

ABSTRACT

This study, entitled “Leadership Communication on Building Trust in Remote Social Media Teams (Case Study at Seva Marketing Indonesia),” aims to examine how leadership communication fosters trust within a remote social media team and how interaction, information exchange, and meaning-making processes influence team effectiveness. This qualitative descriptive study with a case study approach involved one key informant, four supporting informants, and one expert informant (communication lecturer). The findings indicate that interactions between leaders and team members primarily occur virtually via WhatsApp, Google Meet, Google Slides, and Trello, focusing on task coordination. Information exchange often faces challenges such as insufficiently detailed briefings and miscommunication, which are addressed through clarification, follow-up, and the appropriate use of digital media. Meaning-making and trust-building are established through open, responsive communication and alignment via question-and-answer sessions and make sure procedures. These findings support Hackman & Johnson’s (2009) theory, highlighting that effective leadership builds interpersonal relationships, shared meaning, and trust. The study recommends that leaders enhance briefing clarity, optimize the combination of communication media, and ensure alignment of understanding to build effective trust in remote teams.

Keywords: *leadership communication, trust, remote team, social media, hybrid communication.*

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Komunikasi Kepemimpinan Mengenai Kepercayaan Tim Social Media Jarak Jauh (di Seva Marketing Indonesia)” bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi kepemimpinan membangun kepercayaan dalam tim *social media* yang bekerja jarak jauh, serta bagaimana interaksi, pertukaran informasi, dan penyusunan makna memengaruhi efektivitas kerja. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, melibatkan satu informan inti, empat informan pendukung, dan satu informan ahli (dosen komunikasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa interaksi antara pemimpin dan anggota tim lebih banyak berlangsung secara virtual melalui *WhatsApp*, *Google Meet*, *Google Slides*, dan *Trello* dengan fokus pada tugas dan koordinasi kerja. Pertukaran informasi sering menghadapi hambatan seperti *brief* kurang detail dan miskomunikasi, yang diatasi melalui klarifikasi, *follow-up*, dan media digital sesuai konteks. Proses penyusunan makna dan pembentukan kepercayaan dibangun melalui komunikasi terbuka, responsif, serta penyamaan persepsi melalui sesi tanya jawab dan *make sure*. Temuan ini menguatkan teori Hackman & Johnson (2009) bahwa kepemimpinan efektif membangun hubungan *interpersonal*, *shared meaning*, dan *trust*. Penelitian menyarankan pemimpin meningkatkan kejelasan *briefing*, mengoptimalkan kombinasi media komunikasi, dan memastikan penyamaan persepsi untuk membangun kepercayaan tim yang efektif.

Kata kunci: komunikasi kepemimpinan, kepercayaan, tim jarak jauh, *social media*, *hybrid communication*.

RINGKESAN

Panalungtikan ieu nu judulna “Komunikasi Kapamingpinan Dina Ngawangun Kapercayaan Tim Social Media Jarak Jauh (di Seva Marketing Indonesia)” boga tujuan pikeun nalungtik kumaha komunikasi kapamingpinan bisa ngawangun kapercayaan dina tim social media anu digawé jarak jauh sarta kumaha interaksi, pertukaran informasi, jeung prosés nyusun harti mangaruhan efektivitas kerja tim. Kecap konci: komunikasi kapamingpinan, kapercayaan, ngalibatkeun hiji informan inti, opat informan pendukung, jeung hiji informan ahli (dosen komunikasi). Hasil panalungtikan nuduhkeun yén interaksi antara pamingpin jeung anggota tim leuwih loba lumangsung sacara virtual ngaliwatan WhatsApp, Google Meet, Google Slides, jeung Trello kalayan fokus kana koordinasi tugas. Pertukaran informasi mindeng kapanggih halangan sapertos briefing anu teu jéntré sarta miskomunikasi, anu diréngsékeun ku klarifikasi, follow-up, jeung pamakéan média digital anu pas. Prosés nyusun harti jeung ngawangun kapercayaan dijalankeun ngaliwatan komunikasi anu kabuka, responsif, jeung prosés nyaluyukeun pamahaman ngaliwatan sesi tanya jawab sarta prosedur make sure. Hasil ieu ngadukung téori Hackman & Johnson (2009) yén kapamingpinan anu épéktif ngawangun hubungan interpersonal, shared meaning, jeung kapercayaan. Panalungtikan nyarankeun supaya pamingpin ngaronjatkeun kajéntréan briefing, ngoptimalkeun kombinasi média komunikasi, sarta mastikeun nyaluyukeun pamahaman pikeun ngawangun kapercayaan anu épéktif dina tim jarak jauh. Kecap konci: komunikasi kapamingpinan, kapercayaan, tim jarak jauh, social media, komunikasi hybrid.