

**DINAMIKA KOMUNIKASI DAN STRATEGI MEDIASI KONFLIK
ANTARA PASANGAN CALON PENGANTIN DAN WEDDING
ORGANIZER DI WILAYAH SURABAYA RAYA**

TESIS



**Oleh:
SORAYA GHYNA ADANI
NPM. 23067020003**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
UPN VETERAN JAWA TIMUR
SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**DINAMIKA KOMUNIKASI DAN STRATEGI MEDIASI KONFLIK
ANTARA PASANGAN CALON PENGANTIN DAN WEDDING
ORGANIZER DI WILAYAH SURABAYA RAYA**

Disusun oleh:

SORAYA GHYNA ADANI

NPM. 23067020003

Telah disetujui mengikuti ujian lisan tesis

DOSEN PEMBIMBING UTAMA



Dr. Yudiana Indriastuti, M.Si

NIP. 197410132021212005

DOSEN PEMBIMBING KEDUA



Syifa Syarifah Alamiyah, M.Communi

NIP. 198403242024212021

Mengetahui

DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

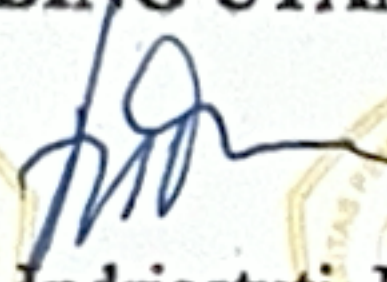
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
DINAMIKA KOMUNIKASI DAN STRATEGI MEDIASI KONFLIK
ANTARA PASANGAN CALON PENGANTIN DAN WEDDING
ORGANIZER DI WILAYAH SURABAYA RAYA

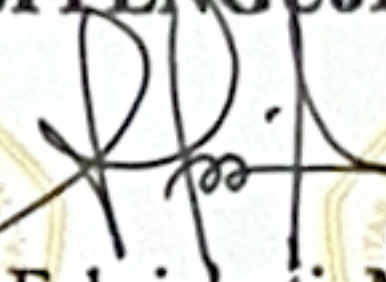
oleh :
Soraya Ghyna Adani
NPM. 23067020003

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Tesis
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan
Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur pada
tanggal 3 September 2025

PEMBIMBING UTAMA


Dr. Yudiana Indriastuti, M.Si
NIP. 197410132021212005

TIM PENGUJI,

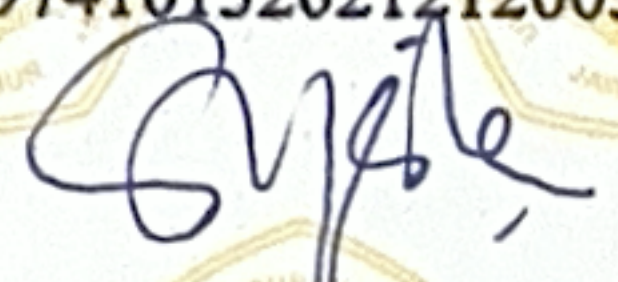

Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med. Kom
NIP. 198302232021212008

PEMBIMBING KEDUA


Syifa Syarifah A, M.Commun
NIP. 198403242024212021


Ririn Puspita Tutiasri, M.Med.Kom
NIP. 198904112021212001


Dr. Yudiana Indriastuti, M.Si
NIP. 197410132021212005


Syifa Syarifah A, M.Commun
NIP. 198403242024212021

Mengetahui
DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

ABSTRAK

Persiapan pernikahan kerap memunculkan dinamika komunikasi yang kompleks, baik antara pasangan calon pengantin, keluarga, maupun pihak eksternal seperti vendor. Kondisi ini sering melahirkan konflik yang jika tidak dikelola berpotensi mengganggu relasi pasangan. Wedding Organizer (WO) hadir tidak hanya sebagai penyedia jasa teknis, tetapi juga sebagai fasilitator komunikasi dan mediator konflik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam terhadap tujuh praktisi WO di Surabaya Raya. Data dianalisis dengan metode tematik untuk mengidentifikasi pola komunikasi, bentuk konflik, dan strategi mediasi yang digunakan WO. Hasil penelitian menunjukkan tiga bentuk konflik utama: konflik internal pasangan, konflik dengan keluarga, dan konflik dengan vendor. WO berperan sebagai mediator melalui fasilitasi dialog, penyeimbangan pengambilan keputusan, serta dukungan emosional ringan. Strategi ini terbukti meningkatkan efektivitas komunikasi, mereduksi konflik, dan memperkuat kualitas hubungan pasangan. Temuan ini menegaskan bahwa WO bukan sekadar pengelola acara, tetapi juga aktor komunikasi yang strategis dalam mendukung keberhasilan persiapan pernikahan. Secara teoritis, penelitian ini berlandaskan Teori Komunikasi Interpersonal (DeVito), Teori Mediasi Konflik (Moore), dan Teori Manajemen Konflik (Rahim).

Kata kunci: komunikasi interpersonal, mediasi konflik, wedding organizer, persiapan pernikahan.

ABSTRACT

Wedding preparations often give rise to complex communication dynamics, both between the bride and groom, their families, and external parties such as vendors. This situation often gives rise to conflict, which, if not managed, has the potential to disrupt the couple's relationship. Wedding organizers (WO) act not only as providers of technical services but also as communication facilitators and conflict mediators. This study used a descriptive qualitative approach with in-depth interviews with seven wedding organizer practitioners in Greater Surabaya. Data were analyzed using thematic methods to identify communication patterns, types of conflict, and mediation strategies used by wedding organizers. The results revealed three main forms of conflict: conflict within the couple, conflict with family, and conflict with vendors. Wedding organizers act as mediators through facilitating dialogue, balancing decision-making, and providing gentle emotional support. These strategies have been shown to increase communication effectiveness, reduce conflict, and strengthen the quality of the couple's relationship. These findings confirm that wedding organizers are not merely event organizers but also strategic communication actors in supporting the success of wedding preparations. Theoretically, this study is based on DeVito's Interpersonal Communication Theory, Moore's Conflict Mediation Theory, and Rahim's Conflict Management Theory.

Keywords: *interpersonal communication, conflict mediation, wedding organizer, wedding preparation.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah menganugerahkan segala karunia dan rahmat-Nya pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Magister (S2) di Program Studi Magister Ilmu Komunikasi FISIBPOL UPN Veteran Jawa Timur. Ucapan terima kasih juga penulis haturkan kepada seluruh pihak yang mendukung penulis dalam penyusunan proposal tesis ini, di antaranya kepada:

1. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Aulia Rahmawati, Ph.D selaku Koordinator Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.
3. Dr. Yudiana Indriastuti M.Si dan Syifa Syarfiah Alamiyah M.Commun, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, ilmu dan motivasi pada penulis.
4. Dr. Syafrida N. Febriyanti, M.Med. Kom dan Ririn Puspita Tutiasri selaku Dosen Penguji yang telah memberikan support dan insight kepada peneliti
5. Dosen-dosen Program Studi Magister Ilmu Komunikasi FISIP UPN Veteran Jawa Timur atas ilmu yang diberikan selama 2 tahun ini.
6. Serta sinergitas dari rekan - rekan Magister Ilmu Komunikasi UPN Veteran Jawa Timur angkatan pertama.
7. Support penuh dari suami, Bapak Hamzah Rizaldi dan Bayi pertama kami yang di dalam kandungan selalu membersamai proses menulis tesis ini dari usia janin 0-7 bulan.
8. Informan Penelitian yaitu para Owner Wedding Organizer di Surabaya Raya.
9. Tim Affection Group serta para pasangan klien Affection Organizer yang telah banyak memberikan insight dalam penulisan penelitian.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa proposal tesis ini masih jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun bagi penelitian ini sangat penulis harapkan guna perbaikan penelitian ini di masa mendatang.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.1.1 Pola Komunikasi Crew dengan Klien dalam Pelaksanaan Acara Pernikahan pada Wedding Organizer (2023)	17
2.1.2 Negotiation Strategy & Professionalism of Master of Ceremonies in Wedding Industry (2024)	18
2.1.3 Strategi Diplomasi dan Negosiasi dalam Bisnis Wedding Organizer (2024) .	20
2.1.4 Produksi Budaya dalam Wedding Bisnis WO (2019).....	21
2.1.5 Manajemen Risiko Reputasi Wedding Organizer di Bogor (2021)	23
2.1.6 Peran Resolusi Konflik dan Pemaafan terhadap Kepuasan Pernikahan pada Pasangan Menikah Periode Awal (2023)	25
2.1.7 Tabel Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	26
2.2 Tinjauan Pustaka	30
2.2.1 Teori Komunikasi Interpersonal.....	30
2.2.2 Teori Mediasi Konflik dalam Layanan Jasa	40
2.2.3 Teori Komunikasi dan Manajemen Konflik.....	50

2.3 Kerangka Berpikir	54
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	57
3.1 Pendekatan Penelitian.....	57
3.2 Definisi Konseptual	58
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	60
3.4 Subjek dan Partisipan Penelitian	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data	61
3.6 Teknik Analisis Data	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	63
4.2 Dinamika Komunikasi dalam Konflik Persiapan Pernikahan	68
4.2.1 Keterbukaan dalam Pertukaran Informasi	70
4.2.2 Empati sebagai Pilar Hubungan Profesional	84
4.2.3 Dukungan dalam Proses Persiapan.....	90
4.2.4 Kesetaraan dalam Relasi dan Pengambilan Keputusan.....	95
4.2.5 Kejelasan Arah dan Koordinasi dalam Proses Kerjasama.....	100
4.2.6 Hambatan dan Adaptasi Komunikasi dalam Layanan WO	105
4.3 Konflik dalam Proses Persiapan Pernikahan.....	110
4.3.1 Konflik Internal Antar Pasangan	112
4.3.2 Konflik antara Pasangan dan Pihak Keluarga	118
4.3.3 Konflik antara Pasangan dan Vendor/WO	124
4.3.4 Konflik Teknis dalam Pelaksanaan Persiapan.....	128
4.3.5 Faktor Penyebab Utama Konflik	132
4.4 Peran Wedding Organizer sebagai Mediator Konflik	134
4.4.1 Peran Fasilitatif Wedding Organizer	135
4.4.2 Peran Substantif Wedding Organizer	140
4.4.3 Peran Prosedural Wedding Organizer	143
4.5 Strategi Mediasi Wedding Organizer dalam Menyelesaikan Konflik.....	145
4.5.1 Mediasi dengan Dialog Terbuka dan <i>Coaching</i>	150
4.5.2 Mediasi melalui Pertemuan Terpisah	154
4.5.3 Mediasi dengan Perjanjian atau Kontrak Tertulis	156
4.5.4 Mediasi dengan Negosiasi Solutif.....	159
4.5.5 Mediasi dalam Kasus Pembatalan Pernikahan	163

4.6 Efektivitas Komunikasi dan Mediasi dalam Meningkatkan Keberhasilan Persiapan Pernikahan	165
4.6.1 Ketercapaian Tujuan Komunikasi dalam Proses Persiapan	165
4.6.2 Efektivitas Strategi Mediasi WO dalam Mereduksi Konflik.....	173
4.6.3 Dampak Komunikasi Efektif terhadap Kualitas Hubungan Pasangan	176
BAB V PENUTUP.....	179
5.1 Kesimpulan.....	179
5.2 Saran.....	181
DAFTAR PUSTAKA.....	183
LAMPIRAN.....	186