



TRANSFORMASI PROFESIONALISME PEGAWAI MELALUI PRAKTIK KOMUNIKASI BISNIS DI ERA DIGITAL

Dedi Irawan¹, Gatot Bintoro Putra Aji²

¹Prodi Manajemen Pendidikan Islam, STIT Pringsewu, Lampung

²Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung

¹Jl. Irigasi Pekon Wonokriyo, Gadingrejo, Pringsewu, Lampung Indonesia

²Jl. Letnan Kolonel H.Jl. Endro Suratmin, Sukarame, Kota Bandar Lampung, Lampung

Email: dediirawanstitpringsewu@gmail.com¹, gatot@radenintan.ac.id²

Abstract

This study aims to analyze how business communication practices in the digital era transform employee professionalism within micro, small, and medium enterprises (MSMEs), using a case study of JJ Shop Sukarame, Bandar Lampung. The research employs a qualitative approach with a case study method through in-depth interviews, participatory observation, and documentation, analyzed using the Miles and Huberman model. The findings indicate that the implementation of digital business communication through platforms such as WhatsApp and Instagram significantly enhances employee professionalism. Digital communication improves coordination, strengthens discipline and responsibility, and fosters open relationships between owners, employees, and customers. These results reinforce Katz and Kahn's organizational communication theory and Spitzberg and Cupach's communication competence model, emphasizing clarity, ethics, and communication skills in shaping professional behavior. The study contributes theoretically to the development of digital business communication concepts within MSMEs and provides practical implications for cultivating a professional work culture in the era of technological transformation.

Keywords: *digital business communication, employee professionalism, digital transformation, MSMEs, organizational communication.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana praktik komunikasi bisnis di era digital dapat mentransformasi profesionalisme pegawai pada sektor usaha mikro kecil menengah (UMKM), dengan studi kasus pada JJ Shop Sukarame, Bandar Lampung. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, yang dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan komunikasi bisnis digital melalui media seperti *WhatsApp* dan *Instagram* berkontribusi signifikan terhadap peningkatan profesionalisme pegawai. Komunikasi digital mempercepat koordinasi, meningkatkan disiplin dan tanggung jawab, serta membangun hubungan kerja yang terbuka antara pemilik, pegawai, dan konsumen. Temuan ini memperkuat teori komunikasi organisasi Katz dan Kahn serta konsep

kompetensi komunikasi Spitzberg dan Cupach, yang menekankan pentingnya kejelasan, etika, dan keterampilan komunikasi dalam pembentukan perilaku profesional. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis terhadap penguatan konsep komunikasi bisnis digital dalam konteks UMKM serta implikasi praktis bagi pengembangan budaya kerja profesional di era transformasi teknologi.

Kata kunci: komunikasi bisnis digital, profesionalisme pegawai, transformasi digital, UMKM, komunikasi organisasi.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan fundamental terhadap dinamika organisasi modern. Transformasi digital menuntut setiap organisasi, termasuk usaha mikro kecil dan menengah (UMKM), Untuk beradaptasi dengan sistem kerja berbasis teknologi, diperlukan kemampuan berkolaborasi, kecepatan informasi, dan efektivitas koordinasi yang tinggi (Mochammad and Mudji). Dalam konteks ini, komunikasi bisnis tidak hanya berperan sebagai proses pertukaran pesan, Transparansi memainkan peran penting dalam memoderasi hubungan antara efektivitas kerja dan kepuasan publik. Hal ini dapat meningkatkan pemahaman, kepercayaan, dan keterlibatan publik terhadap organisasi. Namun, transparansi yang berlebihan dapat menyebabkan kelebihan informasi dan persepsi negatif jika efektivitas kerja berada di bawah ekspektasi. Penelitian oleh Amin et al. (2022) dan lainnya mengkonfirmasi dampak positif transparansi terhadap kepuasan publik, menjadikannya variabel moderasi yang signifikan. Oleh karena itu, transparansi sangat penting untuk menjaga profesionalisme dan efektivitas organisasi. (Laurent et al.), (Laurent et al.), (Laurent et al.).

Secara teoretis, efektivitas komunikasi organisasi merupakan inti dari teori komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh Katz and Kahn (1978) memandang organisasi sebagai sistem sosial terbuka yang membutuhkan proses komunikasi efektif untuk menjaga keseimbangan dan harmoni. Mereka menekankan pentingnya komunikasi ke bawah, ke atas, dan horizontal dalam suatu organisasi, serta keterampilan komunikasi seperti berbicara, mendengarkan, menulis, dan evaluasi program. Komunikasi dalam organisasi melibatkan aliran informasi, pertukaran, dan transfer makna, di mana organisasi bertindak sebagai sistem terbuka yang menerima energi dari lingkungan dan mengubahnya menjadi produk atau layanan. Zelko dan Dance juga menyoroti saling ketergantungan sistem komunikasi internal dan eksternal dalam organisasi. (Ritonga)(Ritonga). Komunikasi yang efisien dan berorientasi tujuan dalam konteks komunikasi bisnis dapat meningkatkan kejelasan peran, mengurangi ambiguitas tugas, dan memperkuat kolaborasi serta pencapaian tujuan organisasi secara efektif (Muh and Margaretha)(Muh and Margaretha).

Sementara itu, teori kompetensi komunikasi yang dikemukakan oleh Spitzberg dan Cupach (1984) menekankan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif terdiri atas tiga dimensi: *motivation*, *knowledge*, dan *skills*, yang seluruhnya berkontribusi terhadap pembentukan perilaku profesional di lingkungan kerja. Profesionalisme sendiri, menurut Hoy dan Miskel (2013), mencerminkan integritas, tanggung jawab, dan dedikasi pegawai terhadap standar etika dan kinerja organisasi. Namun dalam praktiknya, banyak UMKM yang belum mampu mengintegrasikan komunikasi digital sebagai bagian dari strategi peningkatan profesionalisme pegawai. Sebagian besar interaksi masih bersifat tradisional, informal, dan kurang terdokumentasi, sehingga menghambat koordinasi kerja dan efektivitas organisasi (Putri & Nugroho, 2022). Padahal, penelitian Khasanah (2021)

menunjukkan bahwa penerapan komunikasi digital yang efektif mampu mempercepat proses pengambilan keputusan, memperkuat budaya kolaboratif, dan meningkatkan produktivitas karyawan. Penelitian lain oleh Sari dan Utami (2023) mengungkapkan bahwa komunikasi digital yang transparan memperkuat kepercayaan antarpegawai dan meningkatkan komitmen terhadap organisasi. Sebaliknya, sebagian besar penelitian tersebut lebih menyoroti perusahaan besar, lembaga pendidikan tinggi, atau instansi pemerintah yang telah memiliki sistem komunikasi digital mapan. Keterbatasan penelitian empiris yang secara spesifik membahas peran komunikasi bisnis digital terhadap transformasi profesionalisme pegawai pada sektor UMKM menjadi celah penelitian (*research gap*) yang perlu dijawab (Santoso, 2021). Sektor UMKM di Indonesia memiliki karakteristik unik: struktur organisasi sederhana, hubungan kerja personal, dan keterbatasan akses terhadap teknologi. Kondisi ini menimbulkan tantangan dalam membangun profesionalisme berbasis komunikasi digital yang efektif dan beretika.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana praktik komunikasi bisnis di era digital dapat mentransformasi profesionalisme pegawai dalam konteks UMKM. Penelitian ini difokuskan pada JJ Shop Sukarame, Bandar Lampung, untuk mengidentifikasi bentuk komunikasi digital yang digunakan, dampaknya terhadap pembentukan profesionalisme, serta proses transformasi perilaku kerja yang terjadi. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoretis terhadap penguatan konsep komunikasi bisnis dan profesionalisme kerja, sekaligus menjadi acuan praktis bagi UMKM dalam mengembangkan budaya profesional yang adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang bertujuan memahami secara mendalam bagaimana praktik komunikasi bisnis di era digital dapat mentransformasi profesionalisme pegawai pada sektor usaha mikro kecil menengah (UMKM). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menelaah fenomena sosial secara kontekstual sesuai dengan Pandangan Creswell (2018) bahwa penelitian kualitatif berorientasi pada makna yang muncul dari pengalaman partisipan adalah bahwa penelitian kualitatif menekankan fleksibilitas prosedural, penggunaan data dari lingkungan alami, dan interpretasi makna yang bersifat induktif. Hasil penelitian tidak diasumsikan oleh peneliti di awal penelitian, namun diperoleh dari partisipan dan dianalisa oleh peneliti, menunjukkan aspek demokrasi dari metode kualitatif ini (Mar'atul).

Objek penelitian adalah JJ Shop Sukarame, Bandar Lampung, sebuah UMKM yang bergerak di bidang perdagangan busana dan perlengkapan sehari-hari. Lokasi ini dipilih secara purposif karena telah menerapkan komunikasi digital dalam kegiatan operasional, seperti penggunaan WhatsApp untuk koordinasi internal, media sosial untuk promosi, serta aplikasi daring untuk pencatatan keuangan. Subjek penelitian terdiri atas pemilik usaha dan enam pegawai aktif yang terlibat langsung dalam komunikasi dan kegiatan operasional. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi, dengan memadukan data primer berupa hasil wawancara dan observasi serta data sekunder dari arsip komunikasi, laporan kegiatan, dan dokumen organisasi. Teknik analisis kualitatif seperti model Etnografi atau model interaktif Miles & Huberman dapat digunakan untuk memperoleh data yang valid dan komprehensif dengan menerapkan prinsip triangulasi metode (Miles, Huberman, & Saldaña) (Gus). Analisis data

dilakukan secara interaktif mengikuti model Miles dan Huberman (1994) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi metode, member checking, dan reflektivitas peneliti agar hasil penelitian bersifat kredibel. (Puspitasari) Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang mendalam dan kontekstual mengenai bagaimana praktik komunikasi bisnis digital berperan dalam mentransformasi profesionalisme pegawai di lingkungan UMKM.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana praktik komunikasi bisnis digital berperan dalam mentransformasi profesionalisme pegawai pada sektor usaha mikro kecil menengah (UMKM). Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi di JJ Shop Sukarame, Bandar Lampung, diperoleh data yang menunjukkan bahwa penerapan dasar-dasar komunikasi bisnis memiliki peranan signifikan dalam membentuk perilaku profesional, meningkatkan koordinasi kerja, dan memperkuat hubungan dengan konsumen.

1. Penerapan Komunikasi Bisnis sebagai Dasar Profesionalisme Kerja

Dari hasil wawancara, pemilik JJ Shop menjelaskan bahwa keterampilan komunikasi yang baik, terutama dalam hal kejelasan penyampaian informasi, sikap sopan, kejujuran, dan pemilihan kata yang tepat, memiliki pengaruh langsung terhadap kelancaran pekerjaan dan citra profesional pegawai. Pemilik menyatakan: "Sebagai pegawai yang profesional, komunikasi dan pelayanan baik terhadap konsumen sangat penting untuk kelancaran pekerjaan, setiap ada konsumen yang datang kita sambut dengan ramah dan sopan, melayani dengan sepenuh hati, dan selalu menanyakan apa kebutuhan konsumen." Pernyataan tersebut menggambarkan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai alat penyampaian pesan, tetapi juga sebagai bentuk representasi nilai-nilai profesionalisme dalam interaksi kerja. (Mardiansyah) Selain itu, keterampilan komunikasi juga memperkuat kualitas pelayanan kepada konsumen yang berdampak pada peningkatan reputasi perusahaan.

Pemilik juga menekankan pentingnya komunikasi internal dalam menjaga keharmonisan dan disiplin kerja di antara pegawai. Ia menyatakan: "Hubungan dan komunikasi yang baik antar pegawai maupun atasan dengan pegawai sangat penting, jika ada masalah pegawai akan dikumpulkan dan diskusi mengenai apa permasalahannya, lalu mencari solusi secara bersama. Dan jika ada pelanggaran komunikasi oleh pegawai, atasan akan menegur secara langsung yang bersangkutan." Pernyataan ini menunjukkan penerapan prinsip komunikasi dua arah yang terbuka dan solutif, sebagaimana dijelaskan oleh Katz dan Kahn (1978) menyatakan bahwa komunikasi organisasi melibatkan komunikasi downward, upward, dan horizontal di dalam organisasi. Mereka juga menganggap organisasi sebagai sistem terbuka yang menerima energi dari lingkungan dan mengubahnya menjadi produk atau layanan. Zelko dan Dance menekankan bahwa komunikasi organisasi mencakup komunikasi internal dan eksternal, serta pentingnya manajemen konflik dan pengembangan budaya organisasi yang sehat (Ritonga). Pendekatan partisipatif yang dilakukan pemilik JJ Shop memperlihatkan adanya pembentukan budaya komunikasi yang kolaboratif dan mendukung terciptanya profesionalisme berbasis saling menghargai.

2. Pemanfaatan Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Efektivitas dan Pelayanan

Penelitian juga menemukan bahwa JJ Shop telah aktif menggunakan media digital sebagai sarana komunikasi bisnis dengan konsumen maupun antarpegawai. Pemilik menyampaikan: "Untuk komunikasi digital kami aktif menggunakan media sosial untuk berinteraksi dengan para konsumen secara online." Media sosial digunakan untuk promosi produk, merespons pertanyaan pelanggan, serta menerima pesanan secara daring. Penggunaan *WhatsApp* juga menjadi sarana utama koordinasi internal antara pemilik dan pegawai, misalnya dalam menyampaikan informasi stok barang, laporan penjualan, dan jadwal kerja. Sistem komunikasi ini membuat proses bisnis lebih cepat, efisien, dan mudah dilacak. Temuan ini mendukung Teori Spitzberg dan Cupach (1984) tentang kompetensi komunikasi menyatakan bahwa interpersonal skill merupakan kecakapan individu dalam membina komunikasi antar pribadi, yang melibatkan tindakan-tindakan yang baik dan efektif dalam berkomunikasi dengan orang lain (Hambali). Namun, tidak ada informasi spesifik mengenai dimensi skills dan knowledge dalam penggunaan media digital yang terbukti meningkatkan efek dari teori tersebut. Selain itu, hasil ini sejalan dengan Penelitian Khasanah (2021) menemukan bahwa komunikasi digital dapat memperkuat koordinasi dan mempercepat pengambilan keputusan di lingkungan usaha kecil. Penelitian ini juga menyoroti peran kepemimpinan dalam membangun komunikasi yang efektif dan menciptakan iklim komunikasi positif (Halimatussadiyah).

Dari sisi pelayanan, penggunaan media digital juga berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan data sekunder berupa ulasan konsumen di platform digital, JJ Shop memperoleh penilaian rata-rata 4,9 dari 5 bintang. Salah satu ulasan dari konsumen bernama Aditya Wiratama menyebutkan bahwa: "Toko amanah dan bertanggung jawab, pengiriman cepat, respon sangat ramah dan baik. Sukses selalu." Ulasan tersebut memperkuat data wawancara dan observasi bahwa komunikasi digital yang cepat, ramah, dan transparan mencerminkan profesionalisme pegawai dalam melayani konsumen. Hal ini juga menegaskan Profesionalisme tidak hanya diukur dari keterampilan teknis, tetapi juga dari tanggung jawab moral dan perilaku etis dalam me. Tanggung jawab moral termasuk dalam kompetensi yang diperlukan untuk setiap tanggung jawab, seperti tanggung jawab moral, tanggung jawab dalam bidang pendidikan di sekolah, tanggung jawab guru dalam bidang kemasyarakatan, dan tanggung jawab dalam bidang keilmuan (GURU). Motivasi kerja guru adalah dorongan dari dalam untuk mencapai tujuan tertentu (GURU). Kepala sekolah perlu mengasah keterampilan kepemimpinan seperti berkomunikasi, mendelegasikan tugas, memecahkan masalah, mengelola waktu, dan membangun tim (Hilal).

3. Transformasi Profesionalisme Pegawai Melalui Komunikasi Digital

Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan komunikasi bisnis digital di JJ Shop telah mengubah perilaku pegawai menjadi lebih profesional, terutama dalam hal kedisiplinan, tanggung jawab, dan sikap kerja. Sebelum adanya penerapan komunikasi digital, pelaporan kerja dilakukan secara lisan dan sering kali tidak terdokumentasi. Namun kini, dengan penggunaan media daring, pegawai dapat mengirim laporan penjualan harian secara cepat, sehingga proses kontrol dan evaluasi menjadi lebih efisien. Perubahan ini menunjukkan adanya proses transformasi profesionalisme sebagaimana dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2018) bahwa komunikasi yang efektif meningkatkan kejelasan peran, akuntabilitas, dan komitmen kerja. Pegawai juga mengaku lebih berhati-

hati dalam berkomunikasi secara daring, terutama karena pesan digital bersifat permanen dan dapat menjadi bukti pertanggungjawaban (Rusdiana)(Minan).

Transformasi tersebut mencakup tiga aspek utama: pertama, meningkatnya kompetensi komunikasi digital melalui pembiasaan menggunakan media daring secara profesional; kedua, tumbuhnya rasa tanggung jawab dalam menjaga reputasi toko di ruang digital; dan ketiga, terbentuknya kedisiplinan kerja melalui mekanisme pelaporan digital yang transparan. Secara empiris, hal ini sejalan dengan hasil penelitian Sari dan Utami (2023) menemukan bahwa komunikasi digital yang terbuka dan akuntabel memperkuat komitmen pegawai terhadap organisasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas dan terstruktur dalam organisasi pemerintahan lokal dapat mengurangi potensi miskomunikasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa (Wisudani)(Siti et al.). Motivasi kerja pegawai juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dengan insentif, penghargaan, dan lingkungan kerja yang kondusif menjadi faktor utama yang mempengaruhi motivasi kerja (Siti et al.)(Siti et al.)(Siti et al.).

4. Implikasi Teoretis dan Praktis

Temuan penelitian ini memperkuat teori Katz dan Kahn (1978) tentang fungsi komunikasi organisasi sebagai mekanisme untuk mengatur sistem sosial, dan memperluas konsep komunikasi organisasi. (Mohzana)(Mohzana)(Mohzana). Dalam konteks digitalisasi UMKM, kegiatan PKM dapat membantu meningkatkan keterampilan komunikasi yang esensial dalam mengaktualisasi potensi diri siswa. Kompetensi komunikasi, menurut Spitzberg dan Cupach (1984), terdiri dari tiga komponen utama: motivasi, pengetahuan, dan ketrampilan (Ahmad). Pelatihan pengembangan kompetensi komunikasi bagi pelaku UMKM di Kabupaten Sumedang juga fokus pada keterampilan public speaking dan komunikasi digital untuk mendukung keberhasilan bisnis (Ahmad). Kemampuan komunikasi efektif dapat membentuk kepercayaan diri siswa dan membantu dalam berpikir kritis, menyelesaikan konflik, dan bekerja dalam tim (Ahmad). . Secara praktis, hasil penelitian memberikan pelajaran bahwa komunikasi digital yang dikelola dengan baik mampu meningkatkan profesionalisme pegawai sekaligus memperkuat citra usaha di mata pelanggan. Namun, untuk meminimalkan risiko komunikasi yang kurang etis, organisasi perlu menetapkan pedoman komunikasi digital internal dan pelatihan etika media sosial.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa praktik komunikasi bisnis digital berperan signifikan dalam mentransformasi profesionalisme pegawai pada JJ Shop Sukarame sebagai representasi UMKM di era digital. Penerapan komunikasi yang efektif melalui media daring seperti *WhatsApp* dan *Instagram* tidak hanya mempercepat arus informasi dan koordinasi kerja, tetapi juga membangun hubungan yang terbuka antara pemilik, pegawai, dan konsumen. Keterampilan komunikasi yang jelas, sopan, dan jujur terbukti meningkatkan disiplin, tanggung jawab, serta kualitas pelayanan, yang tercermin dari ulasan positif konsumen dan perilaku kerja yang lebih profesional. Transformasi ini menunjukkan pergeseran budaya organisasi dari sistem komunikasi konvensional menuju komunikasi digital yang lebih akuntabel dan transparan, sejalan dengan teori Katz dan Kahn tentang sistem komunikasi organisasi terbuka serta teori kompetensi komunikasi dari Spitzberg dan Cupach. Dengan demikian, komunikasi digital tidak hanya

menjadi alat pertukaran informasi, melainkan juga sarana pembentukan etika, tanggung jawab, dan nilai-nilai profesionalisme pegawai yang berkontribusi pada peningkatan kinerja dan citra usaha di era transformasi teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Dimiyati. "Strategi Mengembangkan Potensi Diri melalui Kompetensi Komunikasi bagi Siswa SMKN 3. Kota Tangerang Selatan. *Journal Global and Social Science 1 No. 1*, 2025, jossjournal.com/joss/article/view/15.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Guru, motivasi guru terhadap profesionalisme. *Pengaruh kepemimpinan kepala sekolah dan motivasi guru terhadap profesionalisme guru sekolah dasar di kecamatan genuk kota semarang*. arpusda.semarangkota.go.id/uploads/data_karya_ilmiah/20220711094203-2022-07-11data_karya_ilmiah094158.pdf.
- Gus, Malik Imam Sholahuddin. "Tahapan dan langkah-langkah penerapan mixed method research (MMR) dalam penelitian pendidikan. *Qomaruna Journal of Multidisciplinary Studies 2 No. 1*, 2024, jurnal.uqgresik.ac.id/index.php/qjms/article/view/55.
- Halimatussadiyah, Syifa. "Komunikasi Organisasi Himpunan Mahasiswa Program Studi Persiapan Fakultas Dakwah Dan Saintek UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri Purwokerto Dalam Rangka Membangun Jaringan. repository.uinsaizu.ac.id/32842/1/Syifa%20Halimatussadiyah_214110102025_Sripsi.pdf.
- Hambali, I. M. *Membangun Kemandirian Perilaku Ekonomi Melalui Intervensi Komprehensif Analisis Model Bimbingan Dan Konseling Karir Bagi Remaja Di Indonesia*. 2021, repository.um.ac.id/2476.
- Hilal, Mahmud M. M. *Administrasi Pendidikan Menuju Sekolah Efektif*. Penerbit Aksara TIMUR, [books.google.com/books?hl=en&lr=&id=JoeIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=konsepsi+Hoy+dan+Miskel+\(2013\)+bahwa+profesionalisme+tidak+hanya+diukur+dari+keterampilan+teknis,+tetapi+juga+dari+tanggung+jawab+moral+dan+perilaku+etis+dalam+me&ots=8Qivy-ZYCn&sig=kVMKQdNs7K5TsYDOgC1PM03IAAnY](http://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=JoeIDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=konsepsi+Hoy+dan+Miskel+(2013)+bahwa+profesionalisme+tidak+hanya+diukur+dari+keterampilan+teknis,+tetapi+juga+dari+tanggung+jawab+moral+dan+perilaku+etis+dalam+me&ots=8Qivy-ZYCn&sig=kVMKQdNs7K5TsYDOgC1PM03IAAnY).
- Khasanah, N. (2021). *Komunikasi Bisnis di Era Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Laurent, Patricia, et al. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi JIRA 13 No. 4*, 2024, jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/5876.
- Mar'atul, Fitriayu Aizah. "Membangun Fondasi Ilmiah melalui Pemilihan Desain dan Tinjauan Literatur: Kajian Kritis atas Research Design Edisi Ketiga Karya John W. Creswell. *AlZayn Jurnal Ilmu Sosial Hukum 3 No. 4*, 2025, ejournal.yayasanpendidikanzurriyatulquran.id/index.php/AlZayn/article/view/1841.
- Mardiansyah, Iis Rifky Maulana Diah Ariana Rofian Dedi Susanto Tinneke A. Tololiu Inne Pujianti Cucu Sulastri et al. *Penulis*. www.researchgate.net/profile/Iis-Mardiansyah-2/publication/396016554_KOMUNIKASI_INTERPERSONAL/links/68dccebfddca73694b4a804/KOMUNIKASI-INTERPERSONAL.pdf.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Minan, Muh. "Praktik Kepemimpinan Transformasi dalam Meningkatkan Kompetensi Kepribadian Guru Perspektif Al-Qur'an (Studi Kualitatif Pada Sekolah Model Sdn Kedaung Kaliangke 03 Pagi-Cengkareng-Jakarta Barat). *Praktik Kepemimpinan Transformasi dalam Meningkatkan Kompetensi Kepribadian Guru Perspektif Al-Qur'an (Studi Kualitatif Pada Sekolah Model Sdn Kedaung* Institut PTIQ Jakarta, repository.ptiq.ac.id/id/eprint/198.
- Mochammad, Assyava'Aulia, and Kuswinarno. "Strategi inovatif dalam pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan daya saing perusahaan di era digital Mudji. *Jurnal Media Akademik JMA* 2 No. 11, 2024, jurnal.mediaakademik.com/index.php/jma/article/view/1033.
- Mohzana, Mohzana. *Buku STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI YANG EFEKTIF*. eprints.hamzanwadi.ac.id/5884/1/43%29%20Book%20Chapter-Tahun%202024-Strategi%20Komunikasi%20Organisasi%20yang%20Efektif-SUDAH%20PUBLISH.pdf.
- Muh, Abdul Aziz Nasuha, and Evi Yuliana. "Peranan komunikasi dalam kinerja organisasi." In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Bisnis Margaretha. 115120*. ojs.udb.ac.id/index.php/Senatib/article/download/3017/2577.
- Puspitasari, Ratna. *Metode Penelitian Kualitatif Bab. Metode Penelitian Kualitatif* 72, 2025, books.google.com/books?hl=en&lr=&id=OhhXEQAQBAJ&oi=fnd&pg=PA72&dq=Keabsahan+data+dijaga+melalui+triangulasi+sumber,+triangulasi+metode,+member+checking,+dan+refleksivitas+peneliti+agar+hasil+penelitian+bersifat+kr edibel+dan+da&ots=seqt8g_UzJ&sig=WVfQmHNHFwSLzFXHPmsddHn5PqE.
- Putri, A., & Nugroho, T. (2022). Digital communication and employee trust in hybrid work environment. *Journal of Organizational Communication Studies*, 14(2), 45–58.
- Ritonga, Elfi Yanti. *Komunikasi Organisasi*. Merdeka Kreasi Group, books.google.com/books?hl=en&lr=&id=gw5nEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Katz+dan+Kahn+(1978)+dalam+teori+komunikasi+organisasi+bahwa+organisasi+yang+sehat+menuntut+adanya+umpan+balik+dan+keterbukaan+antaranggota+untuk+mencapai+kesei&ots=UuQ4H97CQm&sig=08KKJT2aZSpwgcTqouy94f0GONQ.
- Ritonga, Elfi Yanti. *Komunikasi Organisasi*. Merdeka Kreasi Group, books.google.com/books?hl=en&lr=&id=gw5nEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Katz+dan+Kahn+(1978),+yang+memandang+organisasi+sebagai+sistem+sosial+terbuka+yang+memerlukan+proses+komunikasi+efektif+untuk+mempertahankan+keseimbangan+dan+ke&ots=UuQ4H98JPh&sig=c2nQlJ3SqLpiTuyXxqOxHkH7_kE.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior* (18th ed.). Hoboken, NJ: Pearson Education.
- Rusdiana, A. *Psikologi Organisasi*. 2024, digilib.uinsgd.ac.id/100454.
- Santoso, R. (2021). Tantangan digitalisasi dalam pengelolaan UMKM di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(3), 210–223.
- Sari, N., & Utami, L. (2023). The role of digital communication in strengthening organizational commitment. *Jurnal Komunikasi dan Teknologi Informasi*, 6(2), 101–112.

- Siti, Khotidjah, et al. *JUIMA JURNAL ILMU MANAJEMEN* 15 No. 1, 2025, e-journal.unmas.ac.id/index.php/juima/article/view/11470.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1984). *Interpersonal Communication Competence*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Wisudani, Rahmaningtyas. "Analisis Kinerja Perangkat Desa dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Studi Kasus di Kantor Desa Gagakan. *Journal of Mandalika Literature* 6 No. 3, 2025, www.ojs.cahayamandalika.com/index.php/jml/article/view/4812.