih kepada anggotanya secara individual.

Adapun menurut (Muhammad, 2009) bahwa Komunikasi organisasi juga dapat di definisikan sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling bergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Aspek-Aspek Komunikasi Organisasi menurut (Siregar, 2021) sebagai berikut:

1. Komunikasi Vertikal: Komunikasi antara atasan dan bawahan.
2. Komunikasi Horizontal: Komunikasi antara rekan kerja yang setingkat.
3. Komunikasi Diagonal: Komunikasi antara individu

dari departemen yang berbeda.

4. Komunikasi Formal: Komunikasi yang resmi dan terstruktur.
5. Komunikasi Informal: Komunikasi yang tidak resmi dan tidak terstruktur.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Faisal, Nur, & Putri, 2023) kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Lupiyoadi menyatakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (fasilitas fisik) meliputi fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan & perlengkapan yang modern
- b. *Credibility* (kredibilitas) meliputi kepercayaan, keyakinan dan kejujuran dalam pelayanan.
- c. *Competence* (kompeten) meliputi keterampilan dan pengetahuan pelayanan.
- d. *Acces* (akses) meliputi memberikan/menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan mudah dihubungi.
- e. *Relibility* (reliabilitas) meliputi efektifitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota.
- f. *Responsiveness* (responsif) yaitu membantu dengan segera memecahkan masalah.
- g. *Courtesy* (kesopanan) meliputi kesopanan, penghargaan, bijaksana dan keramahan pelayanan.

- h. *Communication* (komunikasi) meliputi komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan.
- i. *Understanding The Customers* (memahami pelanggan) yaitu mengerti dan memahami kebutuhan dari pelanggan.

Oleh karena itu, penerapan pola komunikasi di dalam organisasi *Wedding Organizer* sangatlah penting untuk terus meningkatkan mutu pelayanan mereka. Dari latar belakang yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, timbul pertanyaan mengenai "Bagaimana Pola Komunikasi Organisasi *Wedding Organizer* Teman Manten dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan?" sehingga mampu bertahan dan bersaing di tengah banyaknya kompetitor yang muncul.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Menurut Suharsimi, sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa informasi lisan atau tulisan, serta objek-objek yang diamati oleh peneliti hingga ke akar permasalahannya. Sugiyono (2021) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif deskriptif berfokus pada kondisi objek sebagaimana adanya, dengan peneliti berperan sebagai elemen kunci dalam proses penelitian. Dalam penulisan ini, penulis menerapkan metode studi kasus untuk mengetahui Bagaimana Pola Komunikasi Organisasi *Wedding Organizer* Teman Manten dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan. Metode studi kasus umumnya melibatkan peristiwa nyata dan aktual. Di dalamnya, penulis menyelidiki informasi terkait masalah tertentu dalam suatu peristiwa dengan memanfaatkan berbagai prosedur penelitian untuk mengumpulkan data dalam jangka waktu tertentu. Lokasi dari penelitian ini

Perumahan *Green Garden Cluster Mini*, Nagasari, Kabupaten Karawang. Peneliti menggunakan empat metode dalam pengumpulan data, yaitu: Wawancara, Observasi Partisipatif, Dokumentasi, Studi Kepustakaan. Berdasarkan pada metode teknik analisis data, informasi dari berbagai sumber dapat dibentuk menjadi sekumpulan data yang valid (triangulasi) apabila dilakukan pengamatan secara terus menerus yang mengakibatkan data menjadi jenuh (Sugiyono 2021). Keakuratan data dalam penelitian kualitatif sangat penting dalam proses pengabsahan data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi teoritis untuk mengecek kembali segala informasi yang diperoleh lalu menguji keabsahan datanya. Oleh karena itu, peneliti melakukan pengecekan hasil wawancara dengan *key informant* beserta informan pendukung dengan beberapa teori yang berhubungan dengan. Informasikan secara ringkas mengenai materi dan metode yang digunakan dalam Pola Komunikasi Organisasi *Wedding Organizer* Teman Manten dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan penelitian, meliputi subjek/bahan yang diteliti, alat yang digunakan, rancangan percobaan atau desain yang digunakan, teknik pengambilan sampel, variabel yang akan diukur, teknik pengambilan data, analisis dan model statistik yang digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teman Manten memiliki filosofi nama "Teman" dan "Manten" yang berartikan sebagai teman yang hadir untuk pengantin merayakan pesta pernikahan impiannya. Harapan dan impian Manten akan diwujudkan ditemani oleh kami sebagai wedding organizer. Teman Manten *Wedding Organizer* Karawang yang didirikan oleh Moch Aditya Pratama Latif bermarkas di Perumahan *Green Garden Cluster Mini*,

Nagasari, Kabupaten Karawang. Terlaksana event wedding pertamanya di Kabupaten Karawang pada tanggal 14 April 2020 dengan anggota crew pertamanya sebanyak 6 orang. Sepanjang berjalannya waktu kini Teman Manten Wedding Organizer Karawang telah memiliki 22 Crew beserta 1 owner telah berhasil menjalankan event sebanyak 300 lebih dengan rata rata perbulannya 10 acara atau event.

Filosofi pelayanan teman manten adalah "*We Hear, We Care, We Help*" dijabarkan sebagai berikut:

a. We Hear

Kami mendengarkan kebutuhan dan permasalahan calon manten untuk menyelenggarakan pernikahan dengan secara aktif dan empati untuk memahami dan membangun kepercayaan.

b. We Care

Kami menunjukan kepedulian atas kebutuhan dan permasalahan calon manten untuk menyelenggarakan pernikahan dalam bentuk empati, dukungan dan perhatian.

c. We Help

Kami bantu dalam bentuk tindakan nyata secara profesional atas kebutuhan dan permasalahan calon manten untuk menyelenggarakan pernikahan.

Berdasarkan hasil penelitian, adapun 2 pola komunikasi yang dijalankan oleh Teman Manten, diantaranya

a. Pola Komunikasi Linear

Menurut (Faisal, Nur, & Putri, 2023) Pola komunikasi linear adalah pola komunikasi satu arah, yang mana pola ini adalah rangkaian proses pemindahan pikiran dari komunikator kepada komunikasi baik menggunakan media maupun tidak dan tanpa adanya feedback dari komunikan, atau dengan kata lain komunikan hanya sebagai

pendengar saja. Bentuk pola komunikasi linear yang dilakukan adalah ketika seorang pemimpin atau PIC memberikan perintah, baik kepada anggota maupun kepada vendor. Pola komunikasi ini biasanya ini berlaku pada saat acara. Perintah-perintah yang dilakukan melalui *Handy Talky* dan bersifat urgent dan harus dilakukan saat itu juga sehingga tidak terjadi komunikasi dua arah disana. Komunikasi linear ini dilakukan sebagai bentuk penyelesaian masalah missskomunikasi dan penyelesaian masalah ini sebagai peningkatan kualitas layanan.

b. Pola Komunikasi Sirkular

Pola komunikasi sirkular adalah suatu model komunikasi yang menjelaskan bahwa komunikasi adalah suatu proses yang berkelanjutan dan melibatkan semua pihak yang terlibat dalam komunikasi. Bentuk komunikasi sirkular pada Teman Manten contohnya di internal ada pada evaluasi pasca event yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kedepannya, pada prakteknya evaluasian ini melibatkan semua tim yang ikut memberi dan menerima masukan dengan tidak ada pandang jabatan. Moch Aditya selaku owner melakukan komunikasi sirkular ke pihak pihak eksternal dengan client. Pada saat client konsultasi pernikahan impian mereka, owner akan langsung mengarahkan kepada vendor-vendor dengan kesesuaian dari client dan melakukan negosiasi terlebih dahulu, kemudian owner akan memberikan penawaran budget terbaik kepada client agar terjadi minimum budget dengan konsep yang elegant, kemudian terjadi dealing. Pola komunikasi sirkular sangat berpengaruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan, client senang dengan penawaran nya dan pihak WO mendapatkan untung yang maksimal.

Penjelasan pola komunikasi sirkular atau dua arah sebagai berikut:

1. Antara Crew dan Klien

a) Tim Teman Manten Wedding Organizer secara rutin berinteraksi dengan klien menggunakan berbagai metode, seperti melalui Whatsapp, telepon, atau pertemuan langsung.

b) Klien menyampaikan pendapat, pertanyaan, atau kekhawatiran kepada tim melalui saluran yang sama atau dalam pertemuan secara langsung.

c) Tim menjawab umpan balik atau pertanyaan klien dengan memberikan penjelasan yang tepat, solusi yang memuaskan, atau informasi terbaru tentang perkembangan perencanaan pernikahan.

d) Selanjutnya, klien dapat memberikan umpan balik terhadap jawaban dari tim, yang menciptakan siklus komunikasi dua arah yang berkelanjutan.

2. Antara Crew di Dalam Tim Sendiri:

a) Anggota tim di Teman Manten Wedding Organizer juga melakukan komunikasi dua arah untuk bertukar informasi, memperbarui status proyek, atau bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.

b) Mereka memanfaatkan berbagai saluran komunikasi internal, seperti email, grup diskusi, atau aplikasi pesan instan, untuk berbagi informasi dan mendiskusikan perkembangan proyek.

c) Setiap anggota tim memberikan saran atau pertanyaan kepada rekan-rekan mereka, dan kemudian menerima balasan atau jawaban sebagai tanggapan.

d) Hal ini menciptakan suatu siklus komunikasi yang terus berlanjut di antara anggota tim, memastikan semua anggota tim mendapat informasi dan berpartisipasi dalam proyek pernikahan yang sedang dikerjakan.

Komunikasi Organisasi

Adapun pola komunikasi organisasi yang diterapkan oleh Teman Manten sebagai berikut:

1. Komunikasi Formal

Bentuk komunikasi formal yang dilakukan oleh Teman Manten adalah pada saat teknikal meeting dan evaluasi bulanan. Pada Teknikal Meeting mempertemukan antara Teman Manten dan calon pengantin beserta keluarga, membahas konsep final dan kematangan persiapan teknis di hari H yang di agendakan secara formal. Adapun evaluasi rutin bulanan yang sudah terjadwal secara formal dengan rapat di pimpin langsung oleh owner untuk mengevaluasi perjalanan 1 bulan kebelakang dan mempersiapkan perjalanan 1 bulan kedepan. Komunikasi secara formal dalam komunikasi Wedding Organizer ialah pada saat *technical meeting*. *Technical Meeting* ini berguna untuk memastikan kembali informasi dan teknis pelaksanaan hari H agar sesuai dengan rencana. Teknikal meeting Teman Manten biasanya dilaksanakan sekurang kurang nya 2 minggu sebelum pelaksanaan hari H dan tugas crew di teknikal meeting adalah menjelaskan segment segment sesuai dengan dengan tanggungjawabnya masing-masing.

2. Komunikasi Informal

Bentuk komunikasi informal yang dilakukan oleh Teman Manten contohnya adalah pada saat acara running berjalan, dimana ketika ada permasalahan PIC dan crew yang bertugas langsung bergerak menyelesaikan masalah yang terjadi, adanya diskusi kilat untuk langsung bergerak menyelesaikan masalah yang terjadi merupakan bentuk komunikasi informal pada teori komunikasi

organisasi. Contoh lainnya crew teman manten saling berkoordinasi dengan PIC keluarga untuk ketika

Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada Teman Manten sudah sangat baik dan berjalan nya pelayanan kualitas dipantau dengan SOP yang ketat. Indikator keberhasilan kualitas pelayanan seperti *Tangibles* (fasilitas fisik), *Credibility* (kredibilitas), *Acces* (akses), *Relibility* (reliabilitas), *Responsiveness* (responsif), *Courtesy* (kesopanan), *Communication* (komunikasi) dan *Understanding The Customers* (memahami pelanggan) sudah semua terangkum pada SOP Teman Manten untuk dapat memaksimalkan fungsi pelayanan, dan kesesuaian dengan filosofi pelayanan Teman Manten yaitu *we hear, we care, we help*. Peningkatan kualitas pelayanan Teman Manten tidak terlepas dari teori komunikasi organisasi dan pola pola komunikasi yang sudah diterapkan, take and give informasi berjalan dengan baik antara *client*, *owner* Teman Manten, *vendor* dan *crew* tanggungjawabnya masing-masing.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan mengenai pola komunikasi Organisasi *Wedding Organizer* dalam meningkatkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Teman Manten *Wedding Organizer* dalam komunikasi internalnya menggunakan pola komunikasi linear dan pola komunikasi sirkular. Bentuk pola komunikasi linear yang dilakukan adalah ketika seorang pemimpin atau PIC memberikan perintah, baik kepada anggota maupun kepada vendor. Kemudian pola komunikasi sirkular pada Teman Manten contohnya di internal ada pada evaluasi pasca event yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan kedepannya. Pelayanan pada Teman Manten sudah sangat baik dan

berjalan nya pelayanan kualitas dipantau dengan SOP yang ketat. Indikator keberhasilan kualitas pelayanan seperti *Tangibles* (fasilitas fisik), *Credibility* (kredibilitas), *Acces* (akses), *Relibility* (reliabilitas), *Responsiveness* (responsif), *Courtesy* (kesopanan), *Communication* (komunikasi) dan *Understanding The Customers* (memahami pelanggan) sudah semua terangkum pada SOP Teman Manten untuk dapat memaksimalkan fungsi pelayanan, dan kesesuaian dengan filosofi pelayanan Teman Manten yaitu *we hear, we care, we help*.

DAFTAR PUSTAKA

- Faisal, M., Nur, M., & Putri, E. (2023). POLA KOMUNIKASI ORGANISASI WEDDING ORRGANIZER DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN. Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mataram, Indonesia, NTB.
- Muhammad, A. (2009). Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Romli, K. (2011). Komunikasi Organisasi Lengkap. Jakarta.
- Siregar, R. (2021). Komunikasi Organisasi. Bandung: Widina Bhakti Persada.
- Soejanto, A. (2005). Psikologi Perkembangan. Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.
- Suharsimi. (2014). Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik). Jakarta: Rineka Cipta.