

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pola komunikasi organisasi antara atasan dan bawahan di JWS *Wedding*, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dalam organisasi ini berjalan melalui tiga tahapan utama, yaitu perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, dengan pola komunikasi yang berbeda pada setiap tahapnya. Setiap tahap memiliki mekanisme komunikasi yang menyesuaikan dengan kebutuhan operasional, sehingga koordinasi antara atasan dan bawahan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan.

Jika dianalisis menggunakan model *Input-Proses-Output* (IPO), pola komunikasi organisasi di JWS *Wedding* menunjukkan bahwa proses komunikasi dimulai dengan *input*, di mana informasi awal dari klien dikumpulkan oleh Staff Customer Service & Sales dan disampaikan kepada CEO. CEO kemudian mengarahkan Staff Finance & Business Development untuk menyusun anggaran dan memastikan pesanan klien sesuai dengan kebutuhan mereka. Setelah semua data klien terkumpul, *wedding planner* menjadi pusat koordinasi yang menghubungkan *vendor* dan divisi internal untuk mempersiapkan acara sesuai dengan konsep yang telah disepakati.

Dalam proses komunikasi, *wedding planner* menjadi pusat koordinasi utama selama tahap pelaksanaan. *Wedding planner* memastikan seluruh elemen acara, mulai dari dekorasi, wardrobe, *vendor*, hingga dokumentasi, berjalan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Jika ada perubahan mendadak dari klien atau kendala di lapangan, *wedding planner* langsung berkoordinasi dengan divisi terkait untuk menyelesaikan masalah dengan cepat. CEO tetap memonitor jalannya acara melalui grup WhatsApp tanpa terlibat langsung dalam operasional di lapangan.

Pada tahap *Output*, setelah acara selesai, evaluasi dilakukan menggunakan pola komunikasi roda, di mana CEO kembali menjadi pusat komunikasi utama. Evaluasi ini dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi selama perencanaan dan pelaksanaan, serta untuk menentukan perbaikan yang dapat

diterapkan di masa mendatang. Evaluasi dilakukan melalui Rapat Evaluasi *Event*, yang membahas kendala selama pelaksanaan acara, dan Rapat Kerja Tahunan, yang mengevaluasi kinerja perusahaan secara keseluruhan dan merumuskan langkah-langkah perbaikan untuk acara selanjutnya.

Pada tahap perencanaan, JWS *Wedding* menerapkan pola komunikasi bintang, di mana CEO menjadi pusat koordinasi yang mengarahkan informasi ke berbagai divisi. Setiap divisi dapat langsung berkomunikasi dengan CEO untuk mendapatkan arahan terkait perencanaan acara. Pola ini mempermudah penyampaian informasi dari berbagai pihak kepada CEO, tetapi juga menimbulkan ketergantungan pada CEO sebagai pengambil keputusan utama.

Pada tahap pelaksanaan, pola komunikasi bintang tetap digunakan, tetapi pusat koordinasi berpindah ke *wedding planner* sebagai pemimpin operasional di lapangan. *Wedding planner* bertanggung jawab untuk memastikan jalannya acara dengan baik, mengkoordinasikan *vendor*, serta menyelesaikan kendala teknis yang muncul. CEO tetap memantau melalui grup WhatsApp, tetapi keputusan teknis diambil oleh *wedding planner* untuk memastikan acara tetap berjalan sesuai rencana.

Pada tahap evaluasi, pola komunikasi yang diterapkan adalah pola roda, di mana CEO kembali menjadi pusat komunikasi utama dalam mengumpulkan masukan dari berbagai divisi. Evaluasi ini mencerminkan konsep *Adaptive Subsystem* dalam Teori Sistem Umum Scott (1961), di mana organisasi melakukan penyesuaian berdasarkan pengalaman acara sebelumnya untuk meningkatkan kualitas layanan ke depannya.

Analisis pola komunikasi di JWS *Wedding* berdasarkan Teori Sistem Umum Scott (1961) menunjukkan bahwa komunikasi dalam organisasi ini bersifat interdependen, di mana setiap bagian dalam sistem memiliki peran yang saling berkaitan. Management Subsystem terlihat pada peran CEO sebagai pusat pengambilan keputusan dalam perencanaan dan evaluasi, sedangkan Production Subsystem tampak dalam peran *wedding planner* sebagai pemimpin operasional di lapangan. *Adaptive Subsystem* diterapkan dalam tahap evaluasi, di mana organisasi melakukan penyesuaian berdasarkan pengalaman acara sebelumnya,

dan *Boundary Subsystem* berperan dalam komunikasi dengan *vendor* serta klien untuk memastikan layanan berjalan sesuai standar yang telah ditentukan.

Secara keseluruhan, pola komunikasi di *JWS Wedding* mencerminkan struktur organisasi yang terkoordinasi dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperbaiki. Beberapa kendala utama yang terjadi adalah keterlambatan dalam penyampaian informasi dari CEO ke divisi terkait, kurangnya fleksibilitas dalam delegasi keputusan di lapangan, hambatan komunikasi dalam situasi mendesak selama pelaksanaan acara, serta kesalahan koordinasi. Oleh karena itu, perbaikan dalam sistem komunikasi internal diperlukan agar informasi dapat tersampaikan dengan lebih cepat dan terorganisir, sehingga *JWS Wedding* dapat meningkatkan kualitas layanan mereka di masa mendatang.

5.2. Saran

A. Saran untuk *JWS Wedding*

1) Pengembangan Sistem Dokumentasi Komunikasi

Disarankan untuk mengintegrasikan platform manajemen proyek seperti Asana atau Trello untuk mendokumentasikan setiap tugas dan keputusan secara sistematis. Hal ini dapat membantu menyimpan semua informasi penting di satu tempat yang mudah diakses oleh seluruh tim.

2) Peningkatan Keterampilan Komunikasi

Mengadakan pelatihan komunikasi secara berkala untuk anggota tim agar dapat menyampaikan pesan dengan lebih jelas dan memahami dinamika kerja antar-divisi. Fokus pelatihan dapat mencakup teknik menyampaikan arahan, manajemen konflik, dan penggunaan teknologi komunikasi.

3) Penguatan Hubungan Antar-Divisi

Menjadwalkan pertemuan lintas divisi secara rutin untuk membangun hubungan kerja yang lebih baik. Forum ini dapat menjadi sarana untuk menyelesaikan hambatan komunikasi yang sering muncul

4) Pengelolaan Waktu yang Lebih Baik

Meningkatkan perencanaan jadwal kerja agar setiap divisi memiliki cukup waktu untuk berdiskusi dan memahami tugas mereka. Hal ini dapat mengurangi risiko kesalahpahaman akibat waktu yang terbatas.

5) Pengumpulan *Feedback* yang Lebih Terstruktur

Memanfaatkan survei atau diskusi kelompok untuk mengumpulkan umpan balik dari klien dan anggota tim setelah acara selesai. *Feedback* ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk menyempurnakan proses kerja di masa depan.

B. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

- 1) Penelitian mendatang dapat mengeksplorasi hubungan antara pola komunikasi dan kepuasan kerja anggota tim dalam organisasi *wedding*.
- 2) Mengkaji lebih dalam tentang penggunaan teknologi komunikasi yang inovatif untuk mendukung koordinasi di organisasi yang kompleks.
- 3) Melakukan studi perbandingan pola komunikasi antara organisasi kecil dan besar dalam industri *wedding* untuk memahami perbedaan pendekatan yang digunakan.
- 4) Meneliti bagaimana pola komunikasi dapat memengaruhi hubungan dengan *vendor* eksternal dalam acara pernikahan.
- 5) Mengidentifikasi strategi komunikasi yang efektif untuk menangani klien dengan latar belakang budaya yang beragam.

Dengan menerapkan saran-saran ini, *JWS Wedding* diharapkan dapat terus memperkuat pola komunikasi yang mendukung kelancaran koordinasi tim, memberikan layanan yang optimal kepada klien, dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis bagi seluruh anggota tim.