

Analisis Komunikasi Kelompok Adi and Friends Organizer Menggunakan Teori *Leader-Member Exchange* (Studi Pada Pernikahan Klien)

Cecilia Sissy¹, Sisca Aulia^{2*}

¹Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta
Email: oey.915210020@stu.untar.ac.id

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

Masuk tanggal : 25-11-2024, revisi tanggal : 20-12-2024, diterima untuk diterbitkan tanggal : 15-02-2025

Abstract

The wedding organizer builds a work team to organize and ensure the event runs smoothly according to the agreement in the planning process. Smoothness of group communication, there is a good team dynamic, when a group is a whole unit and is not separated from each other, so that it influences each other. This research uses the Leader-Member Exchange theory and the concept of group communication in Wedding organizing. This research also aims to know the group communication process, obstacles, and barriers of the Adi and Friends Organizer team. The subjects of this research are Adi and Friends Organizer, and the object of research is their group communication. The results of the research showed that comfort in the work grew from the comfort of the family atmosphere and understanding the requests and needs at wedding events to achieve client loyalty or satisfaction. This research found that obstacles are sudden changes that affect time and communication tools, also, the crew's communication experience was not good in using words that caused miscommunication and misinformation. The management barriers included a lack of understanding of the wedding organizer's sense of responsibility and work culture.

Keywords: *group communication, leader-member exchange, work team*

Abstrak

*Wedding organizer membentuk tim kerja untuk mengatur dan memastikan acara berjalan dengan baik sesuai kesepakatan dalam proses perencanaan. Kelancaran komunikasi kelompok terdapat dinamika tim yang bagus, yaitu ketika sebuah kelompok sebagai kesatuan yang utuh dan tidak terlepas satu sama lain sehingga saling mempengaruhi. Penelitian ini menggunakan teori *Leader-Member Exchange* dan menggunakan konsep komunikasi kelompok dan *wedding organizer*. Penelitian bertujuan untuk mengetahui proses komunikasi kelompok, kendala, dan hambatan tim *Adi and Friends Organizer*. Subjek penelitian ini adalah *Adi and Friends Organizer* dan objek penelitian adalah komunikasi kelompok *Adi and Friends Organizer*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan dalam lingkungan kerja tumbuh karena rasa solidaritas dari suasana kekeluargaan yang diberikan serta memahami keinginan dan kebutuhan klien pada acara pernikahan untuk mencapai loyalitas atau kepuasan klien. Selain itu, penelitian ini mengetahui kendala seperti perubahan mendadak yang mempengaruhi waktu yang terbatas serta tidak mendukungnya alat komunikasi dan mengetahui hambatan komunikasi serta hambatan manajemen dalam tim *Adi and Friends Organizer*. Hambatan komunikasi yang dialami *crew* adalah kurang baik dalam penggunaan kata yang menimbulkan miskomunikasi dan misinformasi. Hambatan manajemen yaitu belum memahami rasa tanggung jawab dan budaya kerja *Wedding organizer*.*

Kata Kunci: komunikasi kelompok, *leader-member exchange*, tim kerja

1. Pendahuluan

Wedding organizer merupakan bisnis di bidang jasa yang terdiri dari sekelompok profesional yang menawarkan layanan perencanaan dan pelaksanaan pernikahan. Bisnis *wedding organizer* menjadi bisnis jangka panjang karena akan selalu ada pernikahan di masa mendatang. Tugas *Wedding organizer* adalah menyusun rangkaian acara pernikahan, pemberi solusi untuk mencapai keputusan terbaik, dan bertanggung jawab pada koordinasi antar *vendor* yang terlibat (Sinaga & Ramadhana Sembiring, 2021). Tujuan utama *wedding organizer* adalah mencapai kepuasan klien yang berpengaruh bagi citra *wedding organizer*, terlebih daya saing pada industri ini cukup besar.

Alasan calon pengantin untuk menggunakan jasa *wedding organizer* adalah waktu yang sangat berharga karena calon pengantin terikat dengan kewajiban dalam aktivitas pekerjaannya sehingga sulit untuk menyiapkannya dalam waktu singkat, *wedding organizer* dapat membantu meringankan dengan membantu perencanaan dan koordinasi dengan pihak yang terlibat dalam acara pernikahan klien. Efisiensi waktu dan tenaga karena akan ada banyak hal yang harus diselesaikan sehingga dibutuhkan waktu dan tenaga yang cukup untuk menyelesaikan. Penampilan yang sempurna karena pesta pernikahan akan menjadi kenangan seumur hidup (Muzaiyin, 2021).

Tugas *wedding organizer* terbagi menjadi dua yaitu sebagai perencana dan pelaksanaan. Dalam perencanaan, peran *wedding organizer* sebagai *planner* yang membantu klien dalam menentukan *vendor* yang cocok, menyusun rangkaian acara, koordinasi dengan *vendor* terkait, membuat jadwal *meeting*, dan mengetahui *detail-detail* dari keinginan klien. Sedangkan untuk hari pelaksanaan, *wedding organizer* membentuk tim kerja untuk mengatur dan memastikan acara berjalan dengan baik sesuai kesepakatan dalam proses perencanaan (Sinaga & Ramadhana Sembiring, 2021).

Wedding organizer dapat dikatakan berhasil dalam bekerja apabila mendapat nilai positif seperti rasa puas dari klien dan pihak yang terlibat dalam acara pernikahan. Untuk mencapai keberhasilan, *wedding organizer* menggunakan prinsip *management*. Penerapan prinsip *management* yang dapat dilakukan sebuah *wedding organizer* yaitu pertama ada *management event* yang diterapkan dalam melakukan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sebagai sarana pendukung keberhasilan dengan mewujudkan acara pernikahan yang terorganisir sesuai keinginan. Kedua ada *planning* diterapkan dalam penyusunan acara agar berjalan dengan baik, terencana, dan terstruktur. Ketiga ada *organizing* diterapkan dalam melakukan pengelompokan tim yang tanggap dan cekatan menghadapi segala situasi yang akan terjadi sehingga *organizing* dapat dilakukan dengan baik. Keempat ada *actuating* diterapkan pada cara kerjanya yang terstruktur, rapi, tanggap, cekatan, dan *detail*. Terakhir adalah *controlling* diterapkan oleh para koordinator lapangan yang bertugas dari awal hingga akhir acara (Hariani, 2021).

Komunikasi termasuk bagian yang sangat melekat jika bekerja dibidang jasa, pada *wedding organizer*, salah satu komunikasi yang terjadi adalah komunikasi kelompok. Komunikasi kelompok merupakan sekumpulan individu yang memiliki peran masing-masing lalu berinteraksi untuk beberapa tujuan (Nurdin, 2014). Komunikasi kelompok yang baik dapat memperkuat keharmonisan tim, jika sebaliknya dapat menghancurkan alur kerjasama kelompok tersebut (Harilama et al.,

2020). Pada kelancaran komunikasi kelompok terdapat dinamika tim yang bagus, yaitu ketika sebuah kelompok sebagai kesatuan yang utuh dan tidak terlepas satu sama lain sehingga saling mempengaruhi. Karakteristik dari komunikasi kelompok adalah norma dan peran. Norma sebagai persetujuan atau perjanjian suatu kelompok dan peran sebagai pola perilaku yang diharapkan dari anggota (Yanti, 2021).

Pada penelitian ini, peneliti ingin melakukan penelitian di salah satu *wedding organizer* yaitu *Adi and Friends Organizer*. Alasan peneliti melakukan penelitian pada *Adi and Friends Organizer* karena peneliti melihat salah satu faktor pendukung komunikasi kelompok *Adi and Friends Organizer* adalah hubungan antar anggota tim kerja. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *Leader-Member Exchange* (LMX). Teori ini dikenalkan dengan nama *Vertical Dyad Linkage* pada tahun 1975 oleh Graen, Densereau, dan Haga. Berganti nama menjadi *Leader-Member Exchange* pada tahun 1982. Teori *Leader-Member Exchange* ini mempelajari tentang pengaruh pemimpin terhadap anggota dengan fokus pada hubungan timbal balik (Hanifah et al., 2022). Teori *Leader-Member Exchange* menggunakan perspektif dari hubungan dari proses kepemimpinan dan menghasilkan kualitas hubungan tinggi (*in-group*) dan rendah (*out-group*). *Leader-Member Exchange* (LMX) terbagi menjadi dua kategori yaitu tinggi dan rendah. *Leader-Member Exchange* dengan kualitas rendah (*out group*) didasari pada kontrak kerja dan kepemimpinan transaksional sedangkan *Leader-Member Exchange* dengan kualitas tinggi (*in group*) melampaui kontrak kerja formal dan menggunakan kepemimpinan transformasional (Hanifah et al., 2022). Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul Analisis Komunikasi Kelompok *Adi and Friends Organizer* menggunakan Teori *Leader-Member Exchange* (LMX).

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang memiliki tujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam suatu proses, aktivitas, atau prosedur karena dapat menjelaskan secara *detail* atas suatu kegiatan yang terjadi (Rijal Fadli, 2021). Metode penelitian ini menggunakan studi kasus yang merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk fokus terhadap fenomenal yang aktual dengan menggunakan pencarian fakta sebagai bukti. Cara pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara dengan lima informan yaitu pendiri, *leader*, *crew*, klien, dan narasumber ahli sebagai triangulator, melakukan observasi partisipatif, dan dokumentasi (Marendah et al., 2023). Dokumentasi berguna sebagai sumber keterangan, sumber penyelidikan/penelitian ilmiah, dan alat bantu bukti keabsahan suatu keterangan (Purwono, 2014). Analisis data juga dapat dapat dibantu dengan teknik deskriptif untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai dengan tujuan memberikan gambaran dan mendeskripsikan data yang dikumpulkan (Syarifah et al., 2023). Subjek pada penelitian ini adalah *leader*, *crew* (anggota tetap), dan klien *Adi and Friends Organizer* dan objek penelitian ini adalah komunikasi kelompok. Teknik pengelolaan dan analisis data dengan mereduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi yang bertujuan untuk memverifikasi serta membandingkan data.

3. Hasil Temuan dan Diskusi

Adi and Friends Organizer berdiri pada tahun 2012 dan klien pertama *Adi and Friends Organizer* pada bulan Februari 2012. Nama *Adi and Friends Organizer* diambil dari nama pendiri yaitu Adi Widarsa dan menekankan bahwa semua anggota *crew* adalah teman. *Adi and Friends Organizer* merupakan *wedding organizer* yang menyediakan layanan *semi wedding planner* dan *day of coordinator*. *wedding organizer* ini memiliki *tagline #weddingpastilancar*. Selama 12 tahun jalannya bisnis *wedding organizer* ini terhitung kurang lebih 1000 klien yang sudah dapat pelayanan *Adi and Friends Organizer*. Pada tahun 2024, *crew Adi and Friends Organizer* mencapai 86 *crew* dengan generasi yang berbeda.

Gambar 1. Logo *Adi and Friends Organizer*



Sumber: Instagram @adiandfriendsOrganizer

Visi *Adi and Friends Organizer* adalah “Menjadi salah satu jasa pernikahan terbesar dan terpercaya di Jakarta” dengan visi tersebut *Adi and Friends Organizer* ingin memberikan pengalaman pernikahan yang berkesan dengan memenuhi kepercayaan dan kenyamanan bagi klien serta menggapai keinginan konsep pernikahan calon pengantin. Misi *Adi and Friends Organizer* adalah *wedding* harus lancar seperti *tagline #weddingpastilancar* dengan “*Passion*, Profesionalisme, dan Kepercayaan” misi tersebut menjadi pedoman untuk mencapai visi. *Passion* yang menggambarkan tim yang memiliki minat dan perasaan yang kuat terhadap pekerjaannya sebagai *wedding organizer*. Profesionalisme yang menggambarkan layanan dari *Adi and Friends Organizer* untuk memastikan pernikahan berjalan dengan lancar dan sesuai keinginan. Kepercayaan yang menggambarkan komitmen dari *Adi and Friends Organizer* dalam memenuhi setiap harapan dan kebutuhan dari klien dalam persiapan dan pelaksanaan pernikahan sehingga memberikan pengalaman yang berkesan pada hari bahagia pengantin. Misi tersebut juga didukung dengan komunikasi internal dan eksternal yang baik dan kerjasama dengan tim maupun koordinasi dengan semua *vendor* yang terlibat.

Sejak awal berdiri, Adi Widarsa sebagai pendiri *Adi and Friends Organizer* ingin menciptakan lingkungan kerja dengan rasa kekeluargaan. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan rasa nyaman untuk tim kerja. Terciptanya budaya kerja ini didukung dan dibantu oleh seluruh *leader Adi and Friends Organizer* dengan membantu membangun hubungan antar tim kerja. Pendekatan yang dilakukan antara lain mengadakan acara kebersamaan seperti *gathering*, makan bersama, dan melakukan komunikasi terbuka dengan mendengarkan ide, pendapat, masukan, cerita saat acara kebersamaan tersebut. Hubungan pertemanan dengan rasa kekeluargaan ini dapat membantu meningkatkan keharmonisan tim, kinerja *crew*, kontribusi *crew*, dan komunikasi yang cair. Selain itu, rasa solidaritas akan terbentuk yang membuat kerjasama tim semakin harmonis. Hubungan ini menjadi salah satu fondasi dinamika tim dan bisa memberikan dukungan sosial dari *crew* lain seperti rasa peduli, empati,

peduli, dan apresiasi untuk mengurangi tekanan stress kerja. Cara pendekatan dalam tim *Adi and Friends Organizer* sangat beragam, seorang *leader* harus memahami karakter dari setiap *crew* untuk mendapat cara pendekatan yang sesuai dengan karakter masing-masing. Karena sebagian besar *crew Adi and Friends Organizer* adalah Generasi Z, tantangan besar yang sangat berpengaruh bagi *leader* yaitu perlu memahami pola pikir, menyesuaikan gaya kepemimpinan, cara komunikasi dan pendekatannya.

Wedding organizer merupakan bisnis di layanan jasa, bisnis ini tidak terlepas dari kepuasan para klien karena berpengaruh pada keberlanjutan bisnis ini di masa depan. *Adi and Friends Organizer* dengan klien pada dasarnya adalah hubungan transaksional. Hubungan yang saling menguntungkan antara *wedding organizer* sebagai pemberi layanan *wedding organizer* dan klien sebagai pemberi imbalan dari layanan tersebut. Peran pemimpin di hubungan ini adalah *wedding organizer* yang bertugas mengarahkan proses perencanaan acara pernikahan sedangkan klien berperan sebagai pengikut dan pemberi umpan balik berupa imbalan ataupun testimoni. Testimoni itu dapat meningkatkan loyalitas klien dan peluang rekomendasi. Melalui testimoni juga dapat dilihat kepuasan klien mengenai hubungan dan kinerja *crew Adi and Friends Organizer*, contohnya testimoni salah satu testimoni dari klien *Adi and Friends Organizer* yang mengatakan “*Bagi kamu yang ingin memilih wedding organizer pastikan semuanya berteman semua jadi kompak*” testimoni ini sudah terunggah pada 05 November 2024 di Instagram @adiandfriendsorganizer. Hal tersebut juga dikatakan oleh pendiri *Adi and Friends Organizer* pada wawancara dengan peneliti.

“...Pasti dong, kalau mereka sudah solid dan kompak karena sering se tim bareng. Kerja sama nya luar biasa banget dan klien pun bisa lihat itu. Klien itu ada yang apresiasi, pernah bilang ‘Kalau mau cari WO, cari WO yang berteman satu sama lain jadi mereka solid dan kompak jadi tahu apa yang mereka lakukan’...” (Adi Widarsa)

Dalam proses mencapai kepuasan klien, *leader* perlu memahami keinginan dan kebutuhan klien agar dapat memberikan layanan dan bantuan lebih optimal. Salah satu *leader Adi and Friends Organizer* menggunakan pendekatan berbasis “kepercayaan, pemahaman, dan kolaborasi”. Kepercayaan untuk menumbuhkan rasa nyaman bagi klien dalam menyampaikan keinginan dan *detail-detail*. Pemahaman untuk memberikan pilihan, saran, dan masukan sesuai kebutuhan klien. Kolaborasi untuk membantu pemecahan masalah dan memberikan solusi terbaik. Namun pendekatan yang dilakukan berbeda-beda tergantung karakter klien. Hasil pendekatan ini dibenarkan oleh salah satu klien *Adi and Friends Organizer* yang mengatakan bahwa dengan pendekatan yang dilakukan *leader Adi and Friends Organizer* dapat menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan dalam menyampaikan keinginan dan kebutuhannya. Klien sekaligus informan penelitian ini mengatakan bahwa pembawaan atau pendekatan yang dilakukan membuat klien tidak sungkan dalam berkoordinasi mengenai *detail* atau *request* khusus.

Prediksi terhadap kepuasan pelanggan yang dimiliki oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan karena pelanggan umumnya akan merasa senang dan puas atas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan (Keni, 2020). Pada wawancara triangulasi oleh narasumber ahli, kepuasan klien merupakan tolok ukur dari keberhasilan acara. Ketika klien sudah menunjukkan secara langsung dan berulang saat acara telah berakhir

maka dapat dikatakan bahwa acara sudah mencapai keberhasilan sesuai dengan ekspektasi yang sudah dipercayakan oleh klien kepada *wedding organizer*.

Komunikasi kelompok dalam tim kerja *Adi and Friends Organizer* secara garis besar terdiri dari 3 tahap yaitu tahap sebelum hari pelaksanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap setelah pelaksanaan. Pada tahap pelaksanaan dilaksanakan *technical meeting crew* yang berisikan penjelasan rangkaian acara, *detail-detail* acara, dan pembagian tugas. Pada tahap pelaksanaan yang dilakukan adalah koordinasi tim dan diskusi pemecahan masalah untuk mengurangi peluang terjadi hal yang tidak diinginkan sehingga mengurangi kepuasan klien. Terakhir, pada tahap setelah pelaksanaan yaitu evaluasi untuk mengetahui hal yang perlu diperbaiki.

Selain saat jam kerja, di luar itu *Adi and Friends Organizer* juga mengadakan kegiatan kebersamaan untuk mempererat hubungan antar tim kerja, selain itu dapat menciptakan komunikasi terbuka. Kegiatan bersama ini sebagai bentuk apresiasi kerja tim dalam beberapa kurun waktu tertentu dan bertujuan untuk merangkul, mendengar ide, memberi masukan, berbagi pendapat, dan bertukar cerita antar anggota tim *Adi and Friends Organizer* sehingga dapat menimbulkan rasa dihargai sebagai tim kerja. Alasan lain diadakannya kegiatan kebersamaan ini untuk menghapus *gap generation*, setiap generasi memiliki karakteristik yang berbeda dengan generasi lainnya. Perbedaan karakteristik ini kemudian memunculkan *gap generation* atau kesenjangan antar generasi (Sari et al., 2024). *Crew Adi and Friends Organizer* saat ini sebagian besar adalah Generasi Z (1997-2013) sedangkan *Leader Adi and Friends Organizer* sebagian besar adalah Generasi Y (1981-1996).

Gambar 2. Dokumentasi Acara Kebersamaan *Adi and Friends Organizer*



Sumber: Dokumentasi *Adi and Friends Organizer*

Kendala dalam tim kerja *Adi and Friends Organizer* adalah perubahan mendadak dari klien atau pihak keluarga yang mempengaruhi waktu terlebih jika adanya keterbatasan dalam waktu tetapi *Adi and Friends Organizer* selalu mencoba menjadi *wedding organizer* yang fleksibel karena jika tidak dapat memenuhi keinginan tersebut akan mempengaruhi kepuasan klien. Kendala dari *vendor* juga banyak dialami oleh tim kerja seperti ketika *vendor* memberikan hasil kerja tidak sesuai kesepakatan awal sehingga dapat mempengaruhi suasana hati klien saat hari pelaksanaan. Peran *wedding organizer* dalam kendala ini dibutuhkan untuk menengahi dan memberikan solusi terbaik. Selain itu, kendala dari alat komunikasi juga sering dialami seperti tidak berfungsi dengan baik ataupun sinyal.

Hambatan yang dialami tim kerja *Adi and Friends Organizer* adalah hambatan manajemen dan waktu. Hambatan manajemen yang ditemukan adalah kurangnya rasa tanggung jawab, pengalaman sebagai *wedding organizer*, dan budaya kerja *wedding organizer*. Solusi untuk hambatan ini adalah mengadakan program sosialisasi dan pelatihan baik untuk *crew* baru maupun lama sebagai media penyaluran pemahaman akan visi misi, cara kerja, dan budaya kerja di *Adi and Friends Organizer*. Sedangkan, hambatan komunikasi yang dialami adalah kurangnya cara penggunaan kata ketika ada tekanan berlebih, gaya komunikasi, dan etika komunikasi. Hambatan ini dapat menimbulkan miskomunikasi dan misinformasi, serta kesalahpahaman antar *crew* atau dengan klien. Pendiri *Adi and Friends* mengatakan bahwa peran *leader* sangat diperlukan disini untuk memberi masukan untuk perbaikan setiap *crew*. Penting sebuah penilaian dan masukan untuk melakukan koreksi atas koordinasi dan pekerjaan yang dilakukan di hari pelaksanaan serta meningkatkan kinerja dengan cara meningkatkan efisiensi kerja (Sari, 2020).

4. Simpulan

Rumusan masalah dalam penelitian ini terjawab melalui teori *Leader-Member Exchange* (LMX) dengan konsep komunikasi kelompok dan konsep *wedding organizer* yang dilakukan *Adi and Friends Organizer*. *Adi and Friends Organizer* menyediakan jenis layanan *semi wedding planner* dan sudah termasuk dengan jenis layanan *day of coordinator*. Hubungan antara *leader* dan *crew* *Adi and Friends Organizer* adalah hubungan pertemanan dengan rasa kekeluargaan. Hubungan ini dapat membantu proses komunikasi kelompok, menjadi fondasi untuk dinamika kelompok, dan menjalankan fungsi komunikasi kelompok pada tim kerja *Adi and Friends Organizer*. Hubungan transformasional pada teori *leader-member exchange* pun terbentuk. Ketika hubungan terbentuk lebih dalam, maka akan menumbuhkan rasa solidaritas dan keinginan untuk kerjasama serta berkontribusi dengan maksimal.

Hubungan antara *leader* dan klien *Adi and Friends Organizer* pada dasarnya adalah hubungan transaksional. Namun *leader* *Adi and Friends Organizer* menggunakan pendekatan-pendekatan yang berbeda untuk membangun hubungan lain seperti kepercayaan, kenyamanan, dan keterbukaan agar lebih mudah memahami keinginan dan kebutuhan klien untuk mencapai kepuasan dan mendapat loyalitas serta peluang rekomendasi dari klien. Proses komunikasi kelompok tim kerja *Adi and Friends Organizer* terdiri dari sebelum hari pelaksanaan yaitu *technical meeting crew* untuk pembagian tugas, penjelasan mengenai rangkaian acara, dan umpan balik atau pertanyaan. Hari pelaksanaan akan tercipta koordinasi tim dan diskusi pemecahan masalah. Terakhir, saat akhir pelaksanaan acara yaitu evaluasi untuk mengetahui hal yang perlu diperbaiki dan menilai keberhasilan acara.

Kendala teknis yang dialami oleh *Adi and Friends Organizer* adalah keterbatasan waktu, kesalahan eksternal yang dapat mengganggu suasana hati klien, dan jarak serta alat komunikasi yang tidak mendukung. Hambatan dalam tim *Adi and Friends Organizer* terbagi menjadi hambatan komunikasi dan hambatan manajemen. Maka penting sebuah kontrol diri untuk menjaga suasana kerja yang positif dan membantu individu berkomunikasi lebih efektif serta beradaptasi dengan cara kerja dan gaya komunikasi tim. Serta penting kegiatan sosialisasi dan pelatihan mengenai visi misi sampai dengan budaya kerja *Adi and Friends Organizer*.

Tolok ukur keberhasilan acara adalah kepuasan klien, ketika *Wedding organizer* mengerjakan seluruh pekerjaannya sesuai dengan kesepakatan atau

finalisasi dengan klien. *Adi and Friends Organizer* yang sudah diberi kepercayaan harus bisa bertanggung jawab, bahkan jika ada perubahan yang mendadak. Ketika sudah memenuhi tanggung jawabnya sebagai yang memberi layanan, klien akan memberikan umpan balik berupa testimoni dan imbalan. Keberhasilan acara dapat dilihat secara langsung ketika klien sudah menunjukkan kepuasannya setelah acara selesai baik yaitu berupa kata-kata apresiasi.

5. Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, dan seluruh pihak yang telah mendukung penelitian ini.

6. Daftar Pustaka

- Hanifah, A. P., Hermanto, B., & Tresna, P. W. (2022). Analisis Leader Member Exchange Pada Bisnis Keluarga. *Jurnal Bahtera Inovasi*, 6(1). <https://doi.org/10.31629/jg.v3i2.xxx>
- Hariani, F. O. (2021). Analisis Manajemen Event Wedding Organizer di Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta. *Prosiding Pendidikan Teknik Boga Busana*, 16.
- Harilama, C., Mingkid, E., & Kalesaran, E. (2020). Efektivitas Komunikasi Kelompok Dalam Membangun Komitmen Anggota Paduan Suara Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi. *Ilmu Komunikasi*, 2(4), 1–16. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/31567>
- Keni, J. D. (2020). Prediksi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan. In *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*: 2 (1).
- Marendah, E. R., Ramli, Syafruddin, Saputra, E., Suliwati, D., Nugroho, B. T. A., Karimuddin, Aminy, M. H., Saputra, N., Khaidir, & Jahja, A. S. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Muzaiyin, A. M. (2021). Analisis Sistem Pelayanan Jasa Wedding Organizer Ditinjau Dari Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Di UD. Santoso Wedding Organizer). *Fenomena*, 20(1). <https://doi.org/10.35719/fenomena.v20i1.56>
- Nurdin, A. (2014). Buku Komunikasi Kelompok dan Organisasi. *Komunikasi Kelompok Dan Organisasi*, 26–29.
- Purwono. (2014). *Konsep dan Definisi Dokumentasi*. <https://repository.ut.ac.id/4141/>
- Rijal Fadli, M. (2021). *Memahami desain metode penelitian kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Sari, W. P. (2020). Job Satisfaction and Job Performance Dalam Konteks Komunikasi Organisasi. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 29. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v4i1.7537>
- Sari, W. P., Bajari, A., Hafiar, H., & Lestari, P. (2024). Pola Komunikasi Beda Generasi (Studi Etnografi Komunikasi Abdi Dalem Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat). *Jurnal Komunikatif*, 13(1), 100–110. <https://doi.org/10.33508/jk.v13i1.5412>
- Sinaga, R., & Ramadhana Sembiring, R. (2021). Analisis Peluang Usaha Wedding Organizer Pada Kaum Millennial. *Journal of Millennial Community*, 3(2). <https://doi.org/10.24114/jmic.v3i2.32346>

Cecilia Sissy, Sisca Aulia: Analisis Komunikasi Kelompok Adi and Friends Organizer Menggunakan Teori *Leader-Member Exchange* (Studi Pada Pernikahan Klien)

Syarifah, S., Syifanaya, R., Azharul Fahira, D., Mulyaningsih, I., Syekh Nurjati Cirebon Jurusan Tadris Bahasa Indonesia, I., & Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, F. (2023). Cerita Rakyat Dewi Rengganis: Kajian Feminis. In *Jurnal Tradisi Lisan Nusantara* 3(2).

Yanti, F. (2021). *Psikologi Komunikasi* (D. Anugrah & O. Agustin, Eds.; 1st ed.). Agree Media.