BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan aspek fundamental dalam setiap organisasi. Tanpa komunikasi yang terstruktur, organisasi akan mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi, mengoordinasikan tugas, dan menjaga hubungan kerja yang harmonis. Dalam konteks organisasi bisnis, terutama di industri jasa, komunikasi menjadi lebih kompleks karena melibatkan banyak pihak dengan kepentingan yang berbeda. *Wedding organizer*, sebagai industri yang mengelola berbagai aspek pernikahan, sangat bergantung pada komunikasi yang lancar antara anggota tim, klien, dan *vendor*. Koordinasi yang tidak berjalan dengan baik dapat menyebabkan kesalahan dalam eksekusi acara, yang pada akhirnya memengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

Dalam sebuah organisasi, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan antarindividu. Hubungan yang baik di antara anggota organisasi akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, di mana setiap individu memahami tugas dan tanggung jawabnya. Sebaliknya, komunikasi yang tidak berjalan dengan baik dapat menyebabkan kesalahpahaman, konflik, dan hambatan dalam proses kerja. Oleh karena itu, memahami bagaimana pola komunikasi diterapkan dalam suatu organisasi menjadi hal yang sangat penting untuk dianalisis lebih lanjut.

Pola komunikasi dalam organisasi menentukan bagaimana informasi mengalir dari satu individu ke individu lainnya. Pola komunikasi yang diterapkan dalam suatu organisasi dapat memengaruhi cara anggota tim berinteraksi, menyampaikan gagasan, dan menyelesaikan permasalahan. Jika pola komunikasi yang digunakan sesuai dengan kebutuhan organisasi, maka koordinasi kerja dapat berjalan lebih baik.

Jadikan *Wedding* mu Sempurna, yang berada di bawah naungan PT. Asri Muda Kreasi atau biasa dikenal dengan JWS *Wedding*, merupakan salah satu perusahaan *wedding organizer* yang berbasis di Bekasi. Sebagai penyedia jasa di industri pernikahan, JWS *Wedding* harus memiliki sistem komunikasi yang baik

Universitas Nasional

agar setiap elemen dalam tim dapat bekerja secara sinergis dan menghindari kesalahan koordinasi dalam pelaksanaan acara.

JWS *Wedding* memiliki dua jenis tenaga kerja, yaitu karyawan tetap dan *freelancer*. Karyawan tetap bertanggung jawab atas perencanaan dan koordinasi, sementara *freelancer* direkrut berdasarkan kebutuhan acara dan bertugas dalam pelaksanaan teknis di lapangan. Dalam hal komunikasi, atasan memberikan instruksi langsung kepada karyawan tetap, terutama pada tahap perencanaan, untuk memastikan bahwa konsep acara, jadwal kerja, dan kebutuhan *vendor* telah tersusun dengan baik. Pada tahap pelaksanaan, atasan tidak terlibat langsung di lapangan, tetapi tetap memonitor jalannya acara melalui laporan yang diberikan di grup WhatsApp oleh *wedding planner*. Jika ada keputusan atau arahan tambahan yang perlu disampaikan kepada tim di lapangan, *wedding planner* bertanggung jawab meneruskan informasi tersebut kepada *vendor* atau *freelancer*.

Untuk menjaga koordinasi dalam perencanaan dan eksekusi acara, JWS *Wedding* memiliki tiga jenis rapat utama yaitu Rapat Tahunan yang dilaksanakan satu kali dalam setahun untuk mengevaluasi kinerja dan merancang strategi bisnis ke depan. Lalu ada Rapat Internal Bulanan yang diadakan setiap bulan untuk membahas perkembangan kerja dan kendala komunikasi di internal tim. Dan Rapat *Event* yang dilaksanakan satu minggu sebelum acara untuk memastikan kesiapan tim dalam menjalankan tugasnya.

Dalam operasional sehari-hari, koordinasi antara karyawan tetap dan *freelancer* di JWS *Wedding* harus berjalan lancar agar acara dapat terlaksana sesuai rencana. Pada tahap perencanaan, komunikasi lebih intensif antara atasan dan karyawan tetap, terutama dengan *wedding planner* serta staff finance & business development, untuk menyusun konsep acara dan memastikan semua kebutuhan telah dipersiapkan dengan baik. Selama tahap pelaksanaan, atasan tidak turun langsung ke lapangan, tetapi tetap berperan dalam memonitor jalannya acara melalui laporan yang dikirimkan di grup WhatsApp oleh *wedding planner*. *Wedding planner* bertugas menyampaikan arahan dari atasan kepada *vendor* dan *freelancer* untuk memastikan semua bagian acara berjalan sesuai dengan rencana. Dalam beberapa situasi, *wedding planner* menghadapi kendala saat menyampaikan arahan dari atasan kepada *vendor* dan *freelancer*, terutama jika

terdapat perubahan mendadak dalam susunan acara. *Wedding planner* perlu memastikan bahwa setiap perubahan tersebut disampaikan dengan jelas dan tidak ada informasi yang terlewat agar *vendor* dan *freelancer* dapat menyesuaikan tugas mereka sesuai dengan kebutuhan acara.

Namun, dalam praktiknya, ada kalanya *wedding planner* mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi secara cepat karena mereka harus memastikan bahwa setiap arahan yang diberikan telah sesuai dengan keputusan atasan. Jika *wedding planner* tidak mendapatkan konfirmasi tepat waktu dari atasan, maka *vendor* dan *freelancer* berisiko menerima informasi yang kurang jelas atau bahkan bertentangan dengan rencana awal yang sudah disepakati. Hal ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelaksanaan acara dan meningkatkan kemungkinan terjadinya miskomunikasi di antara seluruh pihak yang terlibat dalam persiapan maupun pelaksanaan acara pernikahan.

Keputusan yang diambil oleh *wedding planner* di hari H acara sering kali bersifat teknis, seperti pengaturan tata letak dekorasi, manajemen waktu acara, atau koordinasi dengan fotografer dan videografer. Namun, dalam beberapa kondisi, *wedding planner* tetap harus berkonsultasi dengan atasan terlebih dahulu, terutama jika perubahan yang dilakukan menyangkut aspek penting dalam acara yang berkaitan dengan kepuasan klien. Jika atasan sulit dihubungi dalam kondisi mendesak, *wedding planner* harus mampu mengambil keputusan yang sesuai dengan pengalaman mereka untuk memastikan acara tetap berjalan dengan lancar. Akan tetapi, keputusan yang diambil tanpa arahan langsung dari atasan dapat menimbulkan risiko ketidaksesuaian dengan ekspektasi awal klien atau *vendor*. *Wedding planner* juga harus mampu memahami batasan kewenangan mereka dalam pengambilan keputusan, terutama dalam hal perubahan konsep atau tambahan kebutuhan yang berdampak pada aspek finansial. Oleh karena itu, meskipun *wedding planner* memiliki kebebasan dalam menangani aspek teknis acara, mereka tetap perlu memastikan bahwa setiap keputusan yang mereka ambil selaras dengan visi dan kebijakan JWS *Wedding* agar tidak terjadi kesalahpahaman dengan pihak atasan maupun klien.

Setelah acara selesai, tahap evaluasi dilakukan oleh atasan dan bawahan yang terdiri dari karyawan tetap, yakni staff finance & business development serta *wedding planner*. Evaluasi yang dilakukan setelah acara tidak hanya bertujuan untuk melihat apakah acara berjalan sesuai rencana, tetapi juga untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi yang terjadi selama perencanaan dan pelaksanaan. Dalam evaluasi ini, *wedding planner* sering memberikan laporan mengenai kendala yang mereka hadapi, termasuk keterlambatan informasi, miskomunikasi, serta kendala teknis dalam koordinasi dengan *vendor* atau klien. Jika ditemukan pola masalah yang sering terjadi, maka tim akan mendiskusikan solusi yang dapat diterapkan untuk acara-acara selanjutnya. Evaluasi ini menjadi momen penting bagi tim untuk memahami sejauh mana komunikasi antara atasan dan bawahan berjalan dengan baik, serta apakah ada aspek yang perlu diperbaiki dalam penyampaian informasi dan koordinasi di setiap tahap acara. Dengan demikian, setiap kendala yang muncul dapat dijadikan pelajaran untuk meningkatkan komunikasi dalam acara berikutnya.

Selain itu, evaluasi juga membantu mengidentifikasi faktor-faktor utama yang menyebabkan hambatan dalam komunikasi internal, baik yang berasal dari sistem komunikasi yang belum terstruktur dengan baik maupun karena kendala teknis dalam penggunaan platform komunikasi yang tersedia. *Wedding planner* dan staff finance & business development harus memastikan bahwa setiap kendala yang terjadi dalam acara sebelumnya tidak terulang kembali di acara mendatang dengan melakukan pencatatan terhadap setiap hambatan yang terjadi. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan secara rutin, JWS *Wedding* dapat membangun sistem komunikasi yang lebih jelas dan mengurangi kemungkinan miskomunikasi yang dapat berdampak pada kualitas layanan mereka.

Namun, dalam praktiknya, tidak semua masalah komunikasi dapat langsung diatasi karena beberapa faktor eksternal seperti jadwal klien yang sering berubah atau keterlambatan *vendor* dalam merespons permintaan perubahan mendadak. Selain faktor eksternal tersebut, faktor internal seperti perbedaan persepsi antara atasan dan *wedding planner* juga dapat menyebabkan ketidaksepahaman dalam pelaksanaan acara. Jika *wedding planner* tidak memahami dengan benar instruksi dari atasan, maka mereka dapat meneruskan

informasi yang kurang tepat kepada *vendor* atau *freelancer*, yang akhirnya berdampak pada jalannya acara. Sering kali, *wedding planner* mengira bahwa instruksi dari atasan bersifat fleksibel, padahal ada beberapa keputusan yang seharusnya tetap mengikuti arahan awal yang telah disepakati. Hal ini bisa menjadi penyebab utama terjadinya perubahan mendadak dalam eksekusi acara, yang pada akhirnya dapat menimbulkan ketidakpuasan dari klien karena adanya ketidaksesuaian antara harapan dan hasil yang diberikan oleh tim JWS *Wedding*. Oleh karena itu, perlu adanya mekanisme komunikasi yang lebih efektif untuk memastikan bahwa setiap keputusan yang dibuat benar-benar dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan acara pernikahan. Dalam evaluasi ini, tim akan meninjau kendala yang terjadi, menilai koordinasi antar tim, serta mencari solusi agar kesalahan yang sama tidak terjadi di acara berikutnya.

Namun, dalam pelaksanaan komunikasi ini, JWS *Wedding* masih menghadapi beberapa tantangan utama, yaitu keterlambatan informasi, miskomunikasi, dan kesalahan koordinasi. Salah satu faktor utama yang menyebabkan keterlambatan informasi dalam komunikasi di JWS *Wedding* adalah kesibukan atasan yang sering kali tidak berada di kantor karena harus menghadiri berbagai pertemuan eksternal atau menangani beberapa proyek secara bersamaan. Dalam kondisi seperti ini, *wedding planner* sering kali dihadapkan pada situasi di mana mereka harus membuat keputusan dengan cepat tanpa bisa langsung berkoordinasi dengan atasan. Jika keputusan yang diambil ternyata berbeda dengan harapan atasan, hal ini dapat menimbulkan evaluasi ulang terhadap peran *wedding planner* dalam menangani acara di lapangan. *Wedding planner* perlu memiliki pemahaman yang lebih baik tentang prioritas kerja serta prosedur yang berlaku agar mereka dapat mengambil keputusan yang paling sesuai dengan keadaan tanpa harus selalu bergantung pada atasan. Selain itu, *wedding planner* juga perlu membangun kepercayaan dengan *vendor* dan *freelancer* agar mereka dapat bekerja secara lebih mandiri tanpa harus menunggu arahan yang terlalu lama dari pihak manajemen. Dengan komunikasi yang lebih terstruktur, *wedding planner* dapat memastikan bahwa setiap kendala yang muncul dapat segera ditangani dengan langkah-langkah yang paling tepat.

Ketika atasan tidak berada di kantor, bawahan yang membutuhkan keputusan cepat sering mengalami kesulitan karena harus menunggu tanggapan yang lambat melalui pesan atau panggilan. Hal ini menjadi tantangan besar karena dalam industri *wedding organizer*, setiap keputusan harus dibuat dengan cepat agar seluruh aspek acara berjalan sesuai jadwal. Oleh karena itu, keterlambatan informasi ini dapat menyebabkan hambatan dalam persiapan acara, terutama saat tim harus mengoordinasikan *vendor* atau menyesuaikan kebutuhan klien dalam waktu singkat. Keterlambatan dalam penyampaian informasi tidak hanya berdampak pada tim internal, tetapi juga dapat memengaruhi koordinasi dengan *vendor* dan pihak eksternal lainnya. Dalam beberapa kasus, *wedding planner* yang tidak segera mendapatkan keputusan dari atasan harus menunda penyampaian informasi kepada *vendor*, yang akhirnya berujung pada keterlambatan dalam persiapan acara.

Selain faktor kesibukan atasan, sistem komunikasi yang masih bergantung pada satu jalur juga menjadi kendala dalam keterlambatan informasi. Saat atasan tidak segera merespons, *wedding planner* sering kali tidak memiliki opsi lain selain menunggu, karena keputusan tetap berada di tangan atasan. Hal ini menunjukkan bahwa belum ada mekanisme delegasi keputusan yang lebih fleksibel dalam organisasi. Meskipun *wedding planner* dapat mengambil keputusan di beberapa situasi, mereka tetap harus melaporkan setiap perkembangan kepada atasan untuk menghindari kesalahan koordinasi. Oleh karena itu, dalam beberapa kasus, keputusan yang seharusnya bisa segera dieksekusi malah tertunda karena harus menunggu persetujuan dari atasan.

1. Keterlambatan Informasi

Bawahan sering mengalami kesulitan saat membutuhkan keputusan cepat dari atasan, terutama ketika atasan tidak berada di kantor, karena atasan sering kali lambat dalam merespons pesan. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas, terutama saat tahap perencanaan acara. Untuk mengatasi masalah keterlambatan informasi ini, beberapa upaya telah dilakukan, seperti pembentukan grup WhatsApp yang terdiri dari atasan, *wedding planner*, staff finance & business development, dan staff lainnya. Grup ini memungkinkan komunikasi tetap berjalan meskipun atasan tidak berada di

kantor. Namun, meskipun grup WhatsApp telah membantu mempercepat alur komunikasi, masih terdapat kendala ketika atasan tidak segera membaca atau menanggapi pesan. *Wedding planner* yang membutuhkan keputusan cepat sering kali harus menunggu lebih lama, yang berdampak pada keterlambatan dalam menyampaikan informasi kepada *vendor* atau klien. Dalam beberapa kasus, *wedding planner* harus mengambil keputusan sendiri berdasarkan pengalaman sebelumnya tanpa menunggu konfirmasi dari atasan.

Meskipun pada tahap pelaksanaan keputusan teknis berada di tangan *wedding planner*, atasan tetap memonitor acara melalui laporan yang diberikan di grup WhatsApp. Dalam kondisi tertentu, *wedding planner* perlu melakukan koordinasi cepat dengan *vendor* tanpa harus menunggu persetujuan atasan. Namun, pada beberapa kasus, *wedding planner* tetap memerlukan arahan tambahan dari atasan, terutama jika perubahan yang terjadi di lapangan berhubungan dengan kebutuhan klien yang berbeda dari kesepakatan awal. Jika *wedding planner* harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan persetujuan atasan, koordinasi dengan *vendor* bisa terganggu, sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pelaksanaan acara. Oleh karena itu, komunikasi antara *wedding planner* dan atasan di grup WhatsApp menjadi salah satu aspek penting untuk memastikan bahwa semua pihak tetap mendapatkan informasi yang jelas mengenai perkembangan acara.

2. Miskomunikasi

   Arahan yang diberikan oleh atasan terkadang tidak dipahami dengan benar oleh bawahan. Contohnya, dalam suatu kejadian, bawahan mengira bahwa telah disepakati untuk menambah satu orang crew tambahan saat pemberkatan, selain *wedding planner* dan additional bride assistant. Namun, atasan mengira bahwa tambahan crew tersebut diperlukan saat resepsi, bukan saat pemberkatan, yang menyebabkan kesalahan dalam penempatan tim di lapangan. Miskomunikasi ini bisa dihindari jika setiap instruksi yang diberikan oleh atasan dikonfirmasi ulang oleh *wedding planner* sebelum diteruskan kepada tim di lapangan. Miskomunikasi yang terjadi dalam organisasi sering kali disebabkan oleh kurangnya kejelasan dalam penyampaian informasi dan perbedaan persepsi di antara anggota tim. Dalam

beberapa kondisi, *wedding planner* dan staff finance & business development memiliki pemahaman yang berbeda terkait keputusan yang telah diambil oleh atasan.

3. Kesalahan Koordinasi

Beberapa informasi penting, seperti jadwal penerbangan klien atau perubahan teknis dalam acara, tidak selalu dikomunikasikan dengan baik. Dalam satu kasus, tim finance & business development menerima instruksi langsung dari atasan untuk melakukan *booking* tiket pesawat klien, namun informasi ini tidak diketahui oleh *wedding planner* yang menangani klien tersebut. Seharusnya, jika ada instruksi langsung dari atasan, baik atasan maupun staff finance & business development juga mengonfirmasi ulang dengan *wedding planner* untuk memastikan jadwal dan tanggal yang sesuai dengan keinginan klien. Kesalahan koordinasi dalam organisasi dapat berdampak lebih luas jika tidak segera diatasi dengan sistem komunikasi yang lebih baik. Selain kesalahan dalam pemesanan tiket penerbangan, ada beberapa kasus lain di mana informasi yang tidak tersampaikan dengan baik menyebabkan ketidakseimbangan dalam pembagian tugas di lapangan.

Meskipun kesalahan koordinasi jarang terjadi, keterlambatan informasi dan miskomunikasi sering menjadi kendala utama yang memengaruhi operasional JWS *Wedding*. Miskomunikasi juga sering terjadi dalam bentuk perbedaan pemahaman antara atasan dan bawahan. Instruksi yang diberikan oleh atasan terkadang memiliki makna ganda, sehingga bawahan menafsirkan arahan tersebut secara berbeda dari yang dimaksudkan. Hal ini bisa terjadi karena penyampaian instruksi yang terlalu singkat atau tidak adanya konfirmasi ulang dari bawahan. Dalam satu contoh kasus, *wedding planner* mengira bahwa tambahan crew hanya diperlukan untuk sesi pemberkatan, sementara atasan mengira tambahan crew tersebut dibutuhkan untuk resepsi. Akibatnya, terjadi kekurangan tenaga kerja di salah satu sesi acara, yang berdampak pada efisiensi jalannya acara. Kendala-kendala ini dapat berdampak pada kelancaran acara dan tingkat kepuasan klien. Jika informasi tidak disampaikan secara tepat waktu, tim di lapangan akan mengalami kesulitan dalam menyesuaikan tugasnya, sehingga dapat menimbulkan

ketidaksesuaian antara harapan klien dan hasil yang diberikan oleh tim JWS *Wedding*.

Dalam beberapa situasi, *wedding planner* harus mengambil keputusan dengan cepat untuk menghindari kendala di lapangan. Namun, jika *wedding planner* tidak memiliki informasi yang cukup dari atasan, maka keputusan yang diambil bisa saja kurang sesuai dengan ekspektasi klien. Contohnya, dalam satu acara, klien meminta perubahan tata letak dekorasi di menit-menit terakhir. Karena atasan tidak segera merespons pesan dari *wedding planner*, tim dekorasi terpaksa mengikuti keputusan *wedding planner* tanpa adanya arahan yang lebih lanjut. Akibatnya, ketika atasan mengetahui perubahan yang dilakukan, sudah terlambat untuk melakukan penyesuaian kembali. Hal ini menunjukkan bahwa keterlambatan komunikasi antara atasan dan *wedding planner* dapat memengaruhi hasil akhir acara, terutama jika keputusan yang diambil berbeda dari arahan awal yang telah disepakati.

Wedding planner sering kali berada dalam situasi yang menuntut pengambilan keputusan cepat, terutama ketika ada perubahan mendadak dari klien atau *vendor*. Namun, karena keputusan tetap berada di tangan atasan, *wedding planner* tidak selalu memiliki kewenangan penuh untuk menyesuaikan rencana acara tanpa persetujuan. Hal ini bisa menjadi tantangan tersendiri ketika *wedding planner* harus menunggu arahan lebih lanjut dari atasan yang tidak selalu bisa merespons dengan cepat. Dalam beberapa kasus, *wedding planner* terpaksa mengambil keputusan sendiri untuk menghindari keterlambatan, tetapi keputusan tersebut bisa saja tidak sesuai dengan harapan atasan atau klien. Oleh karena itu, penting bagi JWS *Wedding* untuk memiliki sistem komunikasi yang memungkinkan *wedding planner* mendapatkan persetujuan lebih cepat dalam kondisi yang mendesak.

Selain itu, koordinasi yang kurang baik dapat menyebabkan hambatan dalam komunikasi antara atasan dan tim di lapangan. Hambatan komunikasi tidak hanya terjadi antara atasan dan bawahan, tetapi juga dalam komunikasi internal di antara tim yang terlibat dalam operasional. Sering kali, *wedding planner*, staff finance & business development, serta tim manajemen memiliki persepsi yang berbeda terkait tugas dan tanggung jawab masing-masing. Misalnya, dalam hal

pembayaran *vendor*, staff finance mungkin menganggap bahwa *wedding planner* harus terlebih dahulu mengonfirmasi ulang ke *vendor* sebelum pembayaran dilakukan, sementara *wedding planner* mengira bahwa finance akan langsung memproses pembayaran setelah menerima permintaan dari klien. Ketidaksepahaman seperti ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam penyelesaian pembayaran dan berdampak pada hubungan kerja dengan *vendor*.

Hambatan komunikasi antara atasan dan *wedding planner* juga dapat berdampak pada *freelancer* yang bekerja dalam acara tersebut. Jika *wedding planner* mengalami kesulitan dalam memahami arahan dari atasan, maka informasi yang mereka sampaikan kepada *freelancer* bisa menjadi tidak sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Misalnya, dalam sebuah acara, *wedding planner* menginformasikan bahwa crew dokumentasi harus mulai bekerja pada pukul 14.00, padahal arahan dari atasan menyebutkan pukul 13.00. Ketidaksesuaian informasi ini menyebabkan *freelancer* datang terlambat, yang akhirnya berdampak pada kualitas dokumentasi acara. Oleh karena itu, komunikasi yang lebih jelas antara atasan dan *wedding planner* diperlukan agar tidak terjadi ketidaksepahaman dalam penyampaian informasi kepada *freelancer*.

Selain berdampak pada *freelancer*, hambatan komunikasi juga berpengaruh terhadap *vendor* yang terlibat dalam acara. *Vendor* seperti katering, dekorasi, dan dokumentasi bergantung pada informasi yang diberikan oleh *wedding planner*. Jika *wedding planner* mengalami keterlambatan dalam mendapatkan arahan dari atasan, maka *vendor* bisa saja tidak mendapatkan informasi yang mereka butuhkan tepat waktu. Misalnya, dalam satu acara, *vendor* dekorasi mengira bahwa pemasangan dekorasi baru bisa dilakukan setelah sesi pemberkatan selesai, padahal dalam arahan awal, dekorasi seharusnya sudah terpasang sebelum sesi tersebut dimulai. Kesalahan ini menyebabkan keterlambatan dalam persiapan acara dan membuat tim harus bekerja lebih cepat untuk mengejar ketertinggalan. Oleh karena itu, koordinasi antara *wedding planner* dan *vendor* perlu diperkuat agar tidak terjadi miskomunikasi yang dapat menghambat jalannya acara. Selain kendala komunikasi yang terjadi di dalam tim, hubungan dengan klien juga dapat terdampak jika terdapat miskomunikasi dalam penyampaian informasi. Dalam beberapa kasus, *wedding planner* tidak segera

menerima kepastian dari atasan mengenai perubahan konsep acara yang diminta oleh klien, sehingga klien merasa bahwa permintaan mereka tidak segera ditindaklanjuti.

Dalam kondisi tertentu, *wedding planner* sebagai perantara komunikasi antara atasan dan *freelancer* perlu memastikan bahwa setiap instruksi telah tersampaikan dengan jelas. Jika *wedding planner* mengalami kendala dalam memahami arahan dari atasan, maka informasi yang disampaikan kepada *vendor* atau *freelancer* bisa menjadi tidak akurat. Dalam perencanaan acara, *wedding planner* memiliki peran sebagai penghubung utama antara atasan dan tim pelaksana di lapangan. Namun, jika komunikasi antara atasan dan *wedding planner* tidak berjalan lancar, maka arahan yang diberikan kepada *vendor* dan *freelancer* bisa menjadi tidak akurat atau bahkan bertentangan dengan rencana awal. Sebagai contoh, dalam sebuah acara, *wedding planner* sempat menerima arahan perubahan waktu dekorasi dari atasan. Namun, karena informasi tersebut tidak langsung diteruskan ke *vendor* dekorasi, terjadi keterlambatan dalam pemasangan dekorasi yang berdampak pada kesiapan venue sebelum acara dimulai. Kesalahan komunikasi ini menyoroti pentingnya sistem komunikasi yang lebih jelas dan terdokumentasi agar setiap perubahan dapat langsung diketahui oleh seluruh pihak terkait.

Selain menghindari miskomunikasi, *wedding planner* juga harus memastikan bahwa setiap informasi yang diterima dari atasan disampaikan kembali kepada *vendor* dan *freelancer* dengan jelas dan tidak berubah. Terkadang, *wedding planner* menyampaikan informasi dengan bahasa yang berbeda dari arahan awal, sehingga *vendor* atau *freelancer* menangkap pesan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan. Misalnya, atasan memberikan arahan untuk mempersiapkan ruangan tambahan bagi keluarga pengantin, tetapi *wedding planner* menyampaikan informasi kepada *vendor* sebagai permintaan perubahan tata letak ruangan utama. Kesalahan interpretasi seperti ini dapat mengganggu jalannya acara dan menimbulkan kebingungan di antara tim pelaksana di lapangan. Oleh karena itu, konfirmasi ulang dalam komunikasi sangat diperlukan agar tidak ada kesalahan dalam penyampaian pesan.

Kesalahan koordinasi sering kali muncul ketika terdapat instruksi yang diberikan langsung kepada bagian tertentu tanpa adanya pemberitahuan ke tim lain yang terkait. Salah satu contoh kasus yang pernah terjadi adalah ketika atasan meminta staff finance & business development untuk langsung melakukan *booking* tiket penerbangan klien tanpa mengonfirmasi ulang dengan *wedding planner* yang bertanggung jawab atas klien tersebut. *Wedding planner* yang tidak mengetahui perubahan ini tidak dapat mengoordinasikan jadwal dengan klien dengan baik, sehingga terjadi kesalahan dalam pemesanan tiket. Kesalahan semacam ini dapat berdampak pada ketidakpuasan klien dan mengurangi kredibilitas JWS *Wedding* sebagai penyedia jasa *wedding organizer*. Akibatnya, pekerjaan di lapangan bisa tidak sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.

Selain dampak internal, miskomunikasi dan keterlambatan informasi juga bisa memengaruhi persepsi klien terhadap profesionalisme JWS *Wedding*. Klien yang merasa bahwa ada informasi yang tidak disampaikan dengan baik atau mengalami ketidaksepahaman dengan tim JWS *Wedding* dapat kehilangan kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini terutama terjadi ketika klien mengajukan perubahan atau permintaan mendadak, tetapi tim tidak mampu memberikan respons yang cepat dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Jika komunikasi tidak berjalan dengan baik, klien dapat merasa bahwa tim tidak terorganisir dengan baik, yang pada akhirnya dapat memengaruhi reputasi JWS *Wedding* di industri *wedding organizer*.

Klien yang merasa bahwa acara mereka tidak berjalan sesuai dengan rencana akibat miskomunikasi atau keterlambatan informasi dapat memberikan umpan balik negatif yang berdampak pada reputasi JWS *Wedding*. Dalam industri jasa pernikahan, kepuasan klien sangat bergantung pada bagaimana tim *wedding organizer* menangani setiap detail acara dengan baik. Jika ada kendala yang tidak terselesaikan dengan baik akibat hambatan komunikasi, klien dapat merasa bahwa tim kurang profesional atau tidak cukup responsif terhadap kebutuhan mereka. Oleh karena itu, memastikan bahwa informasi tersampaikan dengan tepat waktu dan tidak ada kesalahan dalam koordinasi adalah aspek yang harus terus diperbaiki dalam sistem komunikasi internal JWS *Wedding*.

Komunikasi yang baik diperlukan untuk memastikan seluruh aspek pernikahan berjalan sesuai dengan rencana. Dalam sebuah *wedding organizer*, komunikasi tidak hanya terbatas pada perencanaan dan pelaksanaan acara, tetapi juga mencakup hubungan dengan *vendor* dan klien. *Vendor* yang bekerja sama dengan JWS *Wedding* mengharapkan komunikasi yang jelas dan tepat waktu agar mereka dapat menyesuaikan layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan acara. Jika terjadi miskomunikasi atau keterlambatan informasi antara JWS *Wedding* dan *vendor*, maka pelaksanaan acara bisa terganggu, seperti keterlambatan pengiriman dekorasi atau kurangnya kesiapan katering pada waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, selain memperbaiki komunikasi internal, JWS *Wedding* juga harus memastikan bahwa komunikasi dengan pihak eksternal berjalan dengan baik untuk menghindari kendala teknis dalam pelaksanaan acara.

Koordinasi yang buruk tidak hanya berpotensi menimbulkan kesalahan teknis, tetapi juga dapat berdampak langsung pada kepuasan klien. Klien yang merasa bahwa acara mereka tidak dikelola dengan baik akibat miskomunikasi dapat memberikan ulasan negatif, yang berimbas pada reputasi JWS *Wedding* di industri jasa pernikahan.

Berdasarkan berbagai permasalahan komunikasi yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan informasi, miskomunikasi, dan kesalahan koordinasi menjadi tantangan utama yang dihadapi dalam operasional JWS *Wedding*. Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada kelancaran kerja internal, tetapi juga berpengaruh terhadap hubungan dengan klien dan *vendor*. Jika komunikasi antara atasan dan bawahan tidak berjalan dengan baik, maka informasi yang diterima oleh *vendor* atau klien dapat menjadi tidak akurat, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan. Selain itu, *wedding planner* sebagai perantara komunikasi antara atasan dan tim operasional di lapangan juga menghadapi kendala dalam menyampaikan informasi yang jelas dan sesuai dengan instruksi atasan. Oleh karena itu, penting bagi JWS *Wedding* untuk mengevaluasi bagaimana komunikasi internal berjalan, termasuk bagaimana keputusan dibuat dan bagaimana informasi mengalir dalam organisasi. Dengan memahami kendala yang terjadi, perusahaan dapat mencari solusi yang lebih tepat dalam meningkatkan efektivitas komunikasi sehingga dapat mengurangi risiko

miskomunikasi dan meningkatkan koordinasi antara seluruh elemen yang terlibat dalam operasional *wedding organizer* ini.

Kompleksitas komunikasi dalam organisasi jasa seperti JWS *Wedding* menunjukkan bahwa keberhasilan acara pernikahan sangat bergantung pada bagaimana komunikasi antar anggota tim dikelola. *Wedding organizer* tidak hanya bekerja dengan struktur organisasi internal, tetapi juga harus berkoordinasi dengan banyak pihak eksternal, seperti *vendor* dekorasi, katering, fotografer, serta pihak keluarga klien. Oleh karena itu, pola komunikasi yang diterapkan dalam organisasi ini akan sangat memengaruhi bagaimana informasi disampaikan dan bagaimana setiap individu dalam tim memahami tugas serta tanggung jawabnya. Selain itu, sistem komunikasi yang masih bergantung pada satu jalur dan keputusan yang terpusat pada atasan sering kali menyebabkan keterlambatan informasi, terutama ketika *wedding planner* membutuhkan keputusan cepat untuk menyesuaikan perubahan di lapangan. Jika hambatan ini tidak segera diatasi, maka JWS *Wedding* dapat mengalami kendala dalam menjaga profesionalisme serta kepuasan klien. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai bagaimana pola komunikasi antara atasan dan bawahan di JWS *Wedding* dapat ditingkatkan guna memastikan kelancaran operasional dan kualitas layanan yang lebih baik.

Dengan mempertimbangkan urgensi dari penelitian ini, pemilihan judul **"Pola Komunikasi Organisasi Antara Atasan dan Bawahan JWS *Wedding* (PT. Asri Muda Kreasi) di Bekasi"** didasarkan pada kebutuhan untuk memahami lebih lanjut dinamika komunikasi dalam *wedding organizer* sebagai industri jasa yang memiliki tuntutan koordinasi tinggi. Industri pernikahan terus berkembang seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan layanan *wedding organizer* yang profesional dan terpercaya. Oleh karena itu, *wedding organizer* seperti JWS *Wedding* harus memastikan bahwa komunikasi yang diterapkan di dalam organisasi mampu mendukung operasional secara optimal. Penelitian ini juga didasarkan pada pentingnya analisis komunikasi organisasi dalam konteks industri jasa yang masih jarang dikaji dalam penelitian akademik. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai tantangan komunikasi yang dihadapi oleh JWS *Wedding*

serta bagaimana perusahaan dapat memperbaiki sistem komunikasinya untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan klien. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi *wedding organizer* lainnya dalam menerapkan pola komunikasi yang lebih baik dalam operasional mereka.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang akan menjadi fokus penelitian ini adalah Bagaimana pola komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan di JWS *Wedding*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pola komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan JWS *Wedding* (PT.Asri Muda Kreasi) di Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terdiri dari dua aspek, yaitu manfaat teoretis dan praktis, sebagai berikut :

1. Secara Teoretis
   a. Penelitian ini menambah pemahaman tentang pola komunikasi organisasi dalam konteks hubungan antara atasan dan bawahan.
   b. Memperluas penerapan jaringan komunikasi (pola roda, rantai, bintang, dan lain-lain) dalam analisis struktur komunikasi yang fleksibel seperti di JWS *Wedding*.
   c. Memberikan wawasan baru tentang bagaimana komunikasi terbuka dapat memengaruhi dinamika organisasi, yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang serupa.
2. Secara Praktis

- Bagi Peneliti :
  a. Penelitian ini memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pola komunikasi organisasi, khususnya dalam konteks hubungan antara atasan dan bawahan di organisasi dengan struktur komunikasi terbuka seperti JWS *Wedding*.

b. Peneliti dapat mengasah kemampuan dalam menerapkan teori jaringan komunikasi untuk menganalisis pola-pola komunikasi praktis dalam organisasi.

- Bagi Universitas Nasional :
  a. Penelitian ini dapat menambah jumlah karya ilmiah yang berkualitas, memperkuat reputasi Universitas Nasional sebagai institusi pendidikan yang mendukung pengembangan ilmu komunikasi.
  b. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ajar dalam mata kuliah yang berkaitan dengan komunikasi organisasi atau manajemen.
  c. Penelitian ini mencerminkan keberhasilan Universitas Nasional dalam membimbing mahasiswa untuk menghasilkan penelitian yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja dan masyarakat.
- Bagi JWS *Wedding* :
  a. Penelitian ini membantu JWS *Wedding* untuk memahami lebih dalam pola komunikasi yang ada di organisasinya, termasuk kelebihan dan kekurangannya.
  b. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen JWS *Wedding* sebagai dasar untuk mengevaluasi dan menyempurnakan pola komunikasi organisasi yang diterapkan.
  c. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis yang dapat membantu JWS *Wedding* mengoptimalkan efektivitas komunikasi antara atasan dan bawahan, sehingga meningkatkan produktivitas dan hubungan kerja yang harmonis.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini akan diatur sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini membahas latar belakang penelitian yang menjelaskan pentingnya komunikasi dalam organisasi, khususnya dalam konteks *wedding organizer*. Selain itu, dijabarkan rumusan masalah yang menjadi fokus utama penelitian, tujuan penelitian yang ingin dicapai, serta manfaat penelitian baik dari segi teoritis

maupun praktis. Bab ini juga mencakup sistematika penulisan sebagai gambaran umum isi dari setiap bab dalam penelitian ini.

BAB II : Kajian Pustaka

Bab ini berisi pembahasan mengenai teori-teori yang relevan terkait komunikasi organisasi, khususnya dalam hubungan kerja antara atasan dan bawahan. Selain itu, akan dijelaskan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pola komunikasi dalam industri *wedding organizer* untuk melihat kesenjangan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini. Bab ini juga menguraikan konsep-konsep dasar yang mendukung penelitian, seperti struktur organisasi, koordinasi tim, serta dinamika komunikasi antara atasan dan bawahan dalam *wedding organizer*.

BAB III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk pendekatan penelitian yang bersifat kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup wawancara mendalam dengan karyawan tetap dan *freelancer* di JWS *Wedding*, serta analisis dokumen terkait komunikasi internal perusahaan. Selain itu, dijelaskan teknik analisis data yang digunakan untuk menafsirkan hasil penelitian, lokasi penelitian, serta jadwal penelitian yang telah direncanakan oleh penulis.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menyajikan temuan penelitian berdasarkan hasil wawancara dan analisis dokumen yang dilakukan terhadap komunikasi organisasi di JWS *Wedding*. Temuan yang diperoleh akan dikaitkan dengan teori komunikasi organisasi yang telah dijelaskan pada Bab II. Selain itu, dalam bab ini akan dijabarkan bagaimana pola komunikasi yang terjadi antara atasan dan bawahan di JWS *Wedding*, serta tantangan yang dihadapi dalam menjalankan komunikasi yang efektif di dalam organisasi.

BAB V : Penutup

Bab terakhir berisi kesimpulan yang merangkum temuan utama dari penelitian ini terkait pola komunikasi antara atasan dan bawahan di JWS *Wedding*. Selain itu, disajikan saran yang dapat diterapkan untuk meningkatkan komunikasi dalam organisasi, baik dalam perencanaan acara, koordinasi tim, maupun dalam pengambilan keputusan di JWS *Wedding*. Saran yang diberikan diharapkan dapat membantu organisasi dalam mengatasi hambatan komunikasi yang selama ini terjadi, sehingga dapat meningkatkan koordinasi kerja serta kepuasan klien yang menggunakan jasa JWS *Wedding*.

UNIVERSITAS NASIONAL