

Peran Komunikasi Kelompok dalam Tim Kerja Adi and Friends *Wedding Organizer* untuk Mempertahankan Reputasi

Aldrich Tanjaya¹, Septia Winduwati^{2*}

¹Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta
Email: aldrich.915210012@stu.untar.ac.id

²Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta*
Email: septiaw@fikom.untar.ac.id

Masuk tanggal : 20-12-2024, revisi tanggal : 25-01-2025, diterima untuk diterbitkan tanggal : 21-02-2025

Abstract

Good group communication within a Wedding Organizer is the foundation for creating synergy between team members, who need to collaborate to achieve common goals. This research aims to understand the role of group communication within the team of Adi and Friends Wedding Organizer in maintaining the company's reputation. The background of this study focuses on the importance of communication in work coordination and the proper execution of wedding events to sustain reputation. The research is based on reputation, organizational communication theory, group communication, team performance, and the role of social media platforms in supporting team communication processes. The qualitative approach with a case study method was employed. Data collection techniques include in-depth interviews, direct observation, literature review, and documentation. The findings reveal that communication among team members is open, informal, and fosters effective collaboration within the team to sustain the company's reputation. This is supported by team members' shared understanding of tasks and responsibilities, alongside a harmonious work environment. Moreover, the use of digital platforms facilitates coordination and accelerates workflow, ensuring smooth event execution while maintaining the company's reputation.

Keywords: *group communication, organizational communication, team performance, wedding organizer*

Abstrak

Komunikasi kelompok yang baik di dalam *Wedding Organizer* menjadi fondasi dalam menciptakan sinergi antara anggota tim, yang perlu berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama. Penelitian ini bertujuan memahami peran komunikasi kelompok dalam tim kerja *Adi and Friends Wedding Organizer* untuk mempertahankan reputasi perusahaan. Latar belakang penelitian ini berfokus pada pentingnya komunikasi dalam koordinasi kerja dan pelaksanaan acara pernikahan yang tepat untuk mempertahankan reputasi. Penelitian ini didasarkan pada reputasi, teori komunikasi organisasi, komunikasi kelompok, kinerja tim, serta peran platform media sosial dalam yang membantu proses komunikasi tim kerja. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi langsung, studi literatur dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antar anggota tim bersifat terbuka, informal, dan mendukung kolaborasi yang baik antara tim kerja untuk mempertahankan reputasi. Hal ini didukung dengan setiap anggota memiliki pemahaman yang sama terhadap tugas dan tanggung jawab dan lingkungan kerja yang harmonis. Selain itu, penggunaan platform digital mempermudah koordinasi dan mempercepat alur kerja dalam tim, sehingga proses pelaksanaan acara dapat berjalan lancar dan mempertahankan reputasi perusahaan.

Kata Kunci: kinerja tim, komunikasi kelompok, komunikasi organisasi, *wedding organizer*

1. Pendahuluan

Industri pernikahan di Indonesia terus berkembang pesat, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan pernikahan yang berkualitas dan terorganisir. Salah satu aspek yang sangat penting dalam industri ini adalah keberadaan *Wedding Organizer* yang berperan dalam membantu pasangan pengantin mewujudkan pernikahan impian mereka. *Wedding Organizer* bukan hanya sekadar penyedia jasa, melainkan juga mitra strategis bagi pasangan pengantin dalam merencanakan dan menjalankan seluruh rangkaian acara pernikahan, mulai dari konsep acara, dekorasi, hingga koordinasi hari berlangsungnya acara (Deti, 2018).

Seiring dengan pertumbuhan industri pernikahan, persaingan antar penyedia jasa *Wedding Organizer* semakin ketat. Oleh karena itu, *Wedding Organizer* dituntut tidak hanya mengandalkan kreativitas dalam menyusun konsep acara, tetapi juga kemampuan manajerial yang kuat dalam mengelola tim, anggaran, dan waktu. Kualitas komunikasi kelompok di dalam *Wedding Organizer* menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu acara pernikahan (Amelia et al., 2023). Komunikasi yang terjalin antara manajemen, tim kerja, vendor, dan klien merupakan fondasi utama yang memastikan setiap detail acara berjalan sesuai rencana.

Dalam sebuah *Wedding Organizer*, keberhasilan acara sangat bergantung pada kinerja tim kerja yang bertanggung jawab atas berbagai aspek acara. Tim yang solid dan memiliki koordinasi yang baik antara anggotanya akan memudahkan proses perencanaan dan pelaksanaan acara. Komunikasi kelompok yang baik di dalam *Wedding Organizer* menjadi fondasi dalam menciptakan sinergi antara anggota tim, yang perlu berkolaborasi untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini sejalan dengan pentingnya peran komunikasi dalam mempertahankan kinerja tim yang optimal (Cornelia Banunaek et al., 2021).

Berdasarkan ulasan di Website Weddingku tahun 2022, *Adi and Friends Wedding Organizer* dikenal memiliki komunikasi yang solid antara anggota timnya dalam menyelenggarakan pernikahan yang berkualitas (Weddingku, 2022). Tim ini juga sangat memperhatikan kenyamanan dan efisiensi kerja, sehingga mampu bekerja dengan baik meskipun di bawah tekanan tinggi. Dengan memperhatikan kualitas komunikasi, tim *Adi and Friends Wedding Organizer* berhasil mempertahankan reputasi mereka dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada klien.

2. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk memahami dan menggali secara mendalam fenomena kompleks dalam konteks sosial alami. Pendekatan ini menekankan pada pemahaman makna dan proses dari suatu fenomena, melalui pengumpulan data berbentuk kata atau gambar, seperti wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen (Merriam & Elizabeth J. Tisdell, 2015). Penelitian ini bertujuan mendapatkan pemahaman yang lebih detail mengenai peran komunikasi kelompok dalam tim kerja *Adi and Friends Wedding Organizer* dalam mempertahankan reputasi perusahaan, serta bagaimana dinamika komunikasi tersebut memengaruhi kinerja tim dan citra perusahaan secara keseluruhan.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus yang berfokus pada perusahaan *Adi and Friends Wedding Organizer*, di mana tujuan utamanya adalah memahami secara mendalam bagaimana komunikasi kelompok dilakukan dalam tim kerja serta dampaknya terhadap kinerja tim dan reputasi perusahaan. Studi kasus dipilih karena kemampuannya dalam mengeksplorasi fenomena dalam konteks nyata, yang memberikan wawasan lebih detail dan terperinci (Yin, 2018). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis *bounded system*, yakni lingkup atau batas tertentu dari fenomena, yang dalam hal ini adalah komunikasi dalam tim kerja di perusahaan tersebut (Merriam & Elizabeth J. Tisdell, 2015).

Teknik pengumpulan data mencakup wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, yang kesemuanya bertujuan untuk memperoleh pandangan menyeluruh tentang dinamika komunikasi kelompok. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan triangulasi untuk memahami bagaimana komunikasi kelompok berperan dalam mempertahankan reputasi perusahaan, serta bagaimana komunikasi tersebut berdampak pada performa tim secara keseluruhan (Assyakurrohim et al., 2022).

3. Hasil Temuan dan Diskusi

Reputasi *Adi and Friends Wedding Organizer* dibangun melalui kinerja tim yang konsisten dalam memberikan pelayanan terbaik kepada klien. Fokus utama tim adalah kepuasan klien, yang mencerminkan komitmen mereka terhadap kualitas jasa dan memperkuat posisi mereka di industri pernikahan. Pelayanan prima menjadi strategi utama dalam mempertahankan reputasi mereka (Muhaimin et al., 2023). Pendekatan *customer-centric service* sangat penting dalam industri jasa, terutama dalam penyelenggaraan acara emosional seperti pernikahan.

Nilai tambah yang ditawarkan oleh *Adi and Friends* sebagai *wedding planner* memberikan diferensiasi signifikan. Dengan terlibat langsung dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan, mereka menciptakan pengalaman menyeluruh bagi klien. Pendekatan ini tidak hanya mengurangi beban klien, tetapi juga menunjukkan fleksibilitas dan keahlian tim dalam menangani kebutuhan kompleks. Dengan panduan komprehensif, *Adi and Friends* memperkuat kepercayaan klien, yang menjadi fondasi penting untuk reputasi jangka panjang.

Kemampuan tim dalam menjalin hubungan yang baik dengan klien juga sangat penting (Sosten Olla & Yasak, 2018). Hubungan personal yang erat memungkinkan tim lebih memahami kebutuhan klien, sehingga layanan yang diberikan lebih relevan dan sesuai harapan. Hal ini menciptakan kepuasan dan memperkuat hubungan emosional dengan klien, yang sering kali berujung pada rekomendasi dari mulut ke mulut. Dalam industri pernikahan, hubungan personal memiliki dampak besar pada reputasi, karena kepercayaan klien adalah tolok ukur utama. Secara keseluruhan, reputasi *Adi and Friends Wedding Organizer* terbentuk dari kombinasi pelayanan terbaik, pendekatan *wedding planner*, dan hubungan personal dengan klien, yang memberikan keunggulan kompetitif di industri pernikahan.

Komunikasi organisasi adalah fondasi penting yang menunjang dalam perusahaan seperti *Adi and Friends Wedding Organizer*. Komunikasi di sini bertujuan menciptakan sinergi antara pemilik, leader, dan tim kerja guna mencapai tujuan utama, yakni memberikan pelayanan terbaik dan menjaga reputasi perusahaan. Struktur organisasi di *Adi and Friends* tergolong sederhana namun fungsional, dengan Adi Widarsa sebagai pemilik dan leader yang memimpin tim. Bentuk komunikasi

organisasi yaitu, semua anggota organisasi, terlepas dari jabatan atau posisi mereka, berkomunikasi secara langsung dan setara tanpa memandang batasan hirarki atau status (Sianturi & Robinson Siagian, 2022). Menurut Penulis, komunikasi organisasi yang terjalin di *Adi and Friends Wedding Organizer* bersifat fleksibel dan terbuka, di mana seluruh anggota tim bisa berinteraksi langsung dengan Adi atau leader. Hal ini sejalan dengan pandangan Fakhriy Dinansyah, M.M., M.I.Kom., yang menyebutkan bahwa struktur hierarki sederhana pada *Event Organizer* berskala kecil mempermudah komunikasi langsung antara anggota tim dengan pemilik.

Menurut Muzzamil para karyawan, melakukan komunikasi secara terbuka tanpa harus mematuhi beberapa aturan yang mengikat berdasarkan status dan stratifikasi dalam struktur kepegawaian (Muzzammil, 2021). Peneliti setuju dengan menurut Muzzamil karena di *Adi and Friends Wedding Organizer* menggunakan komunikasi yang terbuka tanpa memandang jabatan mereka sehingga bersifat lebih fleksibel daripada *Wedding Organizer* lainnya. Dengan komunikasi yang inklusif, anggota tim merasa bebas menyampaikan ide atau keluhan, menciptakan lingkungan kerja yang lebih partisipatif dan produktif. Pendekatan Adi Widarsa yang dekat dengan tim, terutama dengan anggota Gen Z, menciptakan ruang bagi ide-ide kreatif dan inovatif. Menurut Hasanah, Faizi dan Wijaya inovasi menjadi dasar untuk memberdayakan individu, membantu mereka mengeksplorasi potensi kreatif, mengembangkan keterampilan sosial, dan mempersiapkan diri menghadapi tantangan masa depan dengan keyakinan dan kemampuan yang sesuai (Muzzammil, 2021). Inovasi dalam tim meningkatkan keterampilan sosial dan kesiapan menghadapi tantangan masa depan. *Leader* di *Adi and Friends* juga berperan penting sebagai penghubung antara klien dan tim kerja, menyampaikan instruksi dengan jelas dan menghindari kesalahpahaman. Selain itu, leader berperan sebagai mediator dalam menyelesaikan konflik dan menjaga keharmonisan antar anggota tim.

Adi and Friends Wedding Organizer menerapkan komunikasi kelompok yang berguna menjaga keterhubungan dan kekompakan tim dalam setiap acara yang mereka tangani. Meski susunan tim dapat berubah-ubah sesuai kebutuhan acara, proses komunikasi yang terstruktur dan prinsip kerja adaptif membantu tiap anggota tim bekerja optimal dalam lingkungan yang dinamis. Suasana kerja yang kekeluargaan tanpa hierarki kaku memudahkan aliran komunikasi antar anggota. Jovian menegaskan bahwa bekerja di *Adi and Friends* serasa bekerja dengan teman dekat, sehingga ide dan inovasi bisa disampaikan dengan nyaman.

Keterbukaan dapat mendorong inovasi karena membuat karyawan merasa lebih leluasa untuk menyampaikan ide-ide baru tanpa khawatir akan ditolak atau mendapat kritik yang tidak membangun (Pesiwarissa et al., 2024). Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dibahas oleh peneliti yaitu keterbukaan dapat menciptakan proses komunikasi yang lebih fleksibel, di mana setiap orang memiliki kesempatan yang sama dalam memberikan masukan dan turut serta dalam pengambilan keputusan. Adi Widarsa, pemilik perusahaan, juga terbuka terhadap masukan, terutama dari anggota tim Gen Z yang lebih kreatif. Menurut Farah dan Wahyu, kreativitas mampu meningkatkan pengambilan keputusan serta memperkuat kesatuan dan harmoni di antara anggota (Farah Fadiyah & Wahyu Eko Pujiyanto, 2023). Sikap tersebutlah yang dapat memperkaya ide-ide baru dalam penanganan acara, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja tim.

Selain komunikasi formal, mereka mengadakan kegiatan bonding seperti makan bersama dan outing, yang menggunakan komunikasi informal. Pada esensinya, komunikasi informal ini terjadi pada saat setting komunikasi yang fleksibel, tidak

normatif dan cenderung terbuka (Muzzammil, 2021). Hal tersebut didukung oleh narasumber ahli, Fakhriy Dinansyah, menyatakan bahwa *Event Organizer* skala yang kecil, kegiatan seperti melakukan bonding atau kegiatan informal lainnya dapat mempererat hubungan kekeluargaan. Menurut peneliti komunikasi informal yang terjadi dapat membantu anggota tim kerja menjadi sangat akrab. Bonding membangun hubungan yang kuat antar anggota, menciptakan rasa kebersamaan yang menjadi dasar komunikasi kelompok di *Adi and Friends*. Penggunaan teknologi komunikasi seperti WhatsApp dan Zoom menjadi elemen penting dalam mendukung koordinasi di *Adi and Friends Wedding Organizer*. WhatsApp berfungsi sebagai media komunikasi utama untuk berbagi informasi dan pembaruan secara *real-time*. Menurut Claudia, Monique, Ali, dan Laurencia, teknologi ini secara signifikan mempercepat proses penyampaian informasi (Wang et al., 2023). Aplikasi ini memungkinkan penyampaian instruksi secara efisien dan memastikan koordinasi tetap berjalan lancar, bahkan ketika anggota tim bekerja di lokasi acara yang berbeda.

Kinerja Tim di *Adi and Friends Wedding Organizer*

Kinerja tim di *Adi and Friends Wedding Organizer* sangat penting untuk keberhasilan setiap acara. Efisiensi dalam menyelesaikan tugas, pengelolaan waktu, dan adaptasi terhadap situasi dinamis menjadi kunci utama. Dengan banyaknya anggota baru, pelatihan intensif yang dipimpin oleh Adi Widarsa memberikan pemahaman mendalam tentang standar kerja dan tanggung jawab. Penelitian menunjukkan bahwa pelatihan komprehensif meningkatkan kompetensi karyawan dan mempersiapkan mereka untuk tantangan di lapangan. Evaluasi kinerja berkelanjutan juga dilakukan untuk mengukur pemahaman anggota, sehingga umpan balik langsung dapat memperbaiki performa mereka. Hal tersebut didukung oleh narasumber ahli, Fakhriy Dinansyah, menyatakan bahwa evaluasi sangat penting dilakukan agar dijadikan pembelajaran untuk event-event berikutnya agar tidak terjadi kesalahan yang sama.

Tantangan tak terduga sering muncul selama acara, sehingga anggota tim harus adaptif dan responsif dalam mengidentifikasi masalah dan mencari solusi. Keberhasilan komunikasi yang terlihat dalam pekerjaan ini. Hal ini merupakan alat perekat bagi perusahaan, yang dapat mempengaruhi nama baik perusahaan tersebut (Worang et al., 2023). Rasa kebersamaan penting dalam industri yang penuh tekanan, di mana setiap individu perlu beradaptasi dengan cepat terhadap situasi yang dinamis (Safitri & Fitriyana, 2021). Kolaborasi ini menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, di mana setiap anggota merasa memiliki kontribusi yang setara. Dengan pendekatan pelatihan, evaluasi kinerja, dan kolaborasi yang baik, *Adi and Friends Wedding Organizer* berhasil membangun tim profesional dengan rasa kekeluargaan yang kuat. Strategi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memperkuat hubungan antar anggota tim.

4. Simpulan

Reputasi *Adi and Friends Wedding Organizer* terbentuk melalui pelayanan terbaik, pendekatan sebagai wedding planner, dan hubungan personal yang erat dengan klien, menciptakan kepercayaan dan kepuasan jangka panjang yang menjadi keunggulan kompetitif mereka di tengah persaingan ketat industri pernikahan. Komunikasi organisasi di *Adi and Friends* didukung oleh struktur yang sederhana dan fleksibel, memungkinkan komunikasi dua arah antara founder, leader, dan anggota tim

kerja. Hal ini menciptakan budaya inklusif dan memastikan arahan klien dipahami serta konflik internal diselesaikan dengan baik. Alur komunikasi yang mencakup ke atas, ke bawah, dan diagonal mendukung koordinasi tim dan memastikan kelancaran acara. Keterbukaan dan partisipasi aktif dalam pengambilan keputusan memperkuat keberhasilan tim, ditambah dengan kegiatan bonding yang mempererat hubungan emosional. Kinerja tim dijaga melalui pelatihan intensif yang langsung diberikan oleh *founder*, yang menanamkan standar kerja dan memperkuat kekompakan tim. Peningkatan keterampilan dilakukan dengan pendekatan kekeluargaan, dan leader memastikan setiap anggota memahami tanggung jawab dan ekspektasi dengan jelas, sehingga tim dapat beradaptasi dengan baik dalam menangani dinamika acara dan menjaga reputasi organisasi. Kombinasi komunikasi yang tepat dan pengelolaan tim yang solid berperan penting dalam mempertahankan kualitas layanan dan reputasi *Adi and Friends Wedding Organizer*.

5. Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, serta pihak-pihak yang terlibat sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Daftar Pustaka

- Amelia, N., Yuni Dharta, F., & Arindawati, W. A. (2023). *PEMASARAN MEMOPRO WEDDING ORGANIZER DALAM MENINGKATKAN KONSUMEN MEMOPRO*. 4(1).
- Cornelia Banunaek, P., Aloysius, L., & Dj Manafe, Y. (2021). *PENGALAMAN KOMUNIKASI KELOMPOK (Kajian Fenomenologi pada Kelompok Pemuda Jemaat Pniel Sikumana)*.
- Deti. (2018). *SISTEM INFORMASI WEDDING ORGANIZERBERBASIS WEB(Study Kasus : CV. YAKIN GROUP)*. 1–125.
- Farah Fadiyah, & Wahyu Eko Pujiyanto. (2023). Analisis Organisasi Remas (Remaja Masjid Riyadhul Jannah) Desa KD Kampil: Tantangan Dan Pengaruh Terhadap Keterlibatan Anggota. *Jurnal Rimba : Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 194–208. <https://doi.org/10.61132/rimba.v2i1.557>
- Merriam, S. B., & Elizabeth J. Tisdell. (2015). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. John Wiley & Sons.
- Muhaimin, A. I., Ekonomi, J., Fakultas, S., Dan, E., & Islam, B. (2023). *REKRUTMEN KARYAWAN PADA HOTEL MAESA PONOROGO PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM SKRIPSI Oleh*.
- Muzzammil, F. (2021). Sosiologi Komunikasi Masyarakat Industri. *Jurnal Publisitas*, 8(1), 19–33. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v8i1.66>
- Pesiwarissa, Briegel IJ, & Leonard Adrie Manafe. (2024). *Komunikasi Interpersonal Atasan Dan Bawahan Dalam Membangun Efektivitas Kerja Pegawai*. 5.
- Safitri, A., & Fitriyana, N. (2021). *Peran Komunikasi Interpersonal terhadap kerjasama Team Mahasiswa Kkn*.
- Sianturi, M., & Robinson Siagian, E. (2022). Meningkatkan Kemampuan Komunikasi Horizontal Melalui Media Virtual Pada Masa Pandemi Covid-19 Guru Mas Nurul Hadina Patumbak II. *ABDIMAS BUDI DARMA*.
- Sosten Olla, Y., & Yasak, E. M. (2018). *STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN*

- RRI MALANG DALAM PENINGKATAN JUMLAH PENGIKLAN. In *JISIP* (Vol. 7, Issue 1). www.publikasi.unitri.ac.id
- Wang, C., Zhang, M., Sesunan, A., & Yolanda, L. (2023). *PERAN TEKNOLOGI DALAM TRANSFORMASI PENDIDIKAN DI INDONESIA Tinjauan dampak terkini gerakan Merdeka Belajar*.
- Weddingku. (2022). *Adi and Friends Wedding Organizer di Weddingku*. 2022.
- Worang, A. J., Kojo, C., & Karuntu, M. M. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kerjasama Tim, Dan Perilaku Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Di Kabupaten Tolitoli. In *Jurnal EMBA* (Vol. 11, Issue 4).
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications*.