

**PENGALAMAN KOMUNIKASI KLIEN SANGGAR**

***LIZA WEDDING ORGANIZER***

**(Studi Deskriptif Tentang Pengalaman Klien Pengguna Jasa**

***Sanggar Liza Wedding Organizer di Jakarta)***

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Lidya Qurotaaini**

**201910415420**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS BHYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2024**

**PENGALAMAN KOMUNIKASI KLIEN SANGGAR  
LIZA WEDDING ORGANIZER**

**(Studi Deskriptif Tentang Pengalaman Klien Pengguna Jasa  
Sanggar Liza Wedding Organizer di Jakarta)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Lidya Qurotaaini**

**201910415420**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHYANGKARA JAKARTA RAYA  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

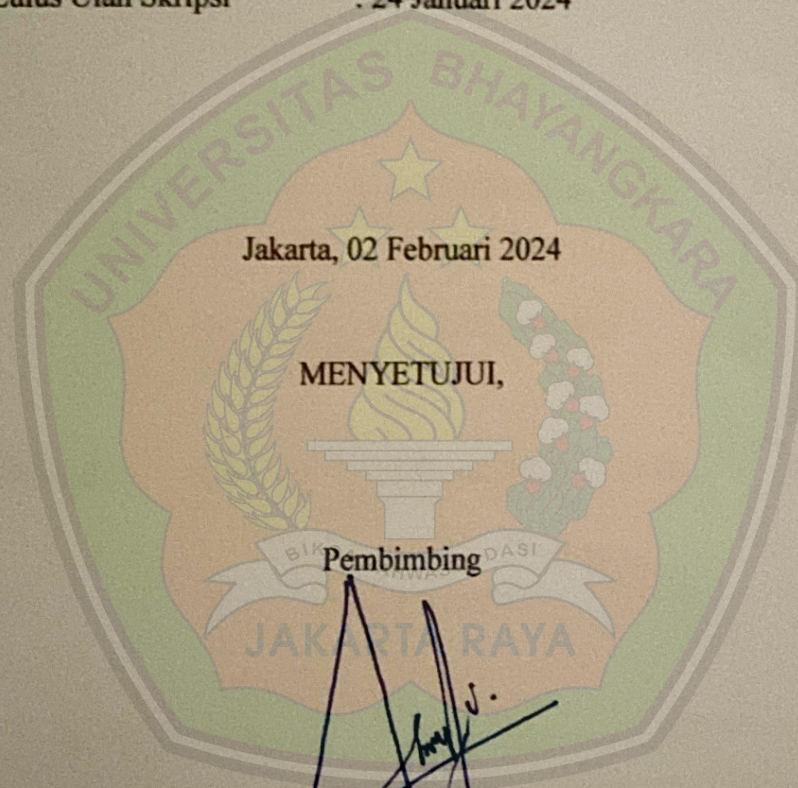
Judul Skripsi : Pengalaman komunikasi klien Sanggar Liza *wedding organizer*(Studi Deskriptif Tentang Pengguna Jasa Sanggar Liza *Wedding Organizer* di Jakarta )

Nama Mahasiswa : Lidya Qurotaaini

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415420

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024



Jakarta, 02 Februari 2024

MENYETUJUI,

Pembimbing

Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom  
NIDN 0914128902

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengalaman komunikasi klien Sanggar  
Liza wedding organizer (Studi Deskriptif  
Tentang Pengguna Jasa Sanggar Liza  
Wedding Organizer di Jakarta)

Nama Mahasiswa : Lidya Qurotaaini

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910415420

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 24 Januari 2024

Jakarta, 02 Februari 2024

MENGESAHKAN

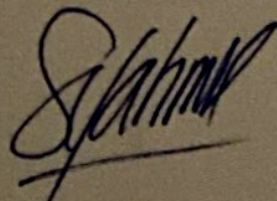
Ketua Penguji : Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M. Hum  
NIDN: 0323057006

Penguji : Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.kom  
NIDN: 0322048204

Sekretaris penguji : Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M. Tr.Par  
NIDN: 0310068902

Ketua Program Studi

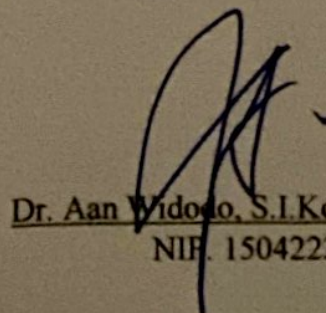
Ilmu Komunikasi



Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si.  
NIP. 2203551

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom  
NIP. 1504222

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengalaman komunikasi klien Sanggar Liza *Wedding organizer* (Studi Deskriptif Tentang Pengguna Jasa Sanggar Liza *Wedding Organizer* di Jakarta)” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis dari orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas, sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan di foto copy melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 02 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,



**Lidya Qurotaaini**

NPM: 201910415420

## ABSTRAK

**Lidya Qurotaaini, 201910415420.** Pengalaman komunikasi klien Sanggar Liza *wedding organizer* (Studi Deskriptif Tentang Pengguna Jasa Sanggar Liza *Wedding Organizer* di Jakarta). Tujuan dari peneliti ini adalah mengetahui motive klien memilih Sanggar Liza *Wedding Organizer* dalam acara pernikahannya mengeksplorasi pengalaman komunikasi klien dalam layanan jasa pernikahan Sanggar Liza *Wedding Organizer*. informan dalam penelitian ini terdiri dari 3 informan yang sudah menggunakan Sanggar Liza *Wedding Organizer*. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya motif alasan informan melakukan menggunakan jasa karna adanya dorongan kerabat yang sudah pernah menggunakan jasa dari sanggar liza dan sudah mempercayai sanggar liza dan timbulnya ingin menggunakan jasa tersebut. Adapun motif tujuan pada klien tersebut seperti mereka melihat adanya referensi-referensi yang cocok dengan yang mereka inginkan, Kelengkapan yang ada pada Sanggar Liza *Wedding Organizer* dan keinginan klien yang ingin keseluruhan acara pernikahan diatur dengan sebaik mungkin dan terstruktur dengan adanya layanan Sanggar Liza *Wedding Organizer*. Dan menunjukkan pada pengalaman komunikasi yang menyenangkan seperti pelayanan yang dilakukan oleh Sanggar Liza *wedding organizer* dan menjadikan timbulnya *hospitality* pada Sanggar Liza *Wedding Organizer*. Seperti berhasil membangun hubungan yang baik dengan klien mereka, memberikan pelayanan yang ramah dan berorientasi pada kebutuhan klien, serta memastikan bahwa setiap detail acara mencerminkan keinginan dan preferensi klien.

**Kata kunci:** Pengalaman komunikasi, klien, *Wedding Organizer*

## ABSTRACT

*Lidya Qurotaaini, 201910415420. The communication experience of clients with Sanggar Liza Wedding Organizer (A Descriptive Study of Clients of Sanggar Liza Wedding Organizer Services in Jakarta). The purpose of this research is to understand the motives behind clients choosing Sanggar Liza Wedding Organizer for their wedding events and to explore clients' communication experiences with the wedding services provided by Sanggar Liza Wedding Organizer. The informants in this study consist of 3 individuals who have utilized Sanggar Liza Wedding Organizer services. The findings of this research indicate that the reasons for the informants' use of the services include the influence of relatives who have previously used Sanggar Liza's services and have trusted Sanggar Liza, sparking the desire to use the services themselves. Furthermore, the motives and objectives of the clients include perceiving suitable references, the completeness of Sanggar Liza Wedding Organizer's services, and the desire for the overall wedding event to be meticulously arranged and structured with the assistance of Sanggar Liza Wedding Organizer's services. Additionally, the study reveals pleasant communication experiences such as the service provided by Sanggar Liza wedding organizers and the emergence of hospitality at Sanggar Liza Wedding Organizer. This includes successfully building good relationships with their clients, providing friendly and client-oriented services, and ensuring that every detail of the event reflects the desires and preferences of the clients.*

**Keyword:, Communication experience, clients, wedding organizer**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah S.W,T berkat rahmat, hidayah, dan karunia-nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Pengalaman komunikasi klien Sanggar Liza *wedding organizer* (Studi Deskriptif Tentang Pengguna Jasa Sanggar Liza *Wedding Organizer* di Jakarta)”. Laporan Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan progm Strata-1 di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Tentunya proposal skripsi ini dibuat dengan doa dan dukungan orang tua tercinta, yaitu Bapak Hasim dan Ibu Dedeh Kurniasih.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo S.I.Kom, M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom Selaku Dosen Pembimbing serta Dosen Pembimbing Akademik peneliti pada Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Segenap Bapak Ibu Dosen Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti.
6. Terimakasih kepada Ibu pengguji Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi M.I.kom selaku ketua penguji dan terimakasih kepada Bapak Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M. Tr.Par selaku sekretaris. Yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan evaluasi kepada



penulis selama proses penyusunan proposal skripsi ini tanpa lelah. Terima kasih atas segala ilmu dan motivasi yang telah diberikan.

7. Terima kasih untuk kakak saya Wahid Rahman Hasim dan Safrinah Hanifah yang sudah menunjang saya dengan liburan dan uang saku.

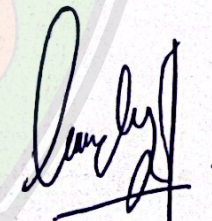
8. Nissya Rache sahabat sejak awal perkuliahan hingga menemani penelitian ini, yang memberi semangat tentang perkuliahan dan percintaan.

9. Fika Seok KKN Subang dan Milla KKN subang ponggang atas dukungan proses dan acc skripsi saya.

10. Haryo Wicaksono yang memeberikan dukungan dan semangat dalam penelitian ini

Peneliti menyadari proposal skripsi ini tidak lepas dari kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga laporan pada skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya maupun bagi dunia pendidikan. Aamiin.

Jakarta, 02 Februari 2024



Lidya Qurotaaini

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Kegunaan Penelitian .....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kerangka Konsep.....	19
2.2.1 Pengalaman Komunikasi .....	19
2.2.2 <i>Wedding Organizer</i> .....	21
2.2.4 <i>Hospitality</i> .....	23
2.2.5 Klien.....	24
2.4 Kerangka teori.....	25
2.4.1 Fenomenologi .....	25
2.4.2 Teori Fenomenologi Alfred Schutz.....	26
2.5 Kerangka Berfikir .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian .....	30

3.3 Subjek Penelitian .....	31
3.4 Informan Penelitian.....	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
3.7 Triangulasi Data.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.1.1 Gambaran Sanggar Liza.....	39
4.1.2 Visi dan Misi.....	40
4.2.3 Profil informan.....	41
4.2.1 Fenomena klien Menggunakan Jasa Sanggar Liza <i>Wedding Organizer</i> di Jakarta .....	42
4.3 PEMBAHASAN .....	53
4.3.2 Pengalaman klien Menggunakan Jasa Sanggar Liza <i>Wedding Organizer</i> di Jakarta .....	56
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan .....	61
5.2 Saran .....	62
5.2.1 Saran Akademis .....	62
5.3.1 Saran Praktis .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu .....	10
Tabel 3.1. Waktu Penelitian .....	39
Tabel 4. 3 Perbandingan Informan Terkait Motif.....	51
Tabel 4.4 perbandingan informan terkait pengalaman komunikasi.....	56
Tabel 4. 5 Perbandingan Informan Terkait pengalaman.....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Sanggar Liza .....	2
Gambar 1.2 Dua Ulasan klien Sanggar Liza .....	3
Gambar 1.4 Owner Sanggar liza .....	6
Gambar 1.3 Kasus Sanggar Liza tidak Profesional pada acara resepsi pernikahan .....	7
Gambar 2.1 Kerangka berfikir .....	30
Gambar 4.1 Logo Sanggar Liza .....	39
Gambar 4.2 Informan 1 .....	50
Gambar 4.3 Informan 2 .....	50
Gambar 4.4 Informan 3 .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I** : Riwayat Hidup  
**Lampiran II** : Pedoman Wawancara  
**Lampiran III** : Transkrip Wawancara  
**Lampiran IV** : Dokumentasi Wawancara  
**Lampiran V** : Kartu Bimbingan

