

ANALISIS PENGELOLAAN ADMINISTRASI DAN KOMUNIKASI INTERNAL DI WEDDING ORGANIZER  
PT KREATIF MUDA BAHAGIAAunnur Rizka Laila Lil Zakiyah<sup>1</sup>, Syabrinildi<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi &amp; Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika

e-mail: <sup>1</sup>[rizkalaila5@gmail.com](mailto:rizkalaila5@gmail.com), <sup>2</sup>[syabrinildi.syb@bsi.ac.id](mailto:syabrinildi.syb@bsi.ac.id)

**Abstrak** - Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan administrasi dan komunikasi internal pada Wedding Organizer PT Kreatif Muda Bahagia, mengingat pertumbuhan industri jasa pernikahan di Indonesia menuntut sistem operasional yang efektif dan efisien. Penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif non-statistik dengan teknik sampel jenuh terhadap 30 responden yang merupakan seluruh karyawan aktif perusahaan. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert, wawancara terbatas, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan perhitungan skor total, persentase, dan nilai rata-rata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi dan komunikasi internal berada pada kategori cukup baik dengan skor rata-rata 59,63 dari skor maksimum teoritis 75, sedangkan efektivitas operasional memperoleh skor lebih tinggi yaitu 62,03. Kekuatan utama perusahaan terletak pada konsistensi pencatatan data klien dan kejelasan instruksi dari pimpinan, sementara aspek yang masih memerlukan perbaikan adalah konsistensi pembaruan data administratif dan ketepatan waktu penyampaian informasi, terutama bagi tenaga freelancer. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan berkelanjutan pada aspek tersebut sangat penting bagi keberlanjutan kinerja perusahaan.

**Kata Kunci:** Wedding Organizer, Administrasi Internal, Komunikasi Internal

**Abstract** - This study aims to analyze the management of internal administration and communication at the Wedding Organizer of PT Kreatif Muda Bahagia, considering the growing demand for professional and systematic services in the wedding industry in Indonesia. A quantitative descriptive non-statistical method was applied using a total sampling technique involving 30 respondents representing the entire active employee population. Data were collected through Likert-scale questionnaires, limited interviews, and documentation studies, then analyzed using total scores, percentages, and mean values. The results show that internal administration and communication management fall into the fairly good category with a mean score of 59.63 out of a theoretical maximum of 75, while operational effectiveness obtained a higher score of 62.03. The main strengths lie in the consistency of client data recording and the clarity of instructions from leadership, while aspects requiring improvement include the consistency of administrative data updates and the timeliness of information delivery, especially for freelancers. The study concludes that continuous improvement in these areas is essential to sustain the company's long-term performance.

**Keywords:** Wedding Organizer, Internal Administration, Internal Communication

**Article History**

Received: Agustus 2026

Reviewed: Agustus 2026

Published: Agustus 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

## PENDAHULUAN

Perkembangan sektor jasa di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan tren peningkatan yang signifikan, sejalan dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang lebih profesional dan sistematis. Salah satu sektor yang tumbuh cukup pesat adalah industri penyelenggaraan pernikahan atau wedding organizer (WO), yang kini tidak lagi dipandang sebagai kegiatan seremonial semata, melainkan sebagai momen penting yang membutuhkan perencanaan matang, konsep jelas, serta koordinasi yang terintegrasi.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2024), jumlah pernikahan di Indonesia pada tahun 2023 tercatat sebanyak 1.577.255 peristiwa. Meskipun mengalami sedikit penurunan dibandingkan tahun 2022, angka tersebut tetap menunjukkan bahwa industri pendukung pernikahan masih memiliki peluang pasar yang besar. Pelaksanaan acara pernikahan melibatkan berbagai unsur seperti vendor katering, dekorasi, dokumentasi, dan tata rias, sehingga pengelolaan administrasi dan komunikasi internal menjadi elemen mendasar yang memengaruhi kualitas layanan kepada klien.

Rahayu et al. (2022) menjelaskan bahwa sistem administrasi yang tertata serta didukung komunikasi internal yang efektif berperan penting dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai, dan bahwa hambatan komunikasi antara pimpinan dan anggota organisasi dapat menyebabkan kesalahan penyampaian informasi. Girsang dan Ginting (2023) turut menegaskan bahwa pengelolaan data dan dokumen oleh divisi operasional berpengaruh besar terhadap kelancaran proses bisnis perusahaan jasa, sementara sistem pencatatan yang kurang optimal berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan dan ketidaktepatan informasi klien.

Selain administrasi, komunikasi internal turut menjadi faktor penentu efektivitas organisasi. Motik et al. (2024) menyatakan bahwa sistem komunikasi yang jelas, sistematis, dan tepat waktu memungkinkan anggota organisasi memahami tugas dan tanggung jawabnya serta mempercepat pengambilan keputusan. Pada perusahaan wedding organizer, komunikasi internal memiliki peran yang semakin penting karena karakteristik pekerjaan yang dinamis dan menuntut sinkronisasi antara wedding planner, tim operasional, bagian administrasi, koordinator vendor, dan pimpinan perusahaan.

Perkembangan teknologi digital turut memengaruhi cara perusahaan jasa mengelola administrasi dan komunikasi internal. Fathurrochman et al. (2024) menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi merupakan langkah penting untuk menjaga ketepatan pengelolaan data di era transformasi digital, sedangkan sistem manual dinilai memiliki risiko lebih tinggi terhadap kehilangan data dan lambatnya akses informasi. Namun demikian, implementasi digitalisasi pada perusahaan jasa skala kecil dan menengah di Indonesia masih belum sepenuhnya merata.

PT Kreatif Muda Bahagia melalui brand Zayn Wedding merupakan perusahaan jasa wedding organizer di Jakarta Barat yang melibatkan berbagai sumber daya manusia dengan fungsi berbeda. Observasi awal menunjukkan bahwa pengelolaan jadwal dan data klien masih dilakukan dengan metode yang relatif sederhana, sementara komunikasi antar tim banyak berlangsung melalui media pesan instan tanpa prosedur baku, sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan informasi dan risiko kesalahan koordinasi. Penelitian terdahulu pada industri wedding organizer di Indonesia umumnya berfokus pada kualitas pelayanan, pemasaran, dan kepuasan konsumen, sementara kajian yang secara spesifik membahas pengelolaan administrasi dan komunikasi internal masih relatif terbatas (Pramestyan, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis kondisi pengelolaan administrasi di Wedding Organizer PT Kreatif Muda Bahagia; (2) menganalisis kondisi komunikasi internal di perusahaan tersebut; (3) mendeskripsikan hasil analisis

pengelolaan administrasi dan komunikasi internal berdasarkan indikator penelitian; serta (4) memberikan gambaran mengenai aspek yang masih perlu ditingkatkan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif non-statistik, yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan dan memaparkan suatu fenomena berdasarkan data yang diperoleh dari responden tanpa melakukan pengujian hubungan antar variabel secara inferensial. Populasi penelitian adalah seluruh individu yang terlibat dalam kegiatan operasional Wedding Organizer PT Kreatif Muda Bahagia yang berjumlah 30 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh (total sampling), sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian.

Variabel penelitian terdiri atas Pengelolaan Administrasi dan Komunikasi Internal (X) dengan indikator keteraturan pencatatan administrasi, kerapihan pengarsipan dokumen, kejelasan alur komunikasi internal, ketepatan penyampaian informasi, efektivitas koordinasi antar tim, dan ketersediaan informasi kerja; serta Efektivitas Operasional Wedding Organizer (Y) dengan indikator ketepatan waktu pelaksanaan acara, kesesuaian hasil dengan konsep, kelancaran pelaksanaan event, kemampuan menangani kendala, kualitas hasil acara, dan kepuasan klien.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara yang saling melengkapi, yaitu kuesioner (angket) yang disusun menggunakan skala Likert lima tingkat, wawancara terbatas kepada owner dan admin perusahaan, serta studi dokumentasi terhadap struktur organisasi, SOP, dan arsip administrasi. Skala penilaian kuesioner ditunjukkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Skala Penilaian Kuesioner**

| Jawaban                   | Skor |
|---------------------------|------|
| Sangat Setuju (SS)        | 5    |
| Setuju (S)                | 4    |
| Netral (N)                | 3    |
| Tidak Setuju (TS)         | 2    |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1    |

*Sumber: Diolah Peneliti (2026)*

Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan menghitung nilai rata-rata (mean) setiap indikator menggunakan rumus  $\bar{X} = \Sigma X / N$ , dengan  $\bar{X}$  adalah nilai rata-rata,  $\Sigma X$  adalah total skor seluruh jawaban responden, dan  $N$  adalah jumlah responden. Hasil perhitungan tersebut kemudian diinterpretasikan untuk menggambarkan kondisi pengelolaan administrasi dan komunikasi internal berdasarkan persepsi responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Dari 30 responden yang berpartisipasi, sebanyak 10 orang (33,3%) berjenis kelamin laki-laki dan 20 orang (66,7%) berjenis kelamin perempuan, yang mencerminkan karakteristik industri jasa kreatif yang menuntut ketelitian dan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik. Berdasarkan jabatan, proporsi terbesar adalah freelancer sebesar 36,7% (11 orang), diikuti staff operasional 23,3% (7 orang), PIC acara dan staff administrasi masing-masing 13,3% (4 orang),

wedding planner 6,7% (2 orang), serta manajer operasional dan owner masing-masing 3,3% (1 orang). Tingginya proporsi freelancer mencerminkan karakteristik bisnis wedding organizer yang bersifat project-based.

Berdasarkan lama bekerja, sebagian besar responden (50,0%) telah bekerja selama 1-2 tahun, diikuti masa kerja kurang dari 1 tahun (23,3%), lebih dari 5 tahun (16,7%), dan 3-5 tahun (10,0%). Dari sisi pendidikan terakhir, mayoritas responden berlatar belakang SMA/SMK (66,7%), diikuti Sarjana S1 (20,0%) dan Diploma 3 (13,3%), yang mencerminkan bahwa industri ini lebih mengutamakan kompetensi praktis dan pengalaman lapangan.

## Analisis Statistik Deskriptif

Hasil analisis deskriptif terhadap dua variabel penelitian utama disajikan pada Tabel 2.

**Tabel 2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

| Variabel                               | N  | Min | Max | Mean  | SD   |
|----------------------------------------|----|-----|-----|-------|------|
| Administrasi & Komunikasi Internal (X) | 30 | 42  | 75  | 59,63 | 7,28 |
| Efektivitas Operasional (Y)            | 30 | 47  | 75  | 62,03 | 6,89 |

*Sumber: Diolah Peneliti (2026)*

Variabel Pengelolaan Administrasi dan Komunikasi Internal (X) memperoleh nilai rata-rata 59,63 dari skor maksimum teoritis 75, menunjukkan kondisi yang cukup baik hingga mendekati baik. Standar deviasi sebesar 7,28 mengindikasikan adanya variasi persepsi antar responden yang cukup berarti, kemungkinan disebabkan oleh perbedaan jabatan dan lama masa kerja. Sementara itu, Variabel Efektivitas Operasional (Y) memperoleh nilai rata-rata yang lebih tinggi yaitu 62,03 dengan standar deviasi 6,89, yang mengindikasikan bahwa meskipun sistem administrasi dan komunikasi masih memiliki keterbatasan, efektivitas pelaksanaan operasional tetap dapat dipertahankan pada tingkat yang baik.

## Distribusi Jawaban Responden

Pada variabel X, kategori jawaban Setuju memperoleh persentase tertinggi sebesar 35,3%, diikuti Sangat Setuju sebesar 34,4%, sehingga total tanggapan positif mencapai 69,7%. Aspek yang mendapat penilaian tertinggi adalah prosedur pencatatan data klien (mean 4,30), sedangkan aspek pembaruan informasi administrasi secara berkala memperoleh nilai terendah (mean 3,70) dengan banyak jawaban Netral, menandakan proses pembaruan data belum dilakukan secara konsisten dan terjadwal.

Pada variabel Y, kategori Setuju dan Sangat Setuju memperoleh persentase yang sama yaitu masing-masing 39,6%, sehingga total tanggapan positif mencapai 79,1%. Pernyataan mengenai kelancaran rangkaian acara memperoleh nilai mean tertinggi (4,40) dengan 16 jawaban Sangat Setuju, frekuensi tertinggi di seluruh instrumen penelitian, sedangkan pernyataan mengenai penyelesaian permasalahan operasional secara efektif memiliki proporsi jawaban Netral tertinggi (36,7%), mengindikasikan area yang masih memerlukan peningkatan kapasitas penyelesaian masalah tim.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi dan komunikasi internal di Wedding Organizer PT Kreatif Muda Bahagia berada pada kondisi cukup baik. Konsistensi pencatatan data klien sejalan dengan Mukhlis et al. (2024) yang menegaskan pentingnya konsistensi pengarsipan dan pembaruan data dalam menunjang efektivitas operasional. Dari sisi komunikasi internal, kejelasan instruksi dari pimpinan mendukung pandangan Safitri dan Mujahid (2024) bahwa komunikasi efektif menjadi dasar terbentuknya hubungan kerja yang harmonis. Namun, ketepatan waktu penerimaan informasi masih menjadi tantangan, sejalan dengan temuan Rahayu et al. (2022) bahwa hambatan komunikasi dapat menurunkan kualitas pekerjaan.

Hasil wawancara dengan owner dan admin perusahaan memperkuat temuan kuesioner, yaitu bahwa sistem administrasi telah diterapkan melalui pencatatan data, penyimpanan dokumen, dan penyusunan jadwal kerja, sementara komunikasi internal dilakukan melalui briefing dan koordinasi kerja. Studi dokumentasi turut menunjukkan adanya dokumen administrasi, jadwal kegiatan, dan penggunaan media administrasi digital yang mendukung kelancaran operasional. Temuan ini sejalan dengan teori manajemen Henri Fayol mengenai fungsi planning, organizing, actuating, dan controlling sebagai penopang efektivitas pengelolaan organisasi.

Efektivitas operasional yang lebih tinggi dibandingkan skor administrasi dan komunikasi mengindikasikan adanya faktor kompensasi berupa kompetensi individual dan pengalaman lapangan tim, sebagaimana didukung oleh Dewidianto et al. (2024) yang menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan penyelenggaraan acara. Tingginya kepuasan klien, dengan 17 jawaban Sangat Setuju pada pernyataan respons positif klien setelah acara, sejalan dengan Lubis dan Anhary (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen jasa wedding organizer.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan administrasi di Wedding Organizer PT Kreatif Muda Bahagia berada pada kategori cukup baik, dengan prosedur pencatatan data klien sebagai aspek terkuat, sementara konsistensi pembaruan informasi administrasi secara berkala masih memerlukan perbaikan. Kondisi komunikasi internal secara keseluruhan sudah berjalan cukup baik, ditandai dengan kejelasan komunikasi vertikal dari pimpinan dan koordinasi antar divisi yang baik (80% responden menyatakan Setuju/Sangat Setuju), namun ketepatan waktu penyampaian informasi masih menjadi tantangan, khususnya bagi tenaga freelancer.

Secara keseluruhan, variabel Pengelolaan Administrasi dan Komunikasi Internal memperoleh skor rata-rata 59,63 dan variabel Efektivitas Operasional memperoleh skor rata-rata 62,03 dari skor maksimum teoritis 75, menunjukkan bahwa kompetensi tim mampu mengimbangi keterbatasan sistem administrasi dan komunikasi formal. Aspek yang masih perlu ditingkatkan meliputi konsistensi pembaruan data administrasi, ketepatan waktu penyampaian informasi, pemahaman jalur komunikasi kerja, serta kemampuan penyelesaian permasalahan operasional. Perusahaan disarankan untuk menerapkan jadwal pembaruan data yang terstruktur, menyusun SOP komunikasi yang komprehensif, dan memanfaatkan platform teknologi kolaborasi untuk mendukung koordinasi tim, termasuk tenaga freelancer.

## REFERENSI

- Arung, A. L., & Sari, W. P. (2022). Analisis komunikasi internal dalam membangun kinerja yang baik. *Kiwari*, 1(2), 350-358. <https://doi.org/10.24912/ki.v1i1.15680>
- Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik Indonesia 2024. Badan Pusat Statistik.
- Cahyani, D. R., Sudiantini, D., & Narpati, B. (2024). Pengaruh komunikasi dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan PT Z. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(8), 182-195. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i8.2234>
- Dewidianto, R., Manalullaili, M., & Ayu Ningsih, C. P. (2024). Peran komunikasi organisasi dalam event organizer (studi pada Event Organizer Soundtrack Indonesia Kota Palembang). *Jurnal Bisnis Dan Komunikasi Digital*, 1(4), 10. <https://doi.org/10.47134/jbk.d.v1i4.2771>
- Fathurrochman, I., Siswanto, S., Alhajj, I. Q. A., Bahri, S., & Amin, M. (2024). Peran kepala tata usaha dalam mengembangkan pengelolaan arsip perkantoran. *Evaluasi: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1), 144-158. <https://doi.org/10.32478/08074a55>
- Girsang, H., & Ginting, D. (2023). Peranan divisi operasional dalam kegiatan ekspor impor pada PT Prima Indonesia Logistik Belawan. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 9533-9551.
- Lubis, M. H., & Anhary, A. S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Wedding Organizer Syadalli Production di Bojongsari Depok. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(6), 640-651. <https://doi.org/10.61722/jemba.v2i6.1661>
- Motik, E. K., Yanti, R., Nazwa, N., Widiyanti, I., & Laksana, A. (2024). Pengaruh komunikasi efektif dalam human relation terhadap kinerja karyawan serta pembentukan lingkungan kerja yang positif dan produktif. *Konsensus: Jurnal Ilmu Pertahanan, Hukum Dan Ilmu Komunikasi*, 1(6), 68-79. <https://doi.org/10.62383/konsensus.v1i6.451>
- Mukhlis, E. N. A., Hendriana, T. I., Azmi, R. M. R., Yunani, J., & Alyssa, N. (2024). Administrasi persediaan produk Joy Simple Modern (JSM) pada bagian gudang e-commerce Departemen Marketing di PT Sansan Saudaratex Jaya. *Jurnal Digitalisasi Administrasi Bisnis*, 2(1), 1-4.
- Pramestyan, M. E. M. (2025). The effect of customer experience and service quality on purchase decision of event & wedding organizer services. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 16(1), 98-113. <https://doi.org/10.21009/JRMSI.016.1.9>
- Rahayu, A. N., Setiawati, D., & Fatihah, D. C. (2022). Pengaruh komunikasi internal terhadap efektivitas kinerja pegawai di CV Kawani Tekno Nusantara. *Jurnal Ekonomi Dan Statistik Indonesia*, 2(1), 73-85. <https://doi.org/10.11594/jesi.02.01.09>
- Safitri, B., & Mujahid, N. S. (2024). Komunikasi efektif dalam organisasi. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(3), 309-316. <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i3.318>