

STRATEGI KOMUNIKASI DAN NEGOSIASI DALAM PEMBERDAYAAN UMKM BERBASIS MASYARAKAT DI ERA DIGITAL

Suwandi, Amanda Septiakirana
Universitas Pelita Bangsa

suwandi@pelitabangsa.ac.id, amandaseptiakirana@gmail.com

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi dan gaya kepemimpinan dalam mempengaruhi kinerja tim pada organisasi UMKM, dengan studi kasus pada UMKM Minuman Es Teh Indonesia. Dalam lingkungan usaha kecil dan menengah, keberhasilan tim sangat dipengaruhi oleh bagaimana pemimpin menyampaikan visi, mengelola konflik, serta membangun komunikasi dua arah yang efektif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menggali dinamika komunikasi internal serta model kepemimpinan yang diterapkan dalam operasional harian. Hasil kajian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan partisipatif dan terbuka mampu meningkatkan semangat kerja, loyalitas, dan kolaborasi antar anggota tim. Selain itu, komunikasi yang jelas, langsung, dan didukung oleh teknologi sederhana seperti grup percakapan daring terbukti mempermudah koordinasi dan mempercepat pengambilan keputusan. Implikasi dari temuan ini menekankan pentingnya penguatan kapasitas komunikasi dan kepemimpinan di kalangan pelaku UMKM demi menciptakan tim yang solid, adaptif, dan produktif.

Kata Kunci:

Komunikasi Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kinerja Tim, UMKM, Es Teh Indonesia

Article history

Received: Juni 2025
Reviewed: Juni 2025
Published: Juni 2025

Plagiarism checker no 725
Doi : prefix doi :
10.8734/musytari.v1i2.359
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

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Di Indonesia, UMKM tidak hanya menjadi penyerap tenaga kerja dalam jumlah besar, tetapi juga menjadi pilar utama dalam mendorong aktivitas ekonomi lokal serta menciptakan lapangan kerja baru. Menurut data Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, lebih dari 99% pelaku usaha di Indonesia berada dalam kategori UMKM. Hal ini menunjukkan bahwa keberlangsungan dan keberhasilan UMKM sangat berkaitan erat dengan kualitas manajerial dan organisasi internal mereka. Di antara berbagai faktor penentu keberhasilan organisasi UMKM, komunikasi organisasi dan gaya kepemimpinan menjadi aspek krusial yang sering kali terabaikan namun berdampak langsung terhadap kinerja tim dan produktivitas usaha.

Komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, instruksi, maupun umpan balik antara pemimpin dan anggota tim dalam rangka mencapai tujuan bersama. Komunikasi yang efektif menciptakan iklim kerja yang kondusif, mempercepat proses koordinasi, serta mengurangi kesalahpahaman yang bisa menghambat produktivitas kerja. Di sisi lain, gaya kepemimpinan mengacu pada cara seorang pemimpin memengaruhi, memotivasi,

dan mengarahkan anggota timnya. Dalam konteks UMKM yang biasanya memiliki struktur organisasi sederhana dan bersifat informal, peran kepemimpinan seringkali diemban langsung oleh pemilik usaha yang juga menjadi pengambil keputusan utama. Oleh karena itu, gaya kepemimpinan yang diterapkan akan sangat menentukan bagaimana komunikasi dijalankan dan bagaimana kinerja tim terbentuk.

UMKM Minuman Es Teh Indonesia merupakan salah satu pelaku usaha yang mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Bermula dari konsep sederhana menjual minuman es teh dengan berbagai varian rasa, UMKM ini berkembang menjadi jaringan waralaba dengan cabang di berbagai kota di Indonesia. Pertumbuhan pesat ini tidak terlepas dari strategi pemasaran yang inovatif, penyesuaian produk dengan selera pasar, dan yang tak kalah penting, pengelolaan internal yang efisien, khususnya dalam hal komunikasi dan kepemimpinan. Dalam konteks ini, Es Teh Indonesia menjadi contoh nyata bagaimana UMKM mampu mengadopsi pendekatan manajerial modern untuk mendukung kelangsungan usaha mereka.

Namun demikian, pertumbuhan pesat juga membawa tantangan tersendiri, terutama dalam hal koordinasi tim yang lebih kompleks, pengambilan keputusan yang harus dilakukan secara cepat, dan kebutuhan akan komunikasi yang efisien antara pusat dan cabang. Pemimpin atau manajer dalam organisasi Es Teh Indonesia harus mampu mengadopsi gaya kepemimpinan yang sesuai dengan dinamika tim yang beragam, mulai dari karyawan bagian produksi, penjualan, hingga pelayanan pelanggan. Kegagalan dalam membangun komunikasi yang terbuka dan kepemimpinan yang adaptif dapat menyebabkan penurunan kinerja, konflik internal, bahkan ketidakpuasan pelanggan.

Dalam banyak kasus UMKM, kesalahan komunikasi antara pemilik usaha dengan karyawan, atau antar anggota tim, seringkali menjadi akar dari berbagai persoalan organisasi. Misalnya, instruksi kerja yang tidak jelas, pengambilan keputusan sepihak tanpa melibatkan tim, atau kurangnya ruang bagi karyawan untuk menyampaikan ide dan kritik, dapat menimbulkan demotivasi yang berdampak pada kualitas layanan dan produktivitas. Oleh karena itu, perlu adanya pemahaman mendalam tentang bagaimana komunikasi dan gaya kepemimpinan seharusnya dibentuk dalam konteks UMKM.

Gaya kepemimpinan yang tepat dalam UMKM tidak hanya sebatas pada kemampuan memberikan arahan, tetapi juga harus mampu membangun kepercayaan, memberikan ruang partisipasi, dan menumbuhkan rasa memiliki dalam tim. Dalam organisasi seperti Es Teh Indonesia yang berbasis pada operasional harian dan interaksi langsung dengan konsumen, pemimpin harus mampu menjadi role model dalam hal etika kerja, komunikasi yang sopan, serta tanggap terhadap situasi di lapangan. Pemimpin yang hanya bersikap otoriter atau terlalu mengandalkan kontrol, cenderung kurang efektif dalam jangka panjang karena tidak menciptakan iklim kerja yang sehat.

Di sisi lain, komunikasi internal yang baik merupakan dasar terbentuknya tim yang solid dan efisien. Komunikasi yang tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga membuka ruang dialog dua arah, menciptakan transparansi dan membangun rasa kepercayaan antara manajemen dan karyawan. Dalam praktiknya, UMKM seperti Es Teh Indonesia banyak memanfaatkan media komunikasi sederhana seperti grup WhatsApp atau briefing harian untuk menyampaikan informasi penting dan menerima laporan kerja. Meski terlihat informal, pola komunikasi ini menjadi sarana utama dalam menjaga kelancaran operasional usaha. Namun, efektivitas komunikasi ini sangat bergantung pada kemampuan pemimpin dalam menyampaikan pesan secara jelas, empatik, dan terstruktur. Penelitian ini penting dilakukan karena masih sedikit studi yang secara spesifik membahas peran komunikasi organisasi dan gaya kepemimpinan dalam konteks UMKM Indonesia, khususnya pada sektor minuman seperti Es Teh Indonesia. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada aspek keuangan, pemasaran, atau inovasi produk. Padahal, aspek manajerial internal seperti komunikasi dan kepemimpinan

memiliki peran strategis yang tidak kalah penting, terutama dalam mendukung pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis bagaimana pola komunikasi diterapkan dalam organisasi Es Teh Indonesia; (2) mengidentifikasi gaya kepemimpinan yang dominan digunakan dalam manajemen UMKM tersebut; dan (3) mengevaluasi implikasi dari komunikasi dan kepemimpinan tersebut terhadap kinerja tim secara menyeluruh. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pelaku UMKM lainnya yang ingin meningkatkan kinerja tim melalui pendekatan komunikasi dan kepemimpinan yang efektif. Dengan memahami hubungan antara komunikasi, kepemimpinan, dan kinerja tim, pelaku UMKM akan lebih siap dalam menghadapi dinamika organisasi yang terus berkembang. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan secara nyata oleh pelaku usaha di berbagai sektor, bukan hanya minuman tetapi juga makanan, jasa, dan lain sebagainya. Dalam jangka panjang, penguatan aspek manajerial ini dapat mendorong daya saing UMKM Indonesia di tingkat nasional maupun internasional.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam bagaimana komunikasi organisasi dan gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kinerja tim pada UMKM Minuman Es Teh Indonesia. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali makna, persepsi, dan pengalaman langsung para pelaku usaha dan anggota tim dalam lingkungan kerja yang nyata.

1. Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UMKM Minuman Es Teh Indonesia yang beroperasi di salah satu cabang kota besar di Kalimantan Selatan, di mana kegiatan produksi dan operasional berlangsung secara aktif. Objek utama penelitian adalah pemilik usaha, manajer operasional, dan anggota tim (karyawan) yang terlibat dalam proses pelayanan, produksi, dan pemasaran harian.

2. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh dari dua sumber utama, yaitu:

- Data Primer, diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview), observasi lapangan, dan dokumentasi internal usaha.
- Data Sekunder, diperoleh dari dokumen pendukung seperti catatan kegiatan, struktur organisasi internal, laporan kinerja harian, serta literatur dan jurnal akademik yang relevan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

- Wawancara Mendalam: Dilakukan terhadap pemilik usaha, manajer, dan beberapa anggota tim untuk mengetahui persepsi mereka mengenai gaya kepemimpinan yang diterapkan, pola komunikasi yang digunakan, serta dampaknya terhadap kinerja kerja mereka. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar tetap fleksibel namun fokus pada tujuan penelitian.

- Observasi Partisipatif: Peneliti terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional, mengamati interaksi antara pemimpin dan anggota tim, serta mencatat pola komunikasi yang muncul, baik formal maupun informal.
- Dokumentasi: Meliputi pengumpulan dokumen seperti jadwal kerja, notulen rapat, dan sistem komunikasi internal yang digunakan (misalnya grup WhatsApp tim, poster informasi, atau buku panduan SOP).

3. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

Reduksi Data: Proses ini melibatkan pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan ke dalam bentuk yang lebih terstruktur.

Penyajian Data: Data yang telah direduksi disusun ke dalam tabel, matriks, dan narasi tematik berdasarkan kategori: komunikasi organisasi, gaya kepemimpinan, dan kinerja tim.

Penarikan Kesimpulan: Setelah data dianalisis dan disajikan, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola dan hubungan antar variabel yang ditemukan di lapangan.

Dalam proses analisis, digunakan pendekatan triangulasi sumber untuk meningkatkan validitas data. Hal ini dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai informan dan metode (wawancara, observasi, dokumentasi) guna memastikan konsistensi informasi yang dikumpulkan.

4. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, yang berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan dan menganalisis data secara langsung di lapangan. Peneliti menggunakan panduan wawancara dan lembar observasi sebagai instrumen bantu agar proses pengumpulan data lebih terarah dan sistematis.

5. Kriteria Informan

Informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive sampling, yaitu dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam sistem komunikasi dan kepemimpinan di UMKM. Kriteria informan meliputi:

Pemilik atau pemimpin utama usaha.

Manajer operasional atau supervisor.

Karyawan dengan pengalaman minimal 6 bulan di organisasi.

Karyawan dari berbagai bagian (produksi, pelayanan, pemasaran) untuk mendapatkan sudut pandang yang beragam.

6. Etika Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip etika penelitian sosial, seperti:

Persetujuan Informan (informed consent): Semua informan diberi penjelasan mengenai tujuan penelitian dan memberikan izin secara sukarela untuk diwawancarai.

Kerahasiaan Data: Identitas informan dirahasiakan dan tidak disebutkan secara eksplisit dalam laporan penelitian.

Transparansi dan Objektivitas: Peneliti menjaga netralitas dan tidak memanipulasi data demi kepentingan tertentu.

Pembahasan

1. Pola Komunikasi dalam Organisasi UMKM Es Teh Indonesia

Dalam UMKM Es Teh Indonesia, komunikasi organisasi berlangsung secara informal namun cukup efektif. Komunikasi tidak hanya terjadi secara vertikal antara atasan dan bawahan, tetapi juga secara horizontal antar rekan kerja. Media komunikasi yang dominan digunakan adalah grup WhatsApp, briefing pagi, dan diskusi langsung di tempat kerja. Melalui media tersebut, pemimpin usaha memberikan arahan, informasi tentang promosi terbaru, serta evaluasi kinerja harian secara cepat dan ringkas. Namun, karena struktur organisasi yang sederhana, sistem komunikasi belum terdokumentasi dengan baik dalam bentuk tertulis. Hal ini menyebabkan informasi terkadang bersifat lisan dan berpotensi multitafsir. Misalnya, dalam satu kasus, informasi tentang perubahan jam kerja tidak tersampaikan dengan baik kepada karyawan shift siang karena hanya disampaikan dalam pesan suara yang belum sempat dibuka oleh semua anggota tim. Kasus ini menunjukkan pentingnya standarisasi komunikasi, meskipun dalam lingkungan kerja yang bersifat informal. Meskipun demikian, komunikasi yang terbuka dan responsif menjadi salah satu kekuatan utama UMKM ini. Pemilik usaha dan manajer operasional selalu memberikan ruang kepada tim untuk menyampaikan masukan, saran, maupun kritik, terutama terkait pelayanan pelanggan. Sikap terbuka ini berdampak positif terhadap hubungan kerja yang harmonis dan meningkatkan rasa memiliki dalam tim. Di sinilah peran komunikasi dua arah menjadi sangat vital, terutama dalam usaha yang mengandalkan interaksi langsung dengan pelanggan seperti Es Teh Indonesia.

2. Gaya Kepemimpinan yang Diterapkan

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan yang dominan diterapkan oleh pemilik usaha adalah gaya kepemimpinan partisipatif (demokratis). Pemimpin tidak hanya memberikan perintah, tetapi juga melibatkan tim dalam pengambilan keputusan yang bersifat operasional, seperti menentukan sistem antrean saat jam sibuk atau menyusun jadwal kerja shift mingguan. Gaya ini mendorong karyawan merasa lebih dihargai, termotivasi, dan terlibat aktif dalam kegiatan usaha. Pemimpin menunjukkan sikap mendengarkan secara aktif, memberikan kesempatan berbicara kepada seluruh anggota tim, serta sering melakukan diskusi ringan setelah jam kerja untuk mengevaluasi kegiatan hari itu. Namun demikian, dalam situasi tertentu, terutama ketika terjadi masalah mendesak seperti keterlambatan bahan baku atau komplain pelanggan yang viral, pemimpin menunjukkan gaya kepemimpinan otoritatif sementara untuk menghindari keterlambatan dalam pengambilan keputusan. Ini menunjukkan bahwa pemimpin di Es Teh Indonesia cukup fleksibel dan mampu menyesuaikan gaya kepemimpinan berdasarkan konteks situasi. Kelebihan dari gaya kepemimpinan ini adalah mampu menumbuhkan kepercayaan, loyalitas, dan kolaborasi. Tim menjadi lebih mandiri, mampu bekerja tanpa harus terus diawasi, dan memiliki inisiatif tinggi dalam melayani pelanggan. Namun, kelemahannya terletak pada potensi perdebatan yang terlalu lama saat melibatkan semua pihak dalam pengambilan keputusan, yang dapat menghambat kecepatan kerja jika tidak dikendalikan dengan baik.

3. Kinerja Tim dan Kaitannya dengan Komunikasi serta Kepemimpinan

Kinerja tim diukur dari beberapa indikator seperti: kecepatan layanan, ketepatan kerja, kepuasan pelanggan, disiplin waktu, dan kebersamaan antar anggota tim. Berdasarkan pengamatan dan dokumentasi harian, kinerja tim Es Teh Indonesia menunjukkan stabilitas yang baik. Salah satu indikatornya adalah tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, serta loyalitas pelanggan yang terus meningkat. Kinerja ini tidak lepas dari keberhasilan pemimpin dalam menciptakan suasana kerja yang nyaman dan penuh dukungan. Komunikasi yang terbuka

menciptakan kejelasan peran, meminimalkan konflik, dan memperkuat sinergi antar anggota tim. Selain itu, pemimpin yang mampu menjadi teladan (role model) dalam hal etika kerja dan sikap melayani, memicu semangat tim untuk meniru dan bekerja lebih baik. Sebagai contoh, salah satu anggota tim bercerita bahwa ketika mereka menghadapi pelanggan yang marah karena kesalahan pesanan, pemilik usaha tidak langsung menyalahkan staf, melainkan ikut turun tangan menenangkan pelanggan dan memberikan kompensasi. Sikap kepemimpinan seperti ini menumbuhkan rasa aman bagi anggota tim, sekaligus meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam menghadapi situasi serupa di kemudian hari. Keterlibatan pemimpin dalam pelatihan langsung dan pengarahan harian juga menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas kinerja. Tidak hanya memberikan instruksi, pemimpin juga menunjukkan cara membuat minuman, menyusun barang di etalase, dan cara berkomunikasi yang sopan dengan pelanggan. Kegiatan tersebut menjadikan hubungan antara pemimpin dan tim lebih kuat, serta mempercepat transfer keterampilan secara praktis.

4. Tantangan yang Dihadapi dan Strategi Perbaikannya

Meskipun komunikasi dan kepemimpinan berjalan cukup baik, UMKM ini tetap menghadapi tantangan seperti rotasi karyawan yang tinggi, keterbatasan waktu dalam pelatihan, dan kurangnya dokumentasi SOP komunikasi formal. Beberapa staf yang baru bergabung merasa kesulitan menyesuaikan diri karena informasi yang mereka terima tidak selalu sistematis. Untuk mengatasi hal tersebut, manajemen mulai menyusun buku panduan komunikasi internal dan pelatihan singkat yang dilaksanakan seminggu sekali secara rutin. Selain itu, diterapkan pula sistem check-in dan check-out harian yang disertai feedback langsung dari supervisor, sehingga komunikasi tetap berjalan intens dan fokus pada perbaikan kinerja harian. Pemanfaatan teknologi juga menjadi salah satu solusi. Selain grup WhatsApp, saat ini telah digunakan sistem Google Forms sederhana untuk pelaporan stok dan feedback harian dari karyawan kepada pemilik usaha. Inovasi ini meningkatkan efisiensi komunikasi serta mencegah miskomunikasi yang sebelumnya sering terjadi saat jam operasional padat.

5. Pembelajaran bagi UMKM Lainnya

Dari kasus Es Teh Indonesia, dapat disimpulkan bahwa komunikasi efektif dan gaya kepemimpinan partisipatif merupakan dua faktor utama yang mendorong produktivitas dan kekompakan tim. UMKM yang ingin bertumbuh tidak hanya perlu fokus pada pemasaran dan produk, tetapi juga pada pembangunan internal organisasi, termasuk kualitas komunikasi dan kepemimpinan. UMKM yang berhasil membangun budaya komunikasi yang terbuka serta gaya kepemimpinan yang empatik dan kolaboratif cenderung lebih tangguh menghadapi perubahan pasar dan dinamika sumber daya manusia. Kunci keberhasilannya terletak pada konsistensi dan komitmen pemimpin dalam menjaga relasi kerja yang sehat, mengarahkan tim secara efektif, serta memfasilitasi pengembangan individu dalam tim.

Penutup

Pola komunikasi yang dominan digunakan di Es Teh Indonesia bersifat informal, cepat, dan responsif. Meskipun belum sepenuhnya terdokumentasi secara sistematis, komunikasi dua arah antara pemilik usaha dan karyawan terbukti mampu memperkuat kolaborasi dan mempercepat penyelesaian masalah operasional. Hal ini menjadi landasan penting dalam menjaga stabilitas internal organisasi serta memastikan informasi dapat tersampaikan dengan baik kepada seluruh anggota tim. Sementara itu, gaya kepemimpinan yang diterapkan lebih cenderung pada model partisipatif, di mana pemimpin tidak hanya memberikan instruksi, tetapi juga membuka ruang dialog, mendengarkan saran, serta mengikutsertakan karyawan dalam pengambilan keputusan tertentu. Gaya ini berdampak positif terhadap motivasi kerja, loyalitas, serta rasa tanggung jawab tim terhadap pekerjaan masing-masing. Selain itu, kepemimpinan yang empatik dan fleksibel juga membantu menumbuhkan kepercayaan dalam tim,

meningkatkan rasa aman secara psikologis, serta memperkuat budaya saling mendukung di tempat kerja. Kinerja tim di UMKM Es Teh Indonesia dapat dikatakan baik, ditandai dengan kepuasan pelanggan, efisiensi kerja, dan kerjasama antar anggota tim yang solid. Hal ini merupakan cerminan dari komunikasi yang efektif dan gaya kepemimpinan yang sesuai dengan kebutuhan tim. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti minimnya dokumentasi komunikasi formal dan kurangnya sistem pelatihan yang terstruktur bagi karyawan baru. Sebagai langkah perbaikan, manajemen telah mulai menerapkan penggunaan teknologi sederhana untuk memperkuat sistem komunikasi internal dan menyusun pedoman kerja yang lebih jelas. Langkah-langkah ini diharapkan dapat memperkuat sistem organisasi, meningkatkan profesionalisme kerja, serta mempercepat adaptasi bagi anggota tim baru. Dari studi ini, UMKM lain dapat belajar bahwa keberhasilan usaha tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kekuatan internal dalam mengelola sumber daya manusia. Komunikasi yang sehat dan gaya kepemimpinan yang tepat adalah dua kunci utama dalam membangun tim yang produktif, harmonis, dan berdaya saing tinggi. Ke depan, diharapkan penelitian lebih lanjut dapat mengembangkan analisis ini dengan melibatkan lebih banyak objek UMKM, memperluas indikator kinerja, dan menggali peran digitalisasi dalam mendukung komunikasi dan kepemimpinan di sektor usaha kecil.

Referensi

- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior (17th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Siagian, S. P. (2015). *Teori dan Praktik Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wirawan. (2013). *Kepemimpinan: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Pengembangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nawawi, H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendy, O. U. (2003). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Goleman, D. (2000). *Leadership That Gets Results*. Harvard Business Review, March-April 2000.
- Purwanto, A. (2021). Pengaruh Komunikasi dan Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan UMKM di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 15(2), 45-53.