

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Penelitian Terdahulu

2.1.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini dimaksudkan untuk membangun dasar konseptual penelitian dan teoritis yang kokoh demi menghasilkan penelitian yang fokus. Melalui tinjauan pustaka ini, peneliti telah menelaah beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, serta mengkaji ulang mengenai proses strategi komunikasi kepemimpinan dalam membangun kepercayaan tim media sosial jarak jauh atau hybrid di agency Seva Marketing Indonesia. Dengan demikian tinjauan pustaka ini disusun sebagai landasan akademik agar peneliti memiliki gambaran dan tujuan yang jelas serta terstruktur dan tetap pada tujuan awal penelitian.

2. 1 Tabel Penelitian Sejenis

Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Vina Alia Zainuba dkk. (2025)	Kepemimpinan Efektif: Kunci Membangun Kepercayaan Tim dan	Kualitatif Deskriptif	Keberhasilan bisnis tidak hanya didapatkan dengan	Penelitian ini menggali mengenai hubungan kepemimpinan	Berfokus pada kunci membangun kepercayaan tim

	Meningkatkan Performa Di Flash.net		cara inovasi atau strategi pemasaran semata, tetapi juga pada kualitas hubungan antar manusia yang berapa di dalamnya, terutama karakter seorang pemimpin yang empati, responsif dan kolaboratif.	nan dalam membangun kepercayaan tim.	dalam meningkatkan performa kerja, sedangkan penelitian ini menggali bagaimana strategi komunikasi kepemimpinan dalam membangun kepercayaan tim.
Budi Harianto dkk. (2025)	Komunikasi Pemimpin Kristen di Era Digital: Membangun Kepercayaan dan Tim Pelayanan yang Solid	Kualitatif Deskriptif	Pemimpin harus memperhatikan komunikasi yang humanis dan, persuasif serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, serta saling menghargai satu sama lain.	Penelitian terdahulu ini sama-sama mengkaji mengenai komunikasi Pemimpin dalam membangun kepercayaan tim di era digital	Objek penelitian ini berbeda, di mana penelitian terdahulu objeknya bersifat non komersial, sedangkan penelitian ini pada perusahaan digital yang mementingkan profit.

Rusnawati. (2020)	Strategi Komunikasi Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Motivasi Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Gayo Lues	Kualitatif Deskriptif	Strategi Komunikasi Kepala Dinas Perhubungan Gayo Lues hanya memberikan garis besar pekerjaan yang harus diselesaikan, Kepala Dinas Juga menjalankan tugas untuk memotivasi karyawan agar memiliki dedikasi yang kuat terhadap pekerjaannya.	Sama-sama mengkaji mengenai Strategi Komunikasi	Penelitian terdahulu ini lebih kepada Strategi Komunikasi untuk meningkatkan motivasi kerja, sedangkan penelitian ini berfokus pada membangun kepercayaan tim.
----------------------	---	-----------------------	--	---	--

2.2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran konseptual mengenai hubungan antara strategi komunikasi kepemimpinan dengan pembangunan kepercayaan tim *social media* yang bekerja secara jarak jauh di Seva Marketing Indonesia. Penelitian ini berangkat dari pemahaman bahwa kepemimpinan pada dasarnya merupakan proses komunikasi

yang bertujuan untuk memengaruhi, mengarahkan, dan membangun hubungan kerja antara pemimpin dan anggota tim.

Penelitian ini menggunakan teori *Leadership: A Communication Perspective* dari Michael Hackman & Craig Johnson (2009) sebagai landasan teoretis utama. Menurut Hackman dan Johnson, kepemimpinan tidak dapat dipisahkan dari proses komunikasi karena melalui komunikasi pemimpin membangun makna, memengaruhi perilaku, serta menciptakan hubungan yang efektif dengan pengikutnya. Dalam konteks kerja jarak jauh, komunikasi menjadi semakin krusial karena keterbatasan interaksi langsung menuntut pemimpin untuk mengelola pesan dan hubungan melalui media komunikasi virtual.

Kerangka konseptual penelitian ini terdiri atas dua konsep utama, yaitu Strategi Komunikasi Kepemimpinan dan Kepercayaan Tim Social Media Jarak Jauh, yang saling berkaitan dan menjadi dasar analisis dalam penelitian kualitatif ini.

2.2.1.1. Kepemimpinan Dalam Komunikasi

Dalam studi Ilmu Komunikasi, kepemimpinan dipandang bukan sekadar jabatan formal, tetapi juga sebagai proses interaksi yang melibatkan kemampuan seorang pemimpin untuk memengaruhi, membimbing, dan menjalin relasi dengan anggota tim untuk mencapai sasaran bersama. Dalam konteks komunikasi, kepemimpinan menyoroti pentingnya interaksi simbolis, pertukaran makna, serta hubungan antarpribadi antara pemimpin dan anggota organisasi.

Mengacu pada Mulyana (2010), komunikasi dipahami sebagai proses penyampaian pesan yang bertujuan menciptakan kesamaan pemahaman antara

pengirim pesan dan penerima. Dalam kerangka kepemimpinan, komunikasi menjadi alat yang krusial bagi pemimpin untuk menyampaikan visi, nilai, dan arahan organisasi kepada timnya. Tanpa adanya komunikasi yang memadai, kepemimpinan tidak dapat dijalankan secara efektif, karena pesan, tujuan, dan instruksi akan sulit dipahami dengan baik oleh para anggota organisasi.

Di sisi lain, Thoha (2012) menggambarkan kepemimpinan sebagai kemampuan seseorang untuk memengaruhi perilaku individu lain agar mau bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Pengaruh ini lebih banyak diwujudkan melalui proses komunikasi, baik yang bersifat verbal maupun nonverbal. Oleh karena itu, efektivitas kepemimpinan sangat bergantung pada cara seorang pemimpin menyusun pesan, memilih saluran untuk berkomunikasi, serta menyesuaikan gaya komunikasinya dengan karakter audiens yang ada.

Dalam sudut pandang komunikasi organisasi, Pace dan Faules (dalam Mulyana, 2013) mengungkapkan bahwa kepemimpinan merupakan proses komunikasi yang bersifat dinamis dan berkelanjutan, di mana pemimpin serta anggotanya saling mempengaruhi. Ini menunjukkan bahwa kepemimpinan bukan sekadar proses satu arah, melainkan interaksi timbal balik yang memerlukan umpan balik untuk menciptakan pemahaman dan kolaborasi kerja yang efisien.

Lebih lanjut, Effendy (2011) menekankan bahwa komunikasi dalam kepemimpinan memiliki peran strategis untuk membangun kerjasama, menciptakan lingkungan organisasi yang mendukung, serta meningkatkan rasa saling percaya antara atasan dan bawahan. Dalam implementasinya, pemimpin yang dapat

berkomunikasi dengan cara yang terbuka, jelas, dan penuh empati biasanya lebih mudah mendapatkan rasa percaya dan loyalitas dari anggota timnya.

Dalam dunia kerja masa kini, khususnya dengan penerapan sistem kerja jarak jauh, aspek kepemimpinan dalam bidang komunikasi semakin menuntut para pemimpin untuk memiliki keterampilan dalam mengelola komunikasi lewat platform digital. Wirawan (2014) menyatakan bahwa kepemimpinan yang efektif di zaman digital ditunjukkan oleh kemampuan pemimpin untuk menggunakan alat komunikasi dalam menjaga kerja sama, memotivasi, serta membangun hubungan antarpribadi dengan anggota tim, meskipun mereka tidak bertatap muka secara langsung.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perspektif kepemimpinan dalam ilmu komunikasi menempatkan komunikasi sebagai pusat dari proses kepemimpinan. Keberhasilan seorang pemimpin tidak hanya dinilai dari keterampilan mengambil keputusan, melainkan juga kemampuan mereka dalam menciptakan makna, memengaruhi pendapat, serta menjalin kerjasama yang positif melalui komunikasi yang jitu.

2.2.1.2.Strategi Komunikasi Kepemimpinan

A. Definisi Konsep

Strategi Kepemimpinan merupakan salah satu rangkaian cara yang digunakan oleh seorang pemimpin untuk memberikan arahan komunikasi yang jelas dan juga memengaruhi sikap, perilaku dan pemahaman dari anggota tim yang sedang dia bangun demi mencapai tujuan organisasi yang sudah ditentukan. Menurut Michael Hackman & Craig Johnson (2009) Memandang

kepemimpinan merupakan sebuah aktivitas komunikasi yang melibatkan proses penyamaan persepsi, penyampaian pesan, serta membentuk interaksi antara pemimpin dan pengikut dalam sebuah organisasi bersama.

Menurut Mulyana (2015), bahwasanya salah satu dari fungsi komunikasi adalah sebagai sarana koordinasi dalam mencapai integritas organisasi, tanpa strategi komunikasi yang tepat, seorang pemimpi akan merasa sulit dalam mencapai komunikasi yang efektif, terutama dalam tim yang bekerja jarak jauh. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang baik itu sangat dibutuhkan demi mencapai tujuan organisasi dengan baik.

Menurut pandangan Michael Hackman & Craig Johnson (2009), kepemimpinan dapat dipahami sebagai suatu proses komunikasi yang bertujuan untuk membentuk kesamaan pengertian antara pemimpin dan para pengikutnya. Oleh karena itu, keberhasilan kepemimpinan sangat bergantung pada kemampuan pemimpin dalam menyampaikan informasi dengan cara yang jelas, konsisten, dan mudah dipahami oleh seluruh anggota tim, terutama dalam situasi kerja jarak jauh yang sangat mengandalkan komunikasi melalui media digital.

Dalam konteks tim media sosial yang bekerja jarak jauh, strategi komunikasi kepemimpinan diwujudkan melalui usaha pemimpin dalam menyampaikan instruksi kerja, tujuan, dan ekspektasi dengan cara yang jelas dan terstruktur agar tidak menimbulkan perbedaan pemahaman. Kejelasan dalam komunikasi menjadi sangat penting karena terbatasnya interaksi langsung dapat meningkatkan risiko terjadinya miskomunikasi. Oleh karena itu,

setiap pemimpin harus memiliki *skill* komunikasi yang baik seperti berusaha membuat kesamaan makna melalui komunikasi dengan karyawan supaya mereka bisa mengerti apa saja yang harus mereka lakukan, dan juga mengerti makna sari sesuatu yang mereka sedang kerjakan.

Selain kejelasan pesan, keseragaman dalam komunikasi juga menjadi aspek krusial dari taktik kepemimpinan. Kesamaan antara informasi yang disampaikan dan tindakan pemimpin dapat membangun kredibilitas serta kepercayaan di kalangan anggota tim. Dalam konteks kerja jarak jauh, anggota tim cenderung mengevaluasi kepemimpinan berdasarkan pola komunikasi yang mereka terima secara konsisten. Ketidakseragaman dalam penyampaian keputusan atau kebijakan dapat mengakibatkan kebingungan dan mengurangi kepercayaan terhadap pemimpin. Oleh karena itu, penting bagi pemimpin untuk mempertahankan keselarasan antara arahan, kebijakan, dan praktik kepemimpinan sehari-hari.

Taktik komunikasi kepemimpinan juga mencakup sikap terbuka dan transparan dalam melakukan interaksi. Menurut Hackman & Johnson (2009), komunikasi yang bersifat terbuka memungkinkan terwujudnya dialog dua arah antara pemimpin dan tim, yang dapat menciptakan hubungan kerja yang lebih inklusif. Dalam tim sosial media yang bekerja secara remote, komunikasi yang terbuka dapat terlihat melalui kesiapan pemimpin untuk membagikan informasi mengenai keputusan, perubahan kebijakan, serta situasi organisasi, sekaligus memberikan ruang bagi anggota tim untuk menyampaikan masukan, pandangan, atau tantangan yang mereka hadapi selama bekerja.

Onong Uchjana Effendy (2009) mengungkapkan bahwa komunikasi berfungsi sebagai instrumen utama bagi pemimpin untuk mempengaruhi sikap dan tindakan para anggota organisasi. Effendy menekankan bahwa untuk mencapai komunikasi kepemimpinan yang produktif, dibutuhkan kemampuan untuk membentuk pemahaman, menumbuhkan rasa saling percaya, dan memfasilitasi kolaborasi antara pemimpin dan anggota tim. Dalam situasi tim media sosial yang bekerja secara remote, pandangan ini menjadi sangat penting, karena keberhasilan seorang pemimpin berkaitan erat dengan kemampuan dalam menyampaikan pesan dengan jelas dan meyakinkan melalui platform komunikasi virtual.

Dalam hal ini, Deddy Mulyana (2015) melihat komunikasi sebagai proses yang dinamis dan kontekstual dalam menciptakan makna. Ia berpendapat bahwa komunikasi yang efektif tidak sekadar berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga memainkan peran dalam membangun hubungan sosial dan ikatan emosional antara individu. Dalam konteks kepemimpinan, keterampilan pemimpin dalam menciptakan makna yang dipahami bersama melalui proses komunikasi akan berimplikasi pada persepsi, sikap, dan tingkat kepercayaan anggota tim. Ini sangat krusial dalam situasi kerja jarak jauh, di mana komunikasi melalui perangkat digital sering kali menjadi satu-satunya cara untuk berinteraksi antara pemimpin dan tim.

B. Isi dan Dimensi Strategi Komunikasi Kepemimpinan

Strategi komunikasi kepemimpinan meliputi beragam aspek yang menunjukkan cara pemimpin memanfaatkan komunikasi sebagai alat utama

untuk memengaruhi, memandu, dan membangun hubungan profesional dengan anggota tim. Dalam pandangan Hackman dan Johnson (2009), kepemimpinan diartikan sebagai suatu proses komunikasi yang bertujuan untuk menciptakan pemahaman yang sama dan hubungan yang efisien antara pemimpin dan pengikut. Dengan demikian, dimensi dari strategi komunikasi kepemimpinan tidak hanya tertuju pada penyampaian informasi, namun juga pada mutu interaksi, relasi, dan makna yang muncul dari proses komunikasi tersebut.

Salah satu aspek penting dalam strategi komunikasi kepemimpinan adalah kejelasan pesan. Kejelasan dalam komunikasi sangat penting agar anggota tim dapat memahami instruksi, tujuan, dan harapan yang dinyatakan oleh pemimpin. Onong Uchjana Effendy (2009) menekankan bahwa komunikasi yang efektif harus dapat menghasilkan pemahaman yang seragam antara pengirim pesan dan penerima. Di dalam konteks tim media sosial yang bekerja jarak jauh, kejelasan pesan menjadi amat krusial karena kurangnya interaksi langsung dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahpahaman jika pesan tidak disampaikan dengan jelas dan teratur.

Aspek berikutnya adalah konsistensi komunikasi dari pemimpin. Keselarasan antara pesan yang disampaikan dan tindakan yang diambil oleh pemimpin akan menciptakan kredibilitas dan kepercayaan di antara anggota tim. Deddy Mulyana (2015) menyatakan bahwa konsistensi dalam komunikasi memiliki peran penting dalam membangun persepsi positif terhadap pengirim pesan. Dalam lingkungan kerja jarak jauh, anggota tim cenderung menilai kepemimpinan berdasarkan pola komunikasi yang mereka terima secara

konsisten, sehingga konsistensi dalam komunikasi menjadi salah satu indikator yang sangat penting dalam strategi komunikasi kepemimpinan.

Selain itu, keterbukaan serta kejelasan dalam berkomunikasi menjadi aspek penting dalam pendekatan komunikasi kepemimpinan. Wiryanto (2014) mencatat bahwa komunikasi organisasi yang bersifat terbuka dapat meningkatkan partisipasi dan rasa memiliki para anggota terhadap organisasi. Pemimpin yang transparan dalam berbagi informasi, menjelaskan alasan di balik suatu keputusan, serta memberi kesempatan bagi anggota tim untuk menyampaikan pandangan mereka akan lebih mudah dalam membangun kepercayaan. Dalam konteks tim media sosial yang bekerja jarak jauh, keterbukaan dalam komunikasi membantu memperkecil jarak psikologis antara pemimpin dan anggota tim.

Aspek lain yang juga tak kalah signifikan adalah komunikasi interpersonal dan hubungan interpersonal. Menurut Effendy (2009), komunikasi antarindividu yang efektif ditandai oleh adanya rasa empati, sikap saling menghormati, dan keterbukaan. Hackman dan Johnson (2009) juga menekankan pentingnya sifat relasional dalam kepemimpinan, sehingga pemimpin harus membangun hubungan interpersonal yang positif dengan para pengikutnya. Dalam situasi kerja jarak jauh, komunikasi yang bersifat personal dan penuh empati menjadi media vital untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi anggota tim.

Pemanfaatan platform komunikasi virtual merupakan aspek strategis lain dalam komunikasi kepemimpinan untuk tim yang bekerja dari jarak jauh.

Mulyana (2015) menyebutkan bahwa media komunikasi memengaruhi cara penerima memahami dan menafsirkan pesan. Oleh sebab itu, pemimpin harus menyesuaikan penggunaan media komunikasi sesuai dengan maksud pesan dan kondisi para anggota tim. Pengelolaan yang baik dari media komunikasi virtual akan membantu dalam menjaga efektivitas komunikasi serta memperkuat hubungan kerja di dalam tim media sosial jarak jauh.

Dengan mengacu pada beberapa pendapat ahli di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa strategi komunikasi merupakan salah satu elemen penting dalam komunikasi jarak jauh, apalagi dalam konteks pemimpin dan pengikut, karena itu akan memengaruhi persepsi terhadap, kepercayaan dan juga emosional pengikut kepada seorang pemimpin, selain itu juga strategi komunikasi dapat mempengaruhi motivasi, suasana kerja, hingga hubungan satu sama lain. Dikuatkan dengan pendapat Hackman & Johnson (2009) bahwa komunikasi merupakan inti dari proses kepemimpinan dalam sebuah organisasi, dalam konteks ini akan dilihat bagaimana cara pemimpin di Seva Marketing Indonesia menggunakan strategi komunikasi demi mencapai pekerjaan yang baik demi mendapat kepercayaan tim media sosial dalam sistem kerja jarak jauh.

C. Hubungan Strategi Komunikasi Dengan Penelitian Ini

Konsep mengenai taktik komunikasi dalam kepemimpinan sangat berkaitan dengan inti dari penelitian ini, yang bertujuan untuk menggali cara pemimpin di Seva Marketing Indonesia membangun rasa percaya dalam tim media sosial yang bekerja dari jarak jauh. Penelitian ini merujuk pada

pandangan yang diungkapkan oleh Hackman dan Johnson (2009) yang menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah suatu proses komunikasi yang digunakan untuk memengaruhi, mengarahkan, serta menjalin hubungan antara pemimpin dan para pengikut. Dengan demikian, strategi komunikasi dalam kepemimpinan ditempatkan sebagai variabel kunci yang menjadi landasan dalam menganalisis praktik kepemimpinan di Seva Marketing Indonesia.

Dalam studi ini, pendekatan komunikasi kepemimpinan digunakan untuk meneliti bagaimana pemimpin menyampaikan instruksi kerja, menciptakan kesamaan pemahaman, serta mengembangkan cara berkomunikasi yang mendukung kolaborasi tim media sosial yang bekerja jarak jauh. Konsep tersebut berhubungan langsung dengan pertanyaan penelitian pertama, yang berkaitan dengan cara pemimpin menerapkan strategi komunikasi untuk membangun kepercayaan dalam tim. Dengan menganalisis kejelasan pesan, konsistensi dalam komunikasi, keterbukaan, serta hubungan komunikasi, penelitian ini berupaya untuk memahami pola komunikasi kepemimpinan yang diterapkan dalam konteks kerja jarak jauh.

Di samping itu, taktik komunikasi kepemimpinan juga terkait dengan pertanyaan penelitian kedua yang membahas dampak dari komunikasi pemimpin terhadap motivasi, kenyamanan, dan kepercayaan anggota tim. Menurut perspektif Hackman dan Johnson (2009), fungsi komunikasi pemimpin bukan hanya sebatas menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai alat yang memotivasi serta membangun hubungan kerja. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang bersifat mendukung, penuh empati, dan konsisten

dinilai mampu meningkatkan semangat kerja serta menciptakan suasana nyaman bagi anggota tim media sosial meskipun mereka bekerja dari jarak jauh.

Konsep mengenai strategi komunikasi dalam kepemimpinan juga memiliki relevansi untuk menjawab pertanyaan penelitian yang ketiga terkait dengan tantangan komunikasi yang timbul dalam interaksi antara pemimpin dan tim media sosial yang bekerja dari jarak jauh. Dalam konteks ini, strategi komunikasi kepemimpinan berfungsi untuk mengevaluasi bagaimana pemimpin menangani kesalahpahaman, perbedaan pandangan, serta batasan yang ada dalam media komunikasi digital. Cara pemimpin mengatasi tantangan ini menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan tim dan kelangsungan hubungan kerja yang positif.

Selanjutnya, strategi komunikasi kepemimpinan juga berhubungan dengan pertanyaan penelitian keempat yang menganalisis bagaimana pemimpin menciptakan hubungan kerja yang harmonis dan saling percaya melalui penggunaan media komunikasi virtual. Penelitian ini berargumen bahwa media komunikasi digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana teknis, tetapi juga merupakan bagian integral dari pendekatan komunikasi kepemimpinan yang bersifat relasional. Dengan pengelolaan komunikasi virtual yang efektif, pemimpin dapat memperkuat interaksi, mempertahankan kedekatan emosional, dan membangun kepercayaan di antara tim media sosial yang beroperasi dari jarak jauh.

Oleh karena itu, konsep strategi komunikasi kepemimpinan dalam studi ini berperan sebagai kerangka analitis untuk memahami praktik kepemimpinan

yang berorientasi pada komunikasi dalam konteks kerja jarak jauh. Konsep ini menjadi penghubung antara teori kepemimpinan komunikasi karya Hackman dan Johnson (2009) dengan kondisi empiris yang ada di Seva Marketing Indonesia, sehingga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan analisis mendalam mengenai peran komunikasi pemimpin dalam membangun kepercayaan tim media sosial yang bekerja dari jarak jauh.

2.2.1.3. Konsep Kepercayaan Dalam Tim Kerja

Kepercayaan adalah elemen fundamental dalam interaksi profesional di dalam suatu organisasi. Kepercayaan berperan sebagai fondasi terciptanya kolaborasi yang efisien, komunikasi yang transparan, serta hubungan yang seimbang antara para pemimpin dan anggota tim. Dalam aspek organisasi, kepercayaan tidak hanya terkait dengan keyakinan individu, tetapi juga berkaitan dengan cara komunikasi, budaya organisasi, serta gaya kepemimpinan.

Menurut Rakhmat (2012), kepercayaan timbul melalui proses komunikasi interpersonal yang dilakukan secara terus-menerus dan teratur. Kepercayaan berkembang ketika seseorang merasakan bahwa pihak lain bersikap tulus, jujur, dan tidak memiliki niat buruk. Oleh karena itu, kepercayaan sangat berkaitan erat dengan mutu komunikasi yang berlangsung dalam tim kerja.

Selaras dengan hal tersebut, Mulyana (2013) berpendapat bahwa kepercayaan di dalam organisasi merupakan hasil dari interaksi simbolik yang berlangsung secara berulang, di mana pesan yang disampaikan mampu menciptakan kesamaan interpretasi dan rasa aman di antara anggota organisasi.

2.2.1.3.1. Definisi Kepercayaan (*Trust*)

A. Definisi Kepercayaan dalam Konteks Organisasi

Dalam konteks organisasi, kepercayaan dapat dipahami sebagai keyakinan dari anggota organisasi terhadap perilaku, keputusan, dan niatan orang lain dalam melaksanakan tugasnya. Wirawan (2014) menyatakan bahwa kepercayaan adalah keadaan psikologis di mana seseorang bersedia bergantung pada orang lain, karena meyakini adanya kemampuan, kejujuran, dan rasa tanggung jawab.

Sementara itu, Thoha (2012) mengungkapkan bahwa kepercayaan dalam organisasi dibangun ketika pemimpin mampu menunjukkan konsistensi dalam tindakan, kejelasan dalam berkomunikasi, serta keadilan dalam proses pengambilan keputusan. Kepercayaan ini menjadi aset sosial yang krusial dalam menciptakan hubungan kerja yang berhasil.

B. Kepercayaan sebagai Dasar Kerja Sama

Kepercayaan dianggap sebagai dasar utama dalam interaksi profesional antara pemimpin dan anggota tim. Effendy (2011) menegaskan bahwa hubungan kerja yang dibangun di atas kepercayaan akan mendorong terciptanya komunikasi yang terbuka dan saling menguntungkan, sehingga pesan dapat ditangkap dengan jelas dan potensi konflik dapat dikurangi.

Sutrisno (2015) mengungkapkan bahwa kepercayaan dalam konteks hubungan kerja dapat meningkatkan rasa aman, kenyamanan, serta komitmen para anggota organisasi. Saat kepercayaan terjalin dengan baik, anggota tim

akan lebih cenderung untuk berkolaborasi dan menunjukkan kesetiaan terhadap organisasi.

2.2.1.3.2. Dimensi Kepercayaan Dalam Tim

Kepercayaan dalam kelompok kerja bersifat majemuk, tidak hanya terfokus pada satu aspek saja, tetapi memiliki berbagai dimensi yang saling berhubungan. Dimensi-dimensi ini menciptakan pandangan anggota kelompok terhadap pemimpin serta terhadap satu sama lain.

A. Kepercayaan terhadap Kemampuan

Kepercayaan terhadap kemampuan mengindikasikan keyakinan anggota kelompok bahwa pemimpin atau kolega mereka memiliki keterampilan dan kompetensi yang cukup. Thoha (2012) mencatat bahwa pemimpin yang memiliki kapabilitas akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan karena dapat memberikan instruksi yang jelas dan solusi yang efektif.

Berdasarkan Wirawan (2014), kompetensi dalam kepemimpinan menjadi dasar logis dalam membentuk kepercayaan di dalam organisasi, apalagi dalam lingkungan kerja yang memerlukan keputusan yang cepat dan tepat.

B. Kepercayaan terhadap Integritas

Integritas berhubungan dengan kejujuran, konsistensi, dan keterkaitan antara kata-kata dan tindakan. Effendy (2011) mengungkapkan bahwa integritas pemimpin terlihat dari cara pemimpin berkomunikasi dengan jujur, terbuka, serta bertanggung jawab.

Selaras dengan itu, Sutrisno (2015) menekankan bahwa integritas pemimpin dapat memperkuat kepercayaan anggota tim karena menciptakan rasa adil dan kepastian dalam hubungan profesional.

C. Kepercayaan terhadap Niat Baik

Kepercayaan terhadap niat baik berhubungan dengan keyakinan bahwa pemimpin peduli dan memperhatikan kesejahteraan anggota tim. Rakhmat (2012) menyatakan bahwa sikap empati dan perhatian yang disampaikan melalui interaksi personal dapat memperkuat ikatan emosional serta kepercayaan.

Mulyana (2013) berpendapat bahwa niat baik pemimpin dapat dilihat dari cara komunikasinya yang bersifat manusiawi, menghargai perbedaan, dan memberi kesempatan pada anggota tim untuk mengemukakan pendapat.

2.2.1.3.3. Kepercayaan Dalam Tim Virtual Jarak Jauh

A. Ciri-Ciri Tim Kerja Jarak Jauh

Tim kerja jarak jauh adalah kelompok yang melaksanakan tugas-tugasnya tanpa kehadiran fisik secara langsung, mengandalkan alat komunikasi digital. Menurut Sutrisno (2015), tim yang beroperasi dari jarak jauh memiliki ciri fleksibilitas dalam waktu dan lokasi kerja, namun membutuhkan tingkat kepercayaan yang tinggi akibat kurangnya pengawasan secara langsung.

B. Kesulitan Membangun Kepercayaan Tanpa Pertemuan Langsung

Mulyana (2013) menjelaskan bahwa komunikasi tanpa kehadiran fisik memiliki batasan dalam menyampaikan sinyal nonverbal, yang bisa mengakibatkan perbedaan dalam pemahaman pesan. Hal ini dapat menjadi

penghalang dalam membangun kepercayaan jika tidak diatasi dengan baik. Rakhmat (2012) juga menyatakan bahwa minimnya interaksi secara langsung dalam komunikasi virtual dapat mengurangi keterhubungan emosional di antara anggota tim.

C. Fungsi Komunikasi dalam Mempertahankan Kepercayaan Tim Virtual

Komunikasi berfungsi krusial dalam menjaga kepercayaan di tim virtual. Effendy (2011) menekankan bahwa komunikasi yang jelas, terbuka, dan terus-menerus dapat menciptakan rasa aman dan saling percaya meskipun berlangsung melalui platform digital. Dalam hal ini, Wirawan (2014) menyatakan bahwa pemimpin harus menggunakan komunikasi sebagai instrumen utama dalam menciptakan hubungan kerja yang positif, khususnya dalam konteks tim jarak jauh.

2.2.1.4. Tim *Social Media*

Perkembangan dalam bidang teknologi komunikasi serta media digital telah mendorong banyak organisasi untuk membentuk kelompok kerja yang lebih fleksibel dan berbasis jarak jauh, salah satunya adalah kelompok media sosial. Dalam struktur organisasi yang kontemporer, kelompok media sosial berfungsi secara strategis dalam menciptakan citra, menyampaikan pesan institusi, serta berinteraksi dengan audiens melalui saluran digital. Pola kerja kelompok media sosial yang tidak selalu berada di lokasi fisik yang sama menjadikannya bagian dari sistem kerja jarak jauh yang sangat bergantung pada komunikasi secara virtual.

2.2.1.4.1. Pengertian Tim *Social Media* Dalam Organisasi

Kelompok media sosial dalam suatu organisasi adalah sekumpulan orang yang diamanahkan untuk merencanakan, mengelola, menciptakan, dan mendistribusikan konten di media sosial guna mencapai sasaran komunikasi organisasi. Menurut Nasrullah (2015), media sosial merupakan platform komunikasi yang memfasilitasi interaksi, partisipasi, dan kolaborasi antar pengguna secara online. Oleh sebab itu, kelompok media sosial memainkan peran penting sebagai pengatur komunikasi organisasi di ranah digital.

Sejalan dengan hal tersebut, Mulyana (2013) menyatakan bahwa dalam bidang komunikasi organisasi, kelompok yang mengelola media digital berfungsi sebagai representasi organisasi dalam menciptakan makna dan membangun hubungan dengan publik. Dengan demikian, kelompok media sosial tidak hanya melaksanakan fungsi teknis, tetapi juga peran komunikatif yang berkaitan dengan citra serta reputasi organisasi.

2.2.1.4.2. Karakteristik Kerja Tim *Social Media*

Kerja sama dalam tim media sosial memiliki sifat yang berbeda jika dibandingkan dengan tim tradisional. Sutrisno (2015) menyatakan bahwa tim yang menggunakan platform digital biasanya memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi terkait waktu dan lokasi kerja, tetapi memerlukan tingkat koordinasi dan tanggung jawab yang lebih besar.

Ciri khas utama dari kerja tim media sosial meliputi pembagian tugas yang jelas, seperti perencana konten, penulis konten, desainer, dan manajer media sosial. Selain itu, pekerjaan dalam tim media sosial biasanya bersifat dinamis, berubah

dengan cepat, serta memerlukan kreativitas dan kemampuan untuk merespons tren. Nasrullah (2015) mencatat bahwa lingkungan kerja daring menuntut kemampuan untuk beradaptasi dan berkolaborasi yang tinggi, terutama saat tim beroperasi dari jarak jauh.

2.2.1.4.3. Model Koordinasi dan Komunikasi Tim *Social Media* Jarak Jauh

Dalam tim media sosial yang bekerja jarak jauh, komunikasi dan koordinasi berperan penting untuk menentukan keberhasilan kolaborasi. Effendy (2011) mengemukakan bahwa komunikasi dalam organisasi berfungsi sebagai alat untuk koordinasi, integrasi, dan kontrol atas aktivitas kerja. Saat komunikasi dilakukan secara virtual, penjelasan pesan dan konsistensi informasi menjadi sangat krusial.

Mulyana (2013) menjelaskan bahwa komunikasi dalam organisasi modern lebih sering berlangsung secara interaktif dan dua arah melalui media digital. Model komunikasi dalam tim media sosial yang bekerja jarak jauh biasanya dilakukan menggunakan platform *chatting*, pertemuan online, serta aplikasi manajemen proyek. Model ini memungkinkan koordinasi meskipun anggota tim berada di tempat yang berbeda.

Lebih jauh, Rakhmat (2012) menyoroti bahwa kualitas komunikasi antarpribadi tetap menjadi faktor penting dalam memelihara hubungan kerja dan kepercayaan, meskipun interaksi dilakukan secara daring. Oleh karena itu, pemimpin tim media sosial harus mampu mengelola komunikasi dengan baik agar koordinasi kerja berjalan dengan efisien dan kepercayaan di dalam tim tetap terjaga.

2.2.1.5. Media Komunikasi Virtual Dalam Kepemimpinan Jarak Jauh

Perkembangan dalam sektor teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi yang signifikan terhadap cara kepemimpinan di dalam organisasi, terutama terkait dengan pengaturan kerja dari jarak jauh. Platform komunikasi digital kini menjadi alat utama bagi para pemimpin untuk mengelola, berkoordinasi, dan membangun relasi kerja dengan anggota tim yang tersebar di berbagai lokasi. Dalam konteks kepemimpinan terpencil, efektivitas dari penggunaan media komunikasi digital sangat mempengaruhi mutu komunikasi dan tingkat kepercayaan di dalam tim.

2.2.1.5.1. Pengertian Komunikasi Virtual

Komunikasi virtual dapat dipahami sebagai suatu proses pengiriman pesan yang dilakukan melalui saluran yang berbasis teknologi digital tanpa adanya kehadiran fisik yang langsung. Menurut Mulyana (2013), komunikasi virtual merupakan tipe komunikasi yang difasilitasi oleh teknologi, di mana pesan dikirim melalui jalur digital yang memungkinkan interaksi meskipun pengirim dan penerima pesan berada di lokasi yang berbeda.

Sebagai tambahan, Nasrullah (2015) menyatakan bahwa komunikasi virtual memungkinkan pengiriman pesan secara cepat, interaktif, serta melampaui batasan ruang dan waktu. Dalam konteks suatu organisasi, komunikasi virtual menjadi bagian integral dari komunikasi modern yang mendukung fleksibilitas dalam bekerja dan efisiensi dalam koordinasi.

2.2.1.5.2. Jenis Media Komunikasi Virtual

Media komunikasi virtual di dalam suatu organisasi mencakup beragam platform digital yang masing-masing memiliki fungsi dan karakteristik yang berbeda. Effendy (2011) menyatakan bahwa pemilihan media komunikasi harus sesuai dengan tujuan pesan, kompleksitas informasi, dan kebutuhan interaksi yang ada. Dalam praktik kepemimpinan dari jarak jauh, jenis media komunikasi virtual yang sering digunakan meliputi Aplikasi pesan instan seperti WhatsApp, yang digunakan untuk komunikasi cepat, koordinasi rutin, dan penyampaian informasi singkat, Platform video konferensi seperti Zoom dan Google Meet, yang memungkinkan komunikasi tatap muka secara virtual dan digunakan untuk rapat, diskusi, serta evaluasi pekerjaan. Aplikasi manajemen tugas seperti Trello, yang berfungsi sebagai alat untuk pengelolaan tugas, pemantauan kemajuan pekerjaan, dan koordinasi tim secara teratur.

Nasrullah (2015) menekankan bahwa variasi media digital ini memberikan kesempatan bagi organisasi untuk menyesuaikan pola komunikasi dengan kebutuhan pekerjaan dan karakteristik tim.

2.2.1.5.3. Peran Media Komunikasi Virtual Dalam Membangun Hubungan Kerja dan Kepercayaan

Media komunikasi virtual memainkan peran penting dalam menciptakan relasi kerja dan membangun kepercayaan di dalam tim yang bekerja dari jarak jauh. Rakhmat (2012) menegaskan bahwa kualitas hubungan antarpribadi sangat dipengaruhi oleh frekuensi dan kualitas komunikasi, apakah dilakukan langsung atau melalui media.

Dalam konteks kepemimpinan jarak jauh, media komunikasi virtual berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, memberikan umpan balik, dan menunjukkan perhatian serta dukungan dari pemimpin kepada anggota tim. Mulyana (2013) menyatakan bahwa komunikasi yang terbuka dan berlangsung dua arah melalui platform digital dapat membangun kesamaan makna dan rasa aman, yang merupakan landasan untuk memperkuat kepercayaan.

Di samping itu, Effendy (2011) menjelaskan bahwa konsistensi dan kejelasan pesan yang disampaikan lewat media komunikasi akan meningkatkan kredibilitas pemimpin di mata anggota tim. Oleh karena itu, penggunaan media komunikasi virtual yang efektif tidak hanya membantu dalam koordinasi pekerjaan, tetapi juga memperkuat relasi kerja yang positif dan menciptakan kepercayaan dalam tim yang bekerja dari jarak jauh.

2.3. Kerangka Teoritis

Penelitian ini berfokus pada pengertian bahwa kepemimpinan pada intinya merupakan proses interaksi yang berlangsung antara pemimpin dengan anggota tim melalui komunikasi. Melalui pandangan Teori Komunikasi Kepemimpinan oleh Michael Hackman dan Craig Johnson (2009), kepemimpinan dilihat sebagai sebuah proses yang bersifat simbolis dan relasional, di mana pemimpin menciptakan pengaruh dengan menggunakan bahasa, simbol, dan makna bersama yang dibagikan kepada para pengikutnya. Karena itu, efektivitas seorang pemimpin tidak semata-mata ditentukan oleh jabatan struktural, tetapi lebih pada keterampilan pemimpin dalam mengelola komunikasi secara efektif.

Dalam situasi kerja jarak jauh, terutama di tim media sosial, komunikasi menjadi unsur yang sangat vital karena adanya keterbatasan dalam interaksi secara langsung. Pemimpin perlu menerapkan strategi komunikasi kepemimpinan yang dapat menduplikasi kehadiran fisik dengan kejelasan dalam menyampaikan pesan, konsistensi dalam komunikasi, serta keterbukaan dalam berbagi informasi. Dalam penelitian ini, strategi komunikasi kepemimpinan dimaknai sebagai metode yang digunakan oleh pemimpin untuk merencanakan, menyampaikan, dan mengatur pesan demi memengaruhi sikap, perilaku, dan pandangan anggota tim media sosial yang bekerja secara virtual.

Pelaksanaan strategi komunikasi kepemimpinan dalam tim yang bekerja dari jarak jauh tidak dapat dipisahkan dari pemakaian media komunikasi virtual. Alat-alat komunikasi seperti WhatsApp, Zoom, Google Meet, dan platform manajemen kerja digital berfungsi sebagai sarana utama bagi pemimpin untuk memberikan arahan, melakukan koordinasi, dan menciptakan interaksi dengan tim. Dalam konteks komunikasi, media tidak hanya sebagai alat untuk menyampaikan pesan tetapi juga berdampak pada kualitas hubungan kerja serta pembentukan makna bersama antara pemimpin dan tim. Oleh karena itu, penggunaan media komunikasi virtual yang tepat menjadi bagian penting dalam strategi komunikasi kepemimpinan.

Kepercayaan dalam tim media sosial yang bekerja secara jarak jauh dipandang sebagai hasil dari komunikasi kepemimpinan yang terus menerus dan bersifat relasional. Kepercayaan ini terlihat melalui keyakinan anggota tim terhadap kemampuan, integritas, dan niat positif pemimpin, serta perasaan aman dalam

menjalani tugas tanpa pengawasan langsung. Dalam konteks kerja jarak jauh, kepercayaan menjadi landasan utama yang memungkinkan tim untuk bekerja secara mandiri, bertanggung jawab, dan tetap terorganisir sesuai dengan tujuan organisasi.

Namun, proses komunikasi kepemimpinan dalam tim jarak jauh juga menghadapi berbagai tantangan, baik yang bersumber dari aspek teknis, psikologis, maupun perbedaan interpretasi pesan. Kendala-kendala ini dapat memengaruhi kejelasan komunikasi dan menurunkan tingkat kepercayaan tim. Oleh karena itu, kemampuan seorang pemimpin dalam mengidentifikasi dan menangani hambatan komunikasi menjadi bagian penting dari strategi komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kepercayaan di tim media sosial jarak jauh.

Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini berpendapat bahwa strategi komunikasi kepemimpinan yang diterapkan oleh pemimpin Seva Marketing Indonesia, melalui penggunaan media komunikasi virtual dan pengelolaan masalah komunikasi, memiliki peranan penting dalam menciptakan dan mempertahankan kepercayaan tim media sosial yang bekerja secara jarak jauh. Kerangka teoritis ini digunakan sebagai pijakan untuk menganalisis temuan penelitian secara kualitatif sesuai dengan konteks dan dinamika yang muncul di lapangan.

2.3.1.1. Teori Komunikasi Kepemimpinan (Michael Hackman & Craig Jonhson, 2009)

Penelitian ini menggunakan Teori Komunikasi Kepemimpinan yang dikemukakan oleh Michael Z. Hackman dan Craig E. Johnson dalam buku *Leadership: A Communication Perspective* sebagai landasan teoritis utama dalam memahami proses Komunikasi Kepemimpinan Mengenai Kepercayaan Tim Social

Media Jarak Jauh di Seva Marketing Indonesia. Teori Kepemimpinan berdasarkan Komunikasi yang diperkenalkan oleh Michael Hackman dan Craig Johnson pada tahun 2009 menganggap kepemimpinan sebagai suatu proses yang melibatkan komunikasi simbolik dan hubungan antar manusia. Dalam pandangan ini, kepemimpinan tidak hanya dilihat sebagai sebuah posisi resmi atau kekuasaan formal, tetapi sebagai suatu interaksi yang terwujud melalui pertukaran informasi antara pemimpin dengan pengikutnya. Pemimpin menciptakan pengaruh dengan membangun makna bersama, mengkomunikasikan visi, dan menggunakan bahasa serta simbol yang dapat memengaruhi pandangan dan perilaku anggota tim.

Dalam situasi kerja jarak jauh, teori ini menekankan bahwa keberhasilan kepemimpinan sangat bergantung pada seberapa baik komunikasi dilakukan. Pemimpin yang dapat mengelola komunikasi dengan jelas, terbuka, dan konsisten akan lebih mudah menjalin hubungan kerja yang positif, meskipun tidak ada pertemuan secara langsung. Oleh karena itu, teori yang dikemukakan oleh Hackman dan Johnson sangat penting untuk memperjelas penerapan strategi komunikasi kepemimpinan dalam tim media sosial yang bekerja secara virtual.

2.3.1.2. Media Komunikasi Virtual dalam kepemimpinan jarak jauh

Media komunikasi virtual berfungsi sebagai alat utama dalam menjalankan kepemimpinan jarak jauh. Alat seperti WhatsApp, Zoom, Google Meet, dan platform pengelolaan kerja digital memungkinkan berlangsungnya komunikasi, koordinasi, serta pengawasan pekerjaan tanpa kehadiran fisik. Dalam pandangan komunikasi, media tidak hanya berperan sebagai sarana penyampaian pesan, tetapi juga memengaruhi cara pemahaman pesan dan penciptaan relasi sosial.

Dalam kepemimpinan jarak jauh, penggunaan media komunikasi virtual menjadi bagian tak terpisahkan dari strategi komunikasi para pemimpin. Melalui platform tersebut, pemimpin dapat menyampaikan instruksi, memberikan umpan balik, meningkatkan interaksi sosial, serta membangun kedekatan emosional dengan anggota tim. Efektivitas kepemimpinan jarak jauh sangat bergantung pada keahlian pemimpin dalam memilih dan menerapkan media komunikasi virtual yang sesuai dengan tuntutan tim media sosial.

2.3.1.3. Kepercayaan Tim Social Media Jarak Jauh

Kepercayaan di dalam tim sosial media jarak jauh merupakan kondisi mental yang ditunjukkan oleh keyakinan para anggota terhadap kemampuan, kejujuran, dan itikad baik pemimpin maupun rekan tim. Dalam lingkungan kerja jarak jauh, kepercayaan sangat penting karena adanya batasan dalam pengawasan langsung dan rendahnya interaksi secara fisik. Kepercayaan memberi kesempatan bagi anggota tim untuk bekerja secara mandiri, bertanggung jawab, dan tetap terikat pada tujuan organisasi.

Kepercayaan dalam tim jarak jauh dapat dibangun melalui komunikasi yang konsisten, terbuka, dan bersifat relasional. Ketika pemimpin mampu menyampaikan informasi dengan jelas, menyediakan ruang untuk berdialog, dan menunjukkan kepedulian terhadap anggota tim, maka rasa aman serta nyaman selama bekerja akan tercipta. Dengan demikian, kepercayaan didefinisikan sebagai hasil dari strategi komunikasi kepemimpinan yang diterapkan secara kontinu dalam lingkungan kerja virtual.

2.3.1.4.Relevansi Teori Dengan Penelitian

Teori Komunikasi Kepemimpinan dari Michael Hackman dan Craig Johnson (2009) sangat relevan dengan penelitian ini karena menekankan komunikasi sebagai pusat dalam proses kepemimpinan. Penelitian ini meneliti bagaimana pemimpin Seva Marketing Indonesia menerapkan strategi komunikasi kepemimpinan dalam membangun kepercayaan di antara tim media sosial yang bekerja secara jarak jauh. Teori ini digunakan sebagai alat analisis untuk memahami bagaimana komunikasi pemimpin, penerapan media komunikasi virtual, serta pengaturan hambatan komunikasi berpengaruh terhadap kepercayaan tim.

Melalui kerangka teoritis ini, penelitian tidak hanya melihat kepemimpinan sebagai fungsi struktural, tetapi sebagai sebuah proses komunikasi yang dinamis dan kontekstual. Oleh karena itu, teori Hackman dan Johnson menjadi dasar yang solid untuk menganalisis fenomena kepemimpinan jarak jauh dalam pengelolaan tim media sosial di Seva Marketing Indonesia secara kualitatif.

2.4. Kerangka Pemikiran

Perkembangan dalam teknologi komunikasi telah mengubah cara kerja di berbagai organisasi, termasuk dalam manajemen tim media sosial yang kini banyak menggunakan metode kerja jarak jauh. Dalam situasi seperti ini, keberadaan seorang pemimpin menjadi krusial karena minimnya interaksi langsung memerlukan pengelolaan komunikasi yang efektif agar tujuan dari organisasi tetap tercapai. Kepemimpinan di era jarak jauh tidak lagi bergantung pada pengawasan secara langsung, tetapi pada kemampuan pemimpin untuk membangun pengaruh melalui komunikasi.

Studi ini berlandaskan pada Teori Komunikasi Kepemimpinan yang dikemukakan oleh Michael Hackman dan Craig Johnson pada tahun 2009, yang menyatakan bahwa kepemimpinan adalah proses komunikasi yang bersifat simbolik dan relasional. Dalam teori tersebut, kepemimpinan muncul melalui interaksi, pertukaran pesan, dan penyusunan makna yang dibangun antara pemimpin dan pengikut. Oleh karena itu, strategi komunikasi kepemimpinan menjadi aspek vital dalam mengatur tim media sosial yang beroperasi dari jauh.

Strategi komunikasi kepemimpinan dalam penelitian ini dipahami sebagai pendekatan pemimpin Seva Marketing Indonesia dalam menyampaikan visi, instruksi kerja, umpan balik, serta menjalin hubungan dengan anggota tim media sosial melalui komunikasi yang transparan, konsisten, dan persuasif. Strategi ini diimplementasikan dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi virtual seperti WhatsApp, Zoom, Google Meet, dan platform manajemen kerja digital yang menggantikan interaksi langsung.

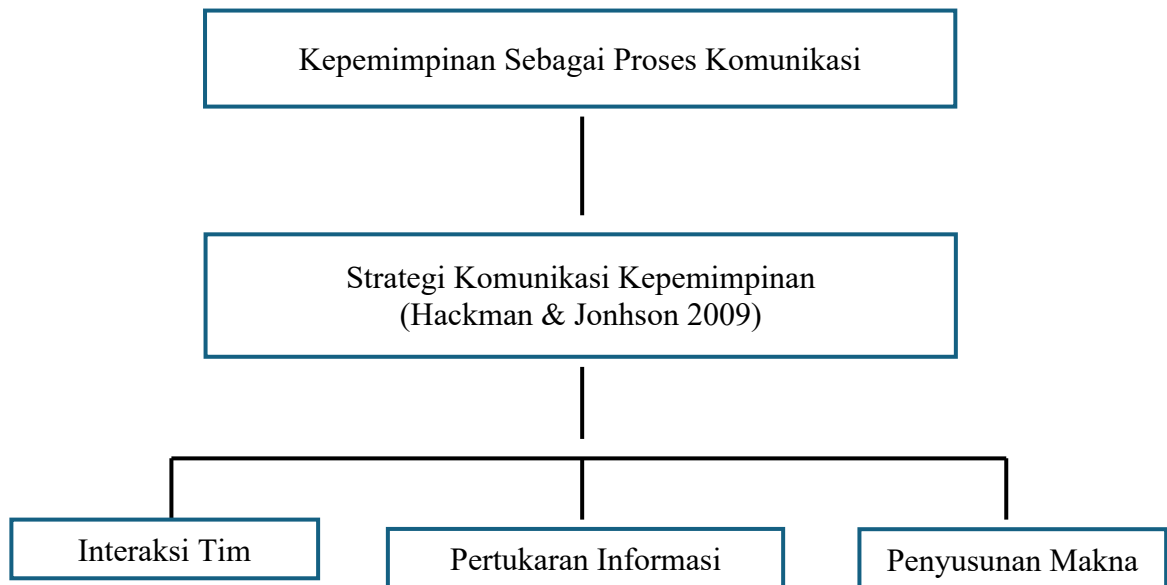
Dengan penerapan strategi komunikasi kepemimpinan yang efisien, diharapkan pemimpin dapat meningkatkan motivasi, kenyamanan, dan partisipasi anggota tim media sosial selama bekerja dari jarak jauh. Komunikasi yang jelas dan bersifat relasional dapat menciptakan suasana aman, memperdalam pemahaman terhadap tugas, serta memperkuat hubungan antara pemimpin dan tim. Dalam konteks ini, komunikasi kepemimpinan tidak hanya berfungsi sebagai cara menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai alat untuk menciptakan iklim kerja yang positif.

Kepercayaan yang terbentuk dalam tim media sosial jarak jauh dianggap sebagai hasil dari komunikasi kepemimpinan yang berlangsung secara berkesinambungan. Kepercayaan ini tercermin dalam keyakinan anggota tim terhadap kemampuan, integritas, dan niat baik pemimpin, serta kesiapan anggota untuk bekerja secara independen tanpa pengawasan secara langsung. Kepercayaan menjadi landasan utama dalam menjaga efektivitas kerja tim media sosial yang beroperasi secara virtual.

Namun, dalam pelaksanaannya, proses komunikasi kepemimpinan jarak jauh tidak luput dari berbagai kendala komunikasi, baik yang bersifat teknis, psikologis, perbedaan persepsi terhadap pesan, maupun variasi waktu dan budaya kerja. Faktor-faktor penghambat ini dapat memengaruhi efektivitas strategi komunikasi kepemimpinan dan memengaruhi kepercayaan tim. Oleh karena itu, kemampuan pemimpin untuk mengenali dan mengatasi kendala komunikasi menjadi elemen penting dalam mempertahankan kepercayaan tim media sosial jarak jauh.

Berdasarkan pemikiran ini, penelitian akan diarahkan untuk mengeksplorasi lebih dalam bagaimana strategi komunikasi kepemimpinan diterapkan oleh pemimpin Seva Marketing Indonesia, bagaimana strategi tersebut berpengaruh terhadap motivasi, kenyamanan, dan kepercayaan tim media sosial, serta bagaimana pemimpin mengatasi kendala komunikasi dalam konteks kerja jarak jauh. Kerangka pemikiran ini akan berfungsi sebagai panduan dalam menganalisis data penelitian kualitatif dan memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian secara menyeluruh.

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Diolah peneliti berdasarkan teori Komunikasi Kepemimpinan Hackman & Johnson (2009).