

# BAB I PENDAHULUAN

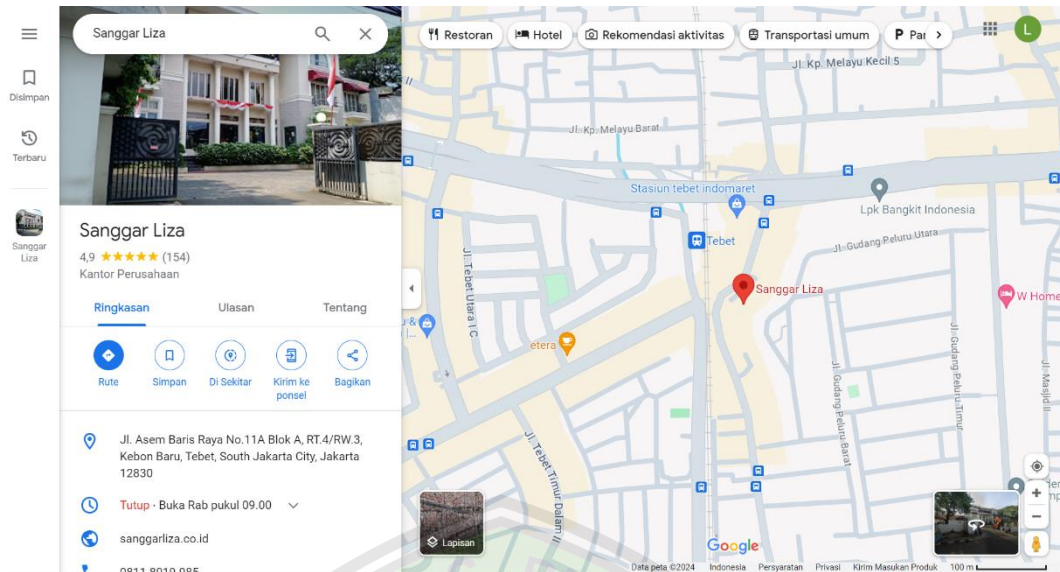
## 1.1 Latar Belakang

Pengalaman komunikasi ialah pesan yang dialami orang dalam sejumlah hal yang berhubungan dengan komunikasi, berupa sarana komunikasi, simbol pesan, umpan balik dan efek, dan makna yang dihasilkan dan motivasi mereka untuk bertindak (Hafiar, 2016). Tentunya penelitian sependapat dengan sejumlah pakar komunikasi bahwa komunikasi itu penting dalam tiap-tiap bidang. Tidak terkecuali dalam bidang jasa *Wedding Organizer*, sejumlah orang memakai jasa *Wedding Organizer* dalam pernikahan-nya dan memiliki pengalaman dalam menentukan jasa itu pada acara pernikahan mereka dengan itu dalam studi ini berfokus pada pengalaman komunikasi klien dengan *Wedding Organizer* untuk acara pernikahan mereka.

Pengalaman yang diperoleh mengandung informasi atau pesan tertentu. Dengan cara ini, berbagai peristiwa komunikasi yang dialami dapat memperluas pengetahuan individu. Adanya peristiwa komunikasi berupa pengalaman komunikasi bagi seseorang dan pengalaman yang paling berkesan dan memiliki dampak tertentu bagi orang tersebut (Hafiar, 2012). Pengalaman komunikasi diklasifikasikan ke dalam jenis pengalaman tertentu, seperti pengalaman komunikasi positif dan pengalaman komunikasi negatif (Riyantoe & Romli, 2021). Untuk mengetahui pengalaman komunikasi yang terjadi pada klien Sanggar Liza *Wedding Organizer* dalam jasa pernikahan. Dengan ini besar peran komunikasi yang baik dapat mempengaruhi pengalaman komunikasi pada klien dari Sanggar Liza *Wedding Organizer*, Proses pengalaman komunikasi biasanya berpengaruh untuk nilai tersendiri untuk Sanggar liza *Wedding Organizer*.

Dengan ini pengalaman yang sudah terjadi pada klien jasa Sanggar liza *Wedding Organizer* biasanya klien memberikan nilai rating, dengan ini Sanggar liza *Wedding Organizer* sudah mendapatkan rating dari klien yang menggunakannya. Berdasarkan rating bintang ulasan di *google review*.

Sanggar Liza memiliki rating bintang ulasan tinggi. Dari sekian banyak nya persaingan sanggar yang sudah ada di jabodetabek:



Gambar 1.1 Rating Sanggar Liza  
 Sumber: Filter *google review* 10 Desember 2023

Berdasarkan data tersebut urutan Sanggar Liza menepati urutan kedua dengan rating cukup tinggi berserta ulasanya dari klien yang menggunakan Sanggar Liza yang memiliki 4,9 dan ulasan sejumlah (157) ulasan. Mengutip dari Weddingku, Sanggar Liza berdiri sejak lama kurang lebih 37 tahun dan sebelumnya Sanggar Liza hanya salon kecantikan wajah dan rambut dengan bertambahnya peminat membuat Sanggar Liza berkembang dan menjadi sanggar rias yang menangani pengantin tradisional.

Profesionalisme merupakan hal yang tidak henti dilakukan oleh tim Sanggar Liza termasuk dalam hal mengenalkan Sanggar secara keseluruhan. sehingga orang tidak sekedar tahu Liza sebagai individu, melainkan Liza sebagai bagian dari Sanggar yang melestarikan kekayaan tradisional (Weddingku 2016) Berdasarkan ulasan di *google review* Sanggar Liza memiliki ulasan cukup banyak yang dimana klien merasa puas dengan pelayanan yang Sanggar Liza *Wedding Organizer* berikan :



Gambar 1.2 Dua ulasan klien Sanggar Liza  
Sumber: Filter *google reiew* 10 Desember 2023

Berdasarkan data ulasan diatas, klien yang menggunakan Sanggar liza senang menggunakan jasa dari Sanggar Liza hingga memberi rating bintang 5 pada *google review*. Dengan *review* di atas yang menjelaskan pengalaman klien yang sudah jasa Sanggar Liza *Wedding Organizer*. Dengan banyak aspek yang bisa mempengaruhi kepuasan klien pada pelayanan yang diberikan oleh Sanggar Liza *Wedding Organizer*. Satu dari sekian aspek itu ialah komunikasi antara klien dan *Wedding Organizer* dalam proses persiapan acara pernikahan. Sehubungan dengan hal itu, Peneliti ingin melihat fenomena yang terjadi antara klien dan Sanggar Liza Sanggar Liza *Wedding Organizer* pada layanan acara pernikahaaanya yang didalamnya terdapat pengalaman komunikasi yang mempengaruhi kien yang menggunakan jasa Sanggar Liza *Wedding Organizer* di Jakarta.

Komunikasi antara klien selama proses pernikahan ini untuk menangkap esensi dari pengalaman. Dari sini peneliti dapat menyimpulkan bahwa inti pengalaman komunikasi dalam penelitian ini adalah hasil dari pengalaman klien

dalam berkomunikasi dengan pihak *Wedding Organizer* dari sekian banyak pengalaman yang terjadi dengan klien. Menurut Chatra (2019) tentang hakikat pengalaman manusia, jika diumpamakan sebagai sebuah gundukan tanah, gundukan tersebut mengandung berbagai mineral berharga. Sebagai pengalaman manusia, ia memiliki banyak esensi penting.

Fenomena yang terjadi pada studi ini ialah calon pengantin di zaman sekarang lebih memilih memakai *Wedding Organizer*. Pengalaman dan pengetahuan yang cukup untuk membuat satu acara pernikahan menjadi lebih teratur dan di lain sisi jaman dulu calon pengantin mengatur acaranya, dibutuhkan banyak persiapan untuk menjalankan satu acara selaras dengan rencana yang diberikan, begitu banyak waktu dan tenaga untuk mempersiapkan mental dan fisik apa yang harus dijalankan pengantin baru saat acara berlangsung. Banyak calon pengantin yang lebih memilih memakai jasa penyelenggara pernikahan, sebab mereka menunjang seluruh proses dari persiapan pernikahan hingga penyelesaian acara (Fuad, 2018).

Setiap individu dapat memiliki pengalaman yang sama, tetapi masing-masing individu memaknai pengalaman mereka secara berbeda. Pengalaman satu orang dengan orang lain memiliki arti yang berbeda. Pentingnya pengalaman menjadikannya bagian dari kesadaran. Tindakan atau perilaku individu muncul dari kesadaran dan makna dari pengalaman mereka. Hal ini juga dijelaskan oleh Alfred Schutz: perilaku adalah buah dari pengalaman sadar yang diperoleh dari suatu kegiatan yang berarti atau bermakna (finlay, 2013). Pengalaman dan perilaku merupakan satu kesatuan antara subjek dan objek yang memiliki kesinambungan (Kuswarno, 2009).

Pada masa kini banyaknya penawaran jasa seperti *WO (Wedding Organizer)* pada zaman ini banyak di kalangan media sosial. Bisnis dibidang jasa ini banyak sekali yang meminati. Bisnis jasa *Wedding Organizer* berkembang cukup pesat di abad 21 ini dan banyak diminati oleh kalangan pembisnis diberbagai kota karna adanya peluang yang sangat menjanjikan. Sumarsono (2007) menuturkan bahwa *wedding organizer* ialah satu lembaga yang khusus menyediakan jasa perkawinan, dan secara pribadi membantu pengantin baru dalam tiap-tiap persiapan perihal



acara sakral pernikahan untuk memastikan proses berjalan semulus yang pengantin inginkan. Tuan rumah pernikahan juga mengkoordinasikan konsep pernikahan, membantu memperkirakan anggaran untuk pernikahan, dan mengatur pernikahan agar pesta pengantin bisa berjalan dengan optimal.

*Wedding Organizer* ialah perusahaan bidang jasa yang menyediakan jasa profesional dan personal yang ditujukan untuk membantu calon pengantin dan keluarganya mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan. Ini memberikan informasi perihal banyak hal dan membantu merumuskan semua yang calon pengantin butuhkan demi kelancaran pernikahannya. *Wedding Organizer* menyediakan *make-up*, dekorasi, persiapan *prewedding*, gedung, *catering*, dan semua solusi yang pengantin butuhkan selama acara pernikahan (Fachri Aldyka Rasyid et al., 2021). Kebutuhan pesta juga memunculkan problematika-problemtika baru seperti problematika manajemen waktu dan banyak problematika pendukung lainnya seperti konsep pesta, lokasi, tenda, dan lain sebagainya.

Sanggar liza layanan yang bergerak di bidang jasa yang menyediakan *Wedding Organizer*, Sanggar Tata Rias dan Tata Busana Tradisional yang berdiri sejak tahun 1978 yang pada awalnya merupakan salon kecantikan wajah dan rambut, namun berkembang menjadi Sanggar Rias dan Busana yang menangani pengantin tradisional. Ditangani dengan pelayanan yang terbaik dan ofessional yang berlokasi di Gedung Graha Liza, Jl. Asem baris raya No. 11A, kebon baru Tebet - Jakarta Selatan. Sanggar Liza juga menyediakan paket pernikahan lengkap untuk acara di rumah, gedung dan hotel sesuai kebutuhan calon pengantin.



Gambar 1.4 Owner Sanggar Liza  
Sumber: Sanggar Liza 2023

Pada awalnya, Sanggar Liza hanya dikelola oleh ibu Liza sendiri dan satu orang asisten. Tetapi, saat ini Sanggar Liza telah memiliki 174 orang pegawai tetap dan 60 orang pegawai *free-lance* dengan Tim perias pengantin yang merupakan perias-perias yang handal dan profesional dibidangnya. Inovasi, Kreativitas, Serta profesionalisme merupakan salah satu kiat kami dalam menarik pelanggan, sehingga konsumen yang telah dilayani mencapai ribuan pasangan, dengan rata-rata penanganan sekitar 50-100 pasangan perbulan, dengan harga penawaran paket yang beragam, karena paket yang ditawarkan kepada konsumen bersifat customisasi (d disesuaikan). Ada sejumlah aspek yang bisa mempengaruhi kepuasan klien pada pelayanan yang diberikan oleh Sanggar Liza. Satu dari sekian aspek itu ialah komunikasi antara klien dan *Wedding Organizer* dalam proses persiapan acara pernikahan. Sehubungan dengan hal itu, Peneliti ingin melihat fenomena yang terjadi antara klien dan Sanggar Liza pada acara pernikahannya yang didalamnya terdapat pengalaman komunikasi klien yang menggunakan jasa Sanggar Liza di Jakarta.

Banyak hal yang harus dipersiapkan dalam membuat pesta pernikahan, sehubungan dengan hal itu demi tujuan agar upacara pernikahan bisa berjalan sebagaimana mestinya dan selaras dengan yang sudah direncanakan oleh kedua pasangan yang akan menikah, maka pernikahan itu harus dikonsepskan. Sehubungan dengan hal itu, pengantin harus memilih jasa tata rias yang sesuai agar bisa mempersiapkan dengan matang dan bisa memberikan pelayanan yang maksimal.

Pebisnis yang bergerak dalam bidang pernikahan memerlukan masukan-masukan dari klien perihal konsep perencanaan yang modern untuk dijadikan alternatif yang bisa dipakai dalam membangun usahanya untuk menjawab tantangan perkembangan zaman dalam bidang pernikahan.

Aspek yang perlu dipertimbangkan saat memilih jasa penyelenggara pernikahan. Satu diantaranya ialah budget yang harus dipunyai calon pengantin dan budget inilah yang menentukan konsep *Wedding Organizer*, budget ialah satu dari sekian tolak ukurnya. Dalam kebanyakan kasus, calon pengantin tergiur dengan harga murah dan tidak mempertimbangkan apa konsep atau reputasi penyelenggara pernikahan (Destari & Simpony, 2018). Untuk mempermudah pemilihan paket pernikahan, perlu adanya sistem pemilihan paket yang selaras dengan kebutuhan anggaran pengguna jasa. Pelayanan Agar bisa menawarkan paket pernikahan sebagai penyedia jasanya, *Wedding Organizer* ingin mempertimbangkan pemilihan sejumlah kriteria dalam memilih paket pernikahan

Tetapi tidak luput dari rating tinggi dan pelayanan yang profesional ternyata Sanggar Liza mempunyai kasus dan masuk pada *detik.new* pada tahun 2017, Yang menyatakan Sanggar Liza tidak profesional pada acara resepsi pernikahan dan mengecewakan klien.



Gambar 1.3 Kasus Sanggar Liza tidak Profesional pada acara resepsi pernikahan  
Sumber: Detik.new Selasa, 11 April 2017

Pada kasus di atas ini menjelaskan tentang kekecewaannya dengan pelayanan Sanggar Liza yang di mana adat yang digunakan tidak sesuai dengan adat daerah yang klien inginkan. Dengan pemberitaan tersebut Sanggar Liza menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan pelayanan tersebut dan sebagai bentuk itikad baik Sanggar Liza membuat pertemuan dengan klien tersebut dengan tujuan menjernihkan duduk perkaranya. Dengan ini masalah terselesaikan dari kesepakatan antara kedua belah pihak.

Dengan ini pengalaman yang terjadi saat klien menggunakan Jasa Sanggar Liza, yang dahulunya mempunyai kasus yang membuat citranya sempat turun tetapi tidak membuat klien dari Sanggar Liza ini berkurang dan membuat klien ingin Menggunakan Sanggar Liza yang berarti Sanggar Liza sudah membentuk loyalitas pada kliennya. Adanya loyalitas dengan klien membuat banyaknya peminatan pada Sanggar Liza dan reteng yang memuaskan yang membuat citra Sanggar Liza membaik. Dengan menyelesaikan masalah yang ada dan perbaikan dalam Sanggar Liza pasti adanya komunikasi yang berjalan dengan baik dengan kliennya.

Dalam penelitian ini, penulis ingin melihat Mengetahui motive klien memilih Sanggar Liza dalam acara pernikahannya dan mengkaji pengalaman komunikasi yang diterapkan oleh Sanggar Liza dan klien dalam menggunakan layanan jasa pernikahan. Dengan menggunakan metode deskriptif, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan klien yang sudah menggunakan jasa Sanggar Liza untuk mengetahui pengalaman komunikasi mereka dan apakah komunikasi mengarah menyenangkan atau tidak menyenangkan dan mengetahui motif klien menggunakan Sanggar Liza.

Maka dari itu, peneliti tertarik menjalankan penelitian dengan judul “Pengalaman komunikasi klien Sanggar Liza *wedding organizer* (Studi Deskriptif Tentang Pengguna Jasa Sanggar Liza *Wedding Organizer* di Jakarta)” dengan memakai pendekatan kualitatif dengan metode Analisis Deskriptif sebagai studi ini. Studi ini memakai untuk mendapat pemahaman yang lebih dalam perihal pengalaman klien yang memakai jasa Sanggar Liza di Jakarta.



## 1.2 Fokus Penelitian

Dari penjelasan latar belakang, maka peneliti akan memfokuskan penelitian ini pada motif klien serta pengalaman komunikasi klien dalam menggunakan jasa *Liza Wedding Organizer*

## 1.3 Pertanyaan Penelitian

Dengan latar belakang yang telah di uraikan di atas, pertanyaan penelitian ini adalah

1. Apakah *motif* klien dalam menggunakan jasa Sanggar Liza *Wedding Organizer*
2. Bagaimanakah pengalaman komunikasi klien dalam menggunakan layanan jasa pernikahan Sanggar Liza *Wedding Organizer*

## 1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui motive klien memilih Sanggar Liza dalam acara pernikahannya
2. Mengeksplorasi pengalaman komunikasi klien dalam layanan jasa pernikahan Sanggar Liza.

## 1.5 Kegunaan Penelitian

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian berharap hasil pembahasan ini dapat bermanfaat dalam kajian Ilmu Komunikasi, khususnya di bidang *Public Relations*.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi untuk referensi untuk pengelolaan *wedding organizer* khususnya dalam bidang Public Relations dan Pemasaran.