

## **BAB 3**

### **KEGIATAN KERJA AKSARA WEDDING ORGANIZER**

Bab ini memuat dua subbab, yaitu kegiatan kerja di dalam AKSARA *WO* dan kegiatan kerja di luar AKSARA *WO*. Kegiatan kerja di dalam AKSARA *WO* meliputi paparan tentang kinerja AKSARA *WO*, yakni mendeskripsikan bagaimana struktur organisasi di dalam lembaga AKSARA *WO* serta pelaksanaan *job desk* sesuai posisi atau jabatan dan menjelaskan bagaimana komunikasi yang terjadi antarpekerja. Kemudian kegiatan kerja di luar AKSARA *WO* meliputi bagaimana hubungan yang dibangun AKSARA *WO* dengan klien dan hubungan AKSARA *WO* dengan vendor.

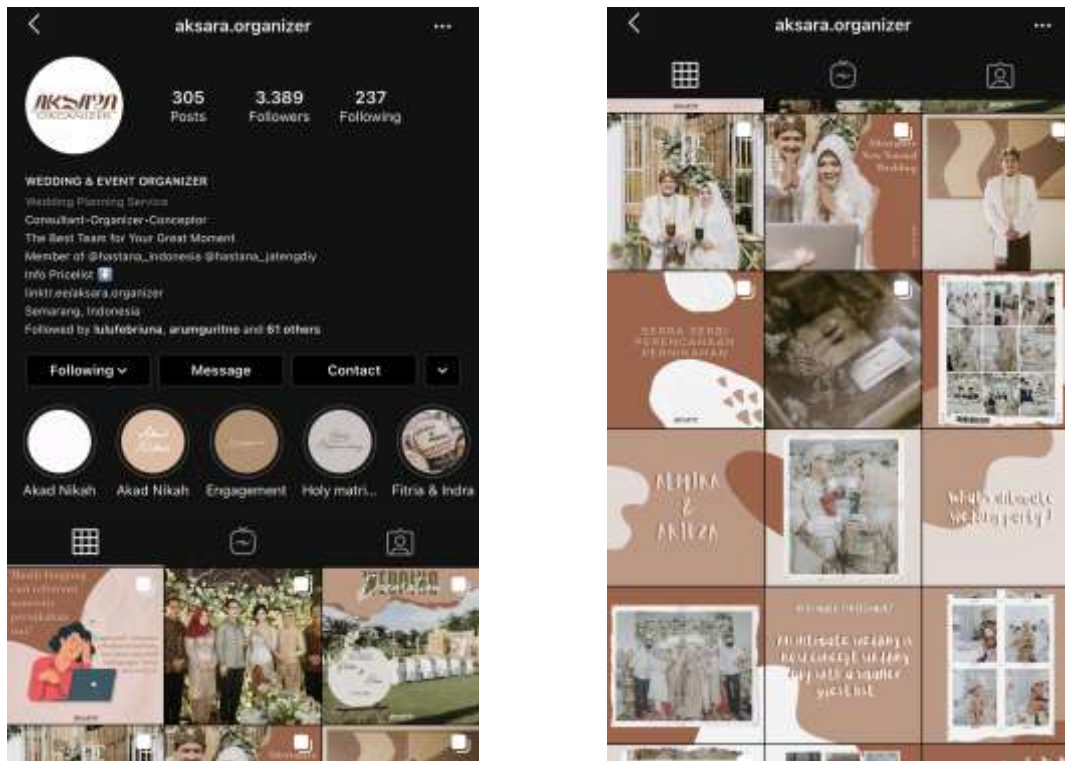
#### **3.1 Kegiatan Kerja di dalam AKSARA *Wedding Organizer***

##### **3.1.1 Kegiatan kerja AKSARA *WO***

Sebagaimana telah peneliti jelaskan pada bab sebelumnya, bahwa untuk memulai sebuah acara AKSARA *WO* telah memiliki alur kerja tersendiri yang menjadi acuan untuk melakukan *dealing* sampai berjalannya sebuah acara klien. Pada subbab ini penulis akan mendeskripsikan lebih rinci mengenai kegiatan kerja AKSARA *WO*.

*Advertising* yang dipilih AKSARA *WO* untuk memasarkan produknya adalah mencetak brosur dan *pamphlet*, *standing pamphlet* yang di pasang saat *event* sedang berlangsung serta menyediakan kartu nama perusahaan di *entry gate* sebuah *event* sebagai bentuk *advertising* untuk mendapatkan perhatian klien. Selain itu, AKSARA *WO* memelihara tampilan atau *feed* pada *social media* agar terlihat menarik bagi calon klien seperti *Instagram* dan *Facebook* dengan cara membuat berbagai macam promo paket *wedding* atau

pun tawaran menarik lainnya. Misalnya, seperti saat sedang hari kasih sayang atau *valentine's day* AKSARA WO memberikan promo potongan sebesar 20% untuk klien yang *dealing* hari itu juga. Kemudian membuat *suggestion, tips*, info dan strategi untuk memudahkan klien mendapat ide untuk acara pernikahannya sehingga calon pengantin tidak mengalami *bradzilla* (sindrom pra-nikah).



**Gambar 8: Profil Media Sosial AKSARA WO**

Strategi *marketing* lain yang digunakan AKSARA WO untuk mencari dan mendapatkan klien adalah dengan pendekatan khusus. Biasanya salah satu pekerja AKSARA WO telah menentukan target konsumen yang akan disasar dengan mengamati *daily life update* seseorang melalui *social media Instagram*, karena dengan memanfaatkan kemajuan teknologi seperti *social media* tersebut AKSARA WO berharap mendapatkan klien dengan cara lebih efisien dan tepat sasaran. Tidak jarang AKSARA WO mendapat klien lebih dari satu kali dari satu keluarga atau kolega yang sama. Contohnya anak pertama dari sebuah

keluarga menikah pada tahun 2019, kemudian satu tahun berikutnya anak kedua dari keluarga tersebut menikah dengan tetap menggunakan jasa AKSARA WO.

Contoh lain, pada satu perkumpulan pertemanan salah seorang pada perkumpulan tersebut menggunakan jasa AKSARA WO untuk perhelatan pernikahannya, maka teman yang lain juga ikut tertarik menggunakan AKSARA WO untuk perhelatan pesta pernikahannya juga. Dua contoh di atas menunjukkan bahwa AKSARA WO juga menggunakan strategi WOM (*Word of Mouth*) sebagai strategi pemasaran mereka. Begitu pula pola strategi pemasaran yang digunakan pekerja AKSARA WO kepada kolega mereka menawarkan jasa untuk mendapatkan klien.

Sebelum melakukan kontak dengan AKSARA WO calon klien biasanya telah melihat, mengamati, dan mengobservasi keberadaan AKSARA WO, mulai dari sistem kerja dalam sebuah pesta pernikahan, sikap setiap pekerja dalam sebuah *event*, maupun *spill* kisaran harga AKSARA WO. Setelah itu, barulah calon klien akan melakukan kontak dengan AKSARA WO. Pada saat pertemuan pertama kali dengan calon klien pihak AKSARA WO akan mendata klien dengan mengisi blangko (lembar data klien ada di halaman lampiran) yang berisi rincian rencana pesta pernikahan seperti konsep pesta pernikahan, tema acara, vendor-vendor apa saja yang ingin digunakan untuk pesta pernikahan calon klien. Hal ini berfungsi untuk mengetahui gambaran calon klien tentang impian pesta pernikahan mereka. Hal itu akan mempermudah AKSARA WO dan calon klien dalam berkomunikasi serta memberi arahan kepada calon klien untuk acara pernikahan mereka. Sesuai dengan keterangan yang diberikan Besta, selaku pemilik usaha sebagai berikut,

*“Saya selalu minta data klien di awal perkenalan produk, entah jadi atau tidak menggunakan jasa kita nantinya, pokoknya dengan mengisi data tersebut,*

*nantinya data tersebut bisa bantu kita buat tahu model pernikahan kayak apa sih yang sedang dicari atau diinginkan calon klien saat ini.” (Besta, Komunikasi Personal, 3 Maret 2019)*

Pada saat itu juga calon klien akan diberi *price list*, dan biasanya klien akan meminta waktu untuk mempertimbangkan keputusan yang akan diambil dengan mempelajari *price list*, yang memberikan banyak pilihan (*price list* ada di halaman lampiran). Misalnya, memperhitungkan rasio antara jumlah tamu yang akan diundang dengan jumlah *crew* yang dibutuhkan dalam sebuah pesta pernikahan; kemudian memilih adat apa yang akan digunakan oleh calon klien agar calon klien yang tidak mengalami kesulitan dalam menentukan semua hal untuk pesta pernikahannya seperti konsep, vendor, dan lain-lain. Dalam hal ini AKSARA WO memberikan pilihan berbagai macam paket acara. Mulai dari sewa jasa kru-nya saja sampai *all-in* yang akan di-*handle* oleh tim AKSARA WO.

Setelah memilih paket, calon klien menentukan vendor pendukung untuk acara mereka. Seperti vendor *catering*, vendor dekorasi, vendor *souvenir*, vendor *attire*, dan sebagainya. Jika sudah menentukan paket dan vendor pendukung, AKSARA WO akan membuat penawaran biaya yang ditujukan kepada calon klien. Hal itu diperlukan untuk memperkirakan besarnya biaya yang diperlukan untuk menggelar perhelatan pesta pernikahan calon klien. Setelah calon klien setuju, calon klien wajib membayar *DP (Down Payment)* sebesar 30% dari total estimasi biaya pesta pernikahan. Setelah membayar *DP* status calon klien berubah menjadi klien. *DP* tersebut berguna untuk mengunci tanggal pada kalender kerja tim AKSARA WO.

Langkah berikutnya adalah *prepare* H-1 bulan. Pimpinan AKSARA WO akan menentukan satu orang koordinator untuk setiap klien sebuah *event* pernikahan. Hal

tersebut berguna untuk memudahkan komunikasi antara AKSARA WO dan klien sebagai pihak penyelenggara. Sehingga apa pun yang klien ingin sampaikan kepada tim AKSARA WO akan diwakilkan oleh satu orang koordinator acara tersebut. Secara garis besar satu orang koordinator ini nantinya akan *handle* acara tersebut, atau dengan kata lain menjadi ketua tim pelaksana pada sebuah *event*. Ketika sudah menentukan koordinator, klien akan sering melakukan kontak dengan koordinator acara. Hal berikutnya yang wajib dilakukan klien adalah mengisi daftar buku panduan pernikahan (buku panduan pernikahan ada halaman lampiran). Buku panduan ini berisi informasi-informasi penting terkait dengan vendor, *rundown* acara, dan *contact person* orang-orang yang dianggap penting bagi berjalannya sebuah *event* pernikahan. Buku panduan ini nantinya berfungsi sebagai buku acuan yang dipegang pihak panitia penyelenggara dan pihak WO untuk memandu jalannya sebuah acara pernikahan. *Meeting* kepanitiaan acara pernikahan biasanya dilakukan beberapa kali, sekurang-kurangnya dua kali sebelum hari H, sebagai bagian dari fasilitas yang ditawarkan AKSARA WO kepada klien.

Pada tahap ini paling sering terjadi kesalahan-kesalahan kecil maupun teknis, hari H merupakan sesuatu yang kompleks karena dalam satu waktu berbagai hal berjalan bersama-sama.

*“kalau salah gak apa-apa sih selama nggak ketahuan aku aja, kalau masalah gak terdengar sampai ke aku itu artinya mereka pasti bisa memecahkannya sendiri, makanya aku sering bilang dan tegaskan apa-apa dikomunikasikan, berarti kalo nggak ada komunikasi ke aku, aku tahunya nggak ada masalah dong. Kecuali sampai dapat teguran dari klien. Itu berarti fatal dan aku harus turun tangan. Paling aku kasih teguran atau evaluasi aja sih. Tidak ada waktu evaluasi khusus yang aku sediakan untuk mengevaluasi kinerja tim, tapi suatu hari akan aku masukan ke agenda bulanan atau bahkan setelah sebuah event berlangsung” (Besta, Komunikasi Personal, 3 Maret 2020)*

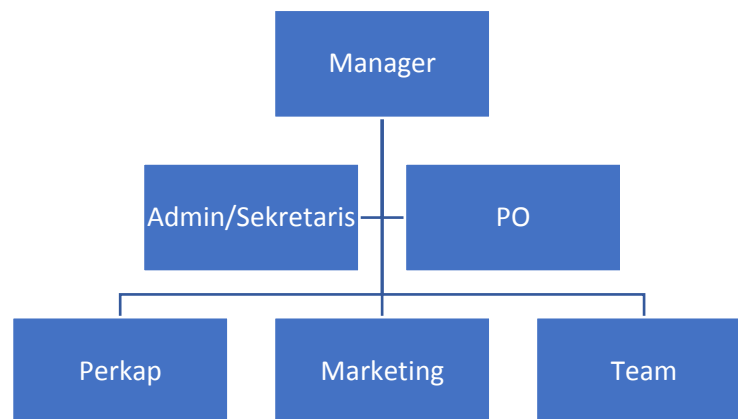
Satu hari sebelum hari H sebuah *event*, tim pelaksana AKSARA WO melakukan pengawasan terhadap *loading* yang berhubungan dengan persiapan penyelenggaraan sebuah *event*, karena beberapa vendor mengerjakan tugas mereka sebelum hari H dan hal tersebut memakan waktu, misalnya vendor dekorasi dan vendor *catering*. Kemudian yang paling utama adalah *running event* pada hari H, semua anggota tim datang satu setengah jam sebelum dimulainya acara sesuai *rundown* untuk melakukan *check list* terakhir. Misalnya, memasang *sign* atau petunjuk arah dan area pesta pernikahan seperti ruang vip, ruang keluarga, pintu masuk, pintu keluar, tempat penukaran *souvenir* dan lainnya. Kegiatan lainnya diupayakan berjalan sesuai dengan *rundown* yang telah disusun sampai pada akhir acara.

Kegiatan terakhir adalah penyelesaian pembayaran biaya jasa, sesuai perjanjian yang telah disepakati. Maksimal H+7 hari pihak AKSARA WO akan memberikan *invoice* untuk memberikan tagihan pelunasan atau jika terdapat biaya tambahan yang harus dibayarkan klien. Hal terakhir yang dilakukan pihak AKSARA WO adalah meminta testimoni atau saran jika ada dari pihak klien.

### **3.1.2 Struktur Organisasi dan Pelaksanaannya dalam AKSARA WO**

Sebuah organisasi di dalam sebuah lembaga memiliki struktur organisasi. Struktur organisasi nantinya berfungsi memberikan jabatan sehingga mampu memperjelas fungsi dan hubungan antarbagian dalam sebuah perusahaan. Posisi seseorang di dalam sebuah struktur organisasi akan memperjelas tanggung jawab seseorang tersebut pada suatu bidang kerja yang ia jalani.

Sebagai sebuah perusahaan AKSARA WO hanya memiliki satu bagan struktur organisasi yang dipakai sebagai struktur organisasi perusahaan namun juga dipakai sebagai struktur organisasi dalam *running* sebuah *event*. AKSARA WO tidak cukup memiliki pekerja *in house* yang seharusnya dapat mengisi jabatan-jabatan pada struktur organisasi perusahaan AKSARA WO.



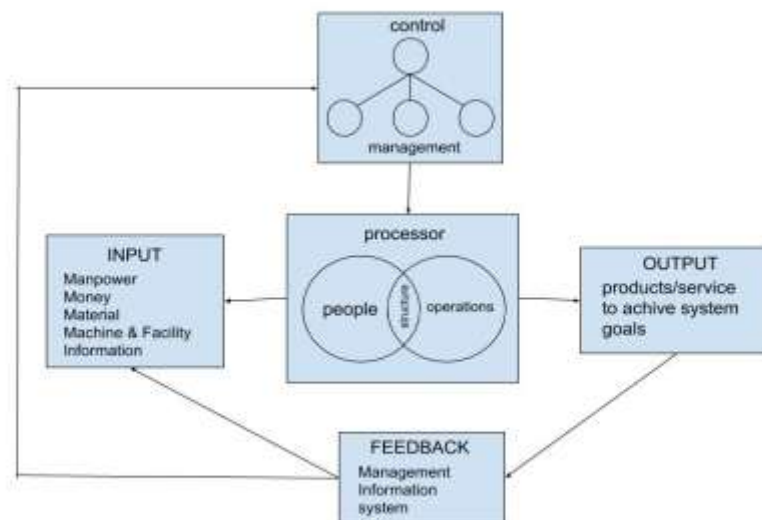
**Gambar 9: Struktur Organisasi AKSARA WO**

Akibatnya, tiap jabatan seringkali memiliki dua *job desk* berbeda. Hal tersebut kurang efisien dan terlalu memakan tenaga. Seharusnya AKSARA WO mempunyai struktur organisasi berbeda pada setiap *event* yang ada. Seperti misalnya, *marketing* tidak lagi dibutuhkan ketika *event* sedang berlangsung. Saat ini AKSARA WO belum memiliki admin atau sekretaris yang *in house*. Hal tersebut membuat PO memiliki *double* jabatan sekaligus *job desk*. Apalagi AKSARA WO merekrut pekerjaanya secara *freelance* sehingga *rolling* seharusnya akan terus terjadi pada setiap *event* baru. Masalah lain yang sering terjadi di AKSARA WO adalah dalam sehari kadang-kadang memiliki dua sampai tiga

event berbeda. Hal tersebut seringkali membuat kesalahan dalam komunikasi di dalam tim pelaksana. Hal tersebut di sampaikan lewat opini berikut,

*“Pembagian jobdesk dari mas Besta sendiri kadang bikin aku pusing, soalnya aku merangkap admin dan sekretaris juga, dan kalau running di tim sebuah event aku masih dipake sebagai asisten pengantin juga, dimana satu sisi aku juga handle admin. Itu yang sering dikeluhkan klien soalnya adminnya slow respon gitu kata mereka kebanyakan, apalagi biasanya acara nikahan kebanyakan saat weekend, sedangkan klien ada waktu luang buat diskusi atau tanya-tanya soal WO waktu weekend juga. Jadi numpuk kerjaannya.” (Lulu, Komunikasi personal, 3 Maret 2020)*

Secara garis besar AKSARA WO belum memenuhi standar struktur organisasi yang seharusnya dimiliki sebuah perusahaan. Akibatnya, pada beberapa bagian struktur organisasi masih menemui kekosongan jabatan, bahkan beberapa fungsi jabatan tidak berjalan sebagaimana mestinya.



**Gambar 10: Bagan Hirarki Kekuasaan Murdick dan Ross (1971)**

Sesuai dengan bagan hirarki kekuasaan Murdick, struktur organisasi adalah hal pertama dan utama dalam sebuah kekuasaan sehingga hal lainnya akan mengikuti di bawahnya. Namun demikian, jika struktur organisasi belum memiliki dasar yang jelas dan menjadi



*pakem* dalam sebuah perusahaan, maka bagian-bagian penting yang berjalan di bawahnya tidak bisa berjalan semestinya dan menjadi kurang terkendali. Terjadinya kekosongan pada beberapa jabatan membuat pimpinan AKSARA WO sering melakukan beberapa *jobdesk* yang seharusnya dilakukan oleh orang yang mengisi sebuah jabatan. Pimpinan AKSARA WO masih melakukan *jobdesk* PO, di mana PO bertugas sebagai seseorang yang mengatur dan membuat buku panduan yang nantinya akan dibagikan kepada klien dan panitia pelaksana dalam melakukan koordinasi dengan vendor-vendor yang terlibat pada pesta pernikahan. Walaupun begitu, sebenarnya AKSARA juga mempunyai orang lain yang dapat mengisi *jobdesk* PO saat event berlangsung tetapi hal tersebut tidak banyak mengurangi masalah yang terjadi juga di dalam struktur kerja dan *pokja* masing-masing anggota dalam sebuah event, berikut yang dikemukakan salah satu pekerja,

*“Sandi sebagai PO di AKSARA dan terhitung paling senior setelah mas Paundra masih suka kesel aja kalo ada anggota tim terutama yang baru-baru itu yang tanya terus ke Sandi, mas ini gimana, mas habis ini apa, atau mas ini maksudnya apa ya. Seperti menghambat kinerja Sandi sendiri rasanya. Sandi ingin teman-teman tahu tanpa tanya ke Sandi. Mungkin Besta bisa lebih sering ngadain seminar atau pelatihan lagi, jadi nggak blank-blank banget ketika berhadapan sama klien, klien kan macem-macam dan kita dituntut untuk bisa menghadapi sifat klien yang macem-macam itu. Kalau begitu rasanya seperti kerja Sandi jadi double-double.” (Sandi, Komunikasi Personal, 5 Maret 2020)*

Termasuk menentukan tim pelaksana yang akan melakukan *running* acara, bahkan masih merangkap sebagai *marketing* yang bertugas sebagai pencari klien dan bertugas untuk menjawab segala pertanyaan calon klien seputar AKSARA WO. Belum lagi pimpinan masih harus melakukan pembagian *fee* pekerja dan pembukuan AKSARA WO sendiri, padahal seharusnya divisi ini dilakukan oleh orang yang berkompeten pada bidang tersebut, yaitu keuangan dan pembukuan. Hal ini juga yang menyebabkan seringkali terjadi keterlambatan pembayaran *fee* pada pekerjanya.

*“pengalaman aku sebagai bagian dari pekerja di situ yang nggak enak ya kalau bayarannya telat. Gak bisa protes juga sih karena freelance dan satu sisi aku paham kalau sistem pembayaran dari klien ke AKSARA nya mungkin ada kendala jadi itu yang berpengaruh sama keterlambatan fee pekerja.” (April, Komunikasi Personal, 4 Maret 2020)*

Kelemahan dalam struktur organisasi dan pembagian tugas kerja ini tidak akan terjadi jika manajemen AKSARA WO mampu merekrut pegawai tetap (*in house*) yang berkompeten dengan gaji tetap setiap bulan sehingga ranah kerja jelas pada setiap orang dan mampu bekerja lebih profesional lagi.

### **3.2 Kegiatan Kerja di luar AKSARA Wedding Organizer**

Membangun dan meningkatkan ikatan kerja penting untuk dilakukan tidak hanya antar pekerja di dalam tim kerja AKSARA WO, namun juga hubungan keluar dengan vendor lain. Membangun hubungan yang baik dengan vendor lain akan mendatangkan berbagai keuntungan bagi AKSARA WO. Ada dua jenis kerjasama yang digunakan AKSARA WO untuk menjalin kerja sama dengan klien lain, yaitu vendor, dengan cara lisan (*non-formal*) dan tertulis (*formal*). Lisan contohnya, seperti adanya ikatan kerjasama antara AKSARA WO dengan vendor dokumentasi “Antarasa”. Maka ketika ada klien yang membutuhkan vendor foto “Aksara” WO akan menawarkan menggunakan jasa “Antarasa”. Begitu sebaliknya, apabila ada klien yang sudah melakukan *dealing* lebih dahulu untuk jasa dokumentasi maka vendor dokumentasi tersebut akan memberi saran menggunakan WO “Aksara” untuk acaranya. Begitu juga yang terjadi pada vendor lain. Hal ini biasanya didasari oleh rasa kekerabatan atau antarteman.

Selain itu, yang utama adalah yang sudah menjalin kerjasama tertulis atau formal. Maksudnya adalah apabila ada vendor lain ingin bekerja sama dengan “Aksara” secara

formal maka “Aksara” akan memasukan vendor tersebut pada paket-paket yang di tawarkan “Aksara” pada calon klien. “Aksara” wajib memasukan vendor tersebut dalam paketan *wedding* yang akan ditawarkan kepada klien. Biasanya kerjasama ini ditulis dan disetujui melalui *MOU* sehingga jelas pembagian *fee* atau persentase hasil keuntungan bersama.