

## Kepemimpinan Efektif: Kunci Membangun Kepercayaan Tim dan Meningkatkan Performa Di Flash.net

Vina Alia Zainuba<sup>1</sup>, Adhelia Nanda Pribadi<sup>2</sup>, Abd. Malik Rijalul Aziz<sup>3</sup>, Alvinna Nur Aini<sup>4</sup>, Nurul Setianingrum<sup>5</sup>

Ekonomi Syariah, Universitas Negeri Kiai Acmad siddiq Jember

Vinaalia79@gmail.com, dhnanda04@gmail.com, malikrijal22@gmail.com, alfinaini02@gmail.com, nurulsetia02@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini membahas peran kepemimpinan efektif dalam membangun kepercayaan tim dan meningkatkan performa usaha mikro berbasis digital, khususnya pada Flash.net, sebuah penyedia layanan WiFi lokal yang berkembang di masa pandemi COVID-19. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode wawancara semi-terstruktur terhadap pemilik usaha sebagai informan utama, penelitian ini menggambarkan bagaimana gaya kepemimpinan partisipatif dan berbasis kolaborasi mampu menciptakan lingkungan kerja yang solid dan adaptif. Hasil menunjukkan bahwa keterlibatan pemimpin secara langsung dalam penyelesaian masalah, pemberdayaan teknis, serta fleksibilitas dalam menghadapi keluhan pelanggan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas tim dan pelanggan. Gaya kepemimpinan transformasional dan servant leadership yang diterapkan berhasil menciptakan hubungan yang kuat antara tim, pemimpin, dan pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepemimpinan yang responsif, kolaboratif, dan berbasis kepercayaan berkontribusi besar terhadap pertumbuhan dan keberlanjutan usaha kecil di sektor digital.

**Kata Kunci:** Kepemimpinan efektif, kepercayaan tim, UMKM digital, Flash.net, manajemen sumber daya manusia

### PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 yang terjadi sejak awal tahun 2020 memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan, mulai dari pendidikan, ekonomi, hingga sosial budaya. Ketika mobilitas masyarakat dibatasi dan kegiatan tatap muka dihentikan, kebutuhan akan akses internet meningkat secara drastis. Kondisi ini menciptakan peluang baru di bidang teknologi informasi, khususnya layanan akses internet yang cepat, mudah, dan terjangkau. Pada situasi inilah *Flash.net* lahir sebagai usaha mikro yang memanfaatkan momentum tersebut dengan strategi yang cermat.

Awalnya, *Flash.net* tidak langsung terjun sebagai penyedia layanan WiFi tetap seperti yang dikenal saat ini. Usaha ini dimulai secara sederhana, dengan hanya menjual voucher internet kepada masyarakat sekitar. Pilihan ini bukan tanpa alasan. Saat itu, infrastruktur penyedia WiFi belum berkembang secara merata, dan masyarakat lebih familiar serta tertarik dengan model akses internet berbasis voucher yang dapat dibeli dan digunakan sewaktu-waktu. Selain itu, modal yang dibutuhkan untuk menjual voucher lebih kecil dibandingkan membangun jaringan WiFi, sehingga sangat cocok bagi pengusaha pemula dengan keterbatasan dana.

Dari penjualan voucher inilah *Flash.net* berkembang secara bertahap. Dengan hasil keuntungan yang terus dikumpulkan, pemilik usaha mulai memperluas cakupan layanan menjadi penyedia WiFi skala komunitas, kemudian terus tumbuh hingga mampu menjangkau berbagai lapisan masyarakat dengan sistem langganan tetap. Transformasi ini mencerminkan kemampuan adaptasi, inovasi, serta peran kepemimpinan yang efektif dalam merespon dinamika kebutuhan pasar.

Fenomena ini menjadi menarik untuk diteliti karena mencerminkan bagaimana usaha kecil dapat tumbuh dan bertahan dalam kondisi krisis, melalui strategi sederhana namun tepat sasaran. Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, keberhasilan *Flash.net* tidak hanya bergantung pada aspek teknis dan teknologi, tetapi juga pada bagaimana pemilik usaha mengelola tim kerja, membangun kepercayaan, dan menciptakan budaya kerja yang solid. Kepemimpinan yang efektif menjadi kunci dalam mengarahkan usaha ini dari bisnis voucher kecil menjadi penyedia layanan digital lokal yang mampu bersaing.

Berbagai penelitian telah mengkaji peran kepemimpinan dan manajemen sumber daya manusia dalam keberhasilan UKM. Misalnya, Riza, R. A., & Mutiarni, R. (2022). menekankan pentingnya adaptasi kepemimpinan terhadap perubahan eksternal, sementara Lestari & Nugroho (2022) menunjukkan bahwa digitalisasi UKM membutuhkan pengelolaan SDM yang fleksibel dan inovatif. Penelitian lain oleh Hasan, M., Dzakiyyah, A., Kumalasari, D. A., Safira, N., & Aini, S. N. (2021). Menyoroti pengaruh penggunaan teknologi digital terhadap kinerja dan daya saing UMKM kuliner di daerah tersebut, yang menjadi semakin penting di tengah perkembangan ekonomi digital. Kusumah, A., & Sulistyandari, S. (2024). juga menekankan peran kepemimpinan transformasional dalam membangun loyalitas tim pada bisnis rintisan, sedangkan Putra, Solechan, & Hartono, B. (2023). memaparkan peran digitalisasi dalam meningkatkan daya saing usaha pasca pandemi.

Namun, hingga saat ini masih minim studi yang secara spesifik membahas konteks bisnis internet berbasis voucher dan WiFi komunitas yang berkembang di tengah krisis. Hal ini menciptakan celah riset yang penting untuk dijawab, terutama dari sisi bagaimana manajemen SDM dan kepemimpinan berkontribusi terhadap pertumbuhan bisnis digital mikro secara berkelanjutan.

Dengan melihat celah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana praktik kepemimpinan efektif dapat meningkatkan kepercayaan tim dan kinerja bisnis dalam konteks usaha berbasis komunitas digital seperti Flash.net. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pengelolaan sumber daya manusia yang mendukung pertumbuhan bisnis di sektor teknologi lokal. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, serta menjadi referensi praktis bagi pelaku usaha serupa yang ingin tumbuh secara berkelanjutan melalui pendekatan kepemimpinan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan tim dan pasar.

## METODE

### Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kualitatif deskriptif**, yang bertujuan untuk menggambarkan secara rinci dan mendalam mengenai praktik kepemimpinan yang diterapkan oleh pemilik usaha Flash.net dalam membangun kepercayaan tim serta meningkatkan performa kinerja usaha. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi fenomena sosial yang kompleks dan kontekstual, di mana peneliti berupaya memahami makna di balik perilaku, pengalaman, dan strategi dari sudut pandang subjek penelitian.

Jenis penelitian deskriptif digunakan karena penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mengukur hubungan antar variabel, melainkan untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai proses kepemimpinan yang dijalankan dalam konteks usaha kecil berbasis digital. Dengan demikian, penelitian ini lebih menekankan pada penggalan makna subjektif dan dinamika interpersonal dalam lingkungan kerja kecil yang sangat bergantung pada peran pemimpin.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode wawancara mendalam secara semi-terstruktur. Wawancara dilakukan kepada satu orang narasumber, yaitu pemilik usaha Flash.net, yang dipilih secara purposive karena memiliki posisi strategis sebagai pengambil keputusan utama dan pelaksana kebijakan kepemimpinan dalam perusahaan.

Wawancara semi-terstruktur dipilih agar peneliti tetap memiliki pedoman pertanyaan yang sistematis, namun tetap memberi ruang fleksibilitas untuk mengeksplorasi informasi tambahan yang muncul selama proses wawancara. Topik yang digali dalam wawancara meliputi pengalaman narasumber dalam memimpin tim, strategi membangun kepercayaan karyawan, pengambilan keputusan, serta dampak kepemimpinan terhadap kinerja dan pertumbuhan usaha.

Proses wawancara dilakukan secara langsung dengan durasi sekitar 10–20 menit dan direkam menggunakan alat perekam suara, dengan terlebih dahulu meminta persetujuan dari narasumber. Data hasil wawancara kemudian ditranskripsikan secara verbatim untuk keperluan analisis lebih lanjut. Selain itu, peneliti juga mencatat ekspresi dan bahasa nonverbal yang relevan untuk memperkaya konteks jawaban narasumber.

Pemusatan data hanya pada pemilik usaha disesuaikan dengan fokus penelitian yang ingin menelaah kepemimpinan dari perspektif pelaku langsung di lapangan. Meskipun terbatas pada satu narasumber, pengumpulan data ini tetap dianggap memadai karena pemilik usaha berperan sebagai tokoh sentral yang memiliki pengetahuan mendalam tentang keseluruhan proses manajemen tim dan pengambilan keputusan di Flash.net.

### Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara dianalisis menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman (1994), yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

#### 1. Reduksi Data

Pertama, setelah proses wawancara dengan pemilik usaha Flash.net selesai dilakukan, peneliti mentranskrip seluruh hasil wawancara secara verbatim. Dari transkrip tersebut, peneliti mulai melakukan reduksi data, yaitu dengan menyaring bagian-bagian yang relevan dengan fokus penelitian. Peneliti menandai kutipan atau pernyataan yang mencerminkan gaya kepemimpinan, strategi membangun kepercayaan, serta pendekatan pemilik dalam meningkatkan performa tim. Informasi yang bersifat mengulang atau tidak terkait langsung peneliti sisihkan agar tidak membebani proses analisis.

#### 2. Penyajian Data

Di sini, peneliti menyusun hasil reduksi ke dalam bentuk narasi tematik. Peneliti membagi temuan ke dalam beberapa kategori utama, seperti komunikasi, pemberdayaan tim, kepercayaan, dan pengambilan keputusan. Untuk mendukung narasi, peneliti juga menyisipkan kutipan langsung dari narasumber yang peneliti anggap mewakili atau menggambarkan temuan secara jelas.

#### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Dari data yang telah disusun secara tematik, peneliti mulai mengidentifikasi pola dan hubungan antar tema. Peneliti juga merefleksikan temuan-temuan tersebut dengan teori-teori kepemimpinan yang peneliti gunakan dalam kajian pustaka, untuk melihat apakah ada kesesuaian atau perbedaan. Verifikasi peneliti lakukan dengan kembali mencocokkan temuan dengan transkrip asli, agar tidak ada kesimpulan yang lepas dari konteks.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Usaha WiFi ini dirintis pada tahun 2020, sebuah momen yang krusial karena bertepatan dengan awal mula pandemi COVID-19. Kondisi ini menciptakan tantangan sekaligus peluang bagi bisnis di berbagai sektor, termasuk penyedia layanan internet. Pada saat itu, Flash.net memilih untuk memulai bisnisnya dengan sistem voucher, sebuah keputusan strategis yang didasari oleh beberapa pertimbangan utama.

Salah satu pertimbangan penting adalah tingkat persaingan di pasar WiFi yang belum terlalu ketat seperti saat ini. Pada tahun 2020, jumlah penyedia layanan WiFi masih terbatas, sehingga Flash.net memiliki peluang untuk memasuki pasar dengan lebih mudah. Selain itu, kondisi ekonomi masyarakat yang minim akibat pandemi juga menjadi faktor penentu. Banyak orang mengalami kesulitan keuangan dan lebih memilih opsi yang lebih terjangkau seperti membeli voucher WiFi daripada berlangganan paket internet rumahan yang lebih mahal.

Dengan demikian, sistem voucher menjadi solusi yang tepat untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan memberikan akses internet yang terjangkau bagi masyarakat yang membutuhkan. Keputusan ini memungkinkan Flash.net untuk berkembang secara bertahap, dimulai dari investasi dana yang kecil hingga mencapai skala yang lebih besar. Sistem voucher juga memberikan fleksibilitas bagi pelanggan untuk menggunakan internet sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan keuangan mereka.

Dalam konteks yang lebih luas, awal mula usaha WiFi Flash.net mencerminkan adaptasi bisnis terhadap perubahan lingkungan yang dinamis. Pandemi COVID-19 telah mengubah perilaku konsumen dan menciptakan kebutuhan baru di berbagai bidang, termasuk akses internet. Dengan memilih sistem voucher, Flash.net berhasil memanfaatkan peluang ini dan membangun bisnis yang relevan dengan kebutuhan masyarakat pada saat itu.

### Tantangan Utama dalam Usaha Wifi

Dalam menjalankan bisnis WiFi di Flash.net, terdapat beberapa tantangan utama yang sering muncul dan memerlukan perhatian khusus. Tantangan-tantangan ini meliputi aspek teknis, persaingan pasar, dan pengelolaan hubungan dengan pelanggan. Berikut adalah analisis dan pembahasan rinci mengenai tantangan-tantangan tersebut:

#### 1. Maintenance dan Ketersediaan Layanan

Dalam bisnis penyedia layanan WiFi seperti Flash.net, *maintenance* (pemeliharaan) dan ketersediaan layanan (*service availability*) memegang peranan krusial dalam menentukan keberhasilan dan keberlanjutan usaha. Maintenance mencakup serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk menjaga performa jaringan tetap optimal, mencegah terjadinya gangguan, serta melakukan perbaikan jika terjadi masalah. Sementara itu, ketersediaan layanan mengacu pada kemampuan pelanggan untuk mengakses internet secara stabil dan tanpa interupsi. Kedua aspek ini saling berkaitan erat dan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, serta daya saing di pasar.

Salah satu tantangan utama dalam menjaga maintenance dan ketersediaan layanan adalah memastikan server dan infrastruktur jaringan beroperasi 24 jam sehari, 7 hari seminggu (24/7). Hal ini membutuhkan tim teknis yang kompeten dan responsif, yang siap sedia untuk mengatasi berbagai masalah teknis yang mungkin timbul kapan saja. Masalah-masalah tersebut dapat berupa gangguan jaringan akibat cuaca buruk, kerusakan perangkat keras, serangan siber, atau lonjakan trafik yang melebihi kapasitas server.

Untuk mengatasi tantangan ini, Flash.net perlu memiliki sistem pemantauan jaringan yang komprehensif dan real-time. Sistem ini memungkinkan tim teknis untuk mendeteksi potensi masalah sebelum berdampak pada pelanggan, sehingga tindakan pencegahan atau perbaikan dapat dilakukan dengan segera. Selain itu, Flash.net juga perlu memiliki prosedur penanganan masalah yang jelas dan terdokumentasi dengan baik. Prosedur ini mencakup langkah-langkah diagnostik, perbaikan, serta eskalasi jika masalah terlalu kompleks untuk ditangani oleh tim teknis tingkat pertama.

Batasan waktu maintenance ke pelanggan langsung hingga pukul 9 malam menunjukkan adanya keterbatasan sumber daya atau kebijakan operasional tertentu. Hal ini mungkin disebabkan oleh pertimbangan biaya lembur, ketersediaan teknisi, atau alasan keamanan. Namun, fleksibilitas untuk melakukan maintenance jalur utama hingga pagi menunjukkan komitmen Flash.net untuk menjaga kualitas layanan inti. Jalur utama merupakan infrastruktur vital yang menghubungkan server dengan jaringan internet global, sehingga ketersediaannya harus diprioritaskan (Alhassan, I., & Agyekum, K. 2020)

Untuk lebih meningkatkan kualitas maintenance dan ketersediaan layanan, Flash.net dapat mempertimbangkan beberapa langkah berikut:

- Investasi pada infrastruktur yang handal dan terukur: Hal ini mencakup penggunaan perangkat keras dan lunak yang berkualitas, serta desain jaringan yang redundan untuk meminimalkan risiko single point of failure.
- Implementasi sistem backup dan disaster recovery: Sistem ini memastikan bahwa data dan layanan dapat dipulihkan dengan cepat jika terjadi bencana atau kegagalan sistem.
- Pelatihan dan sertifikasi teknisi: Meningkatkan kompetensi tim teknis melalui pelatihan dan sertifikasi dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam mengatasi masalah teknis yang kompleks.
- Outsourcing sebagian pekerjaan maintenance: Jika sumber daya internal terbatas, Flash.net dapat mempertimbangkan untuk meng-outsource sebagian pekerjaan maintenance kepada pihak ketiga yang memiliki keahlian dan pengalaman yang relevan.
- Komunikasi yang transparan dengan pelanggan: Memberikan informasi yang jelas dan up-to-date kepada pelanggan mengenai jadwal maintenance, potensi gangguan layanan, serta langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi masalah dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

#### 2. Persaingan Pasar yang Semakin Ketat

Dalam beberapa tahun terakhir, industri penyedia layanan WiFi mengalami pertumbuhan yang pesat, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akses internet yang cepat dan terjangkau. Pertumbuhan ini juga memicu persaingan yang semakin ketat di antara para pemain di pasar, termasuk Flash.net. Persaingan ini tidak hanya terbatas pada harga, tetapi juga mencakup kualitas layanan, fitur tambahan, serta strategi pemasaran yang inovatif.

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh Flash.net adalah munculnya kompetitor dengan berbagai promo menarik. Promo-promo ini dapat berupa diskon harga, paket bundling dengan layanan lain, atau hadiah-hadiah menarik bagi pelanggan baru. Untuk mengimbangi strategi ini, Flash.net perlu melakukan analisis mendalam terhadap promo-promo yang ditawarkan

oleh kompetitor, serta memahami preferensi dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, Flash.net dapat merancang promo-promo yang lebih efektif dan relevan, serta memberikan nilai tambah yang lebih besar bagi pelanggan.

Selain promo, persaingan juga terjadi dalam hal kualitas layanan. Pelanggan semakin cerdas dan kritis dalam memilih penyedia layanan WiFi. Mereka tidak hanya mencari harga yang murah, tetapi juga menginginkan koneksi internet yang stabil, cepat, dan handal (Smith, W. R. (1956). Untuk memenuhi ekspektasi ini, Flash.net perlu terus berinvestasi dalam infrastruktur jaringan yang berkualitas, serta melakukan maintenance dan optimasi secara berkala. Selain itu, Flash.net juga perlu memiliki tim teknis yang responsif dan kompeten, yang siap sedia untuk mengatasi masalah teknis yang mungkin timbul kapan saja.

Untuk memenangkan persaingan di pasar yang semakin ketat, Flash.net dapat mempertimbangkan beberapa strategi berikut:

- Diferensiasi layanan: Menawarkan fitur atau layanan tambahan yang tidak dimiliki oleh kompetitor, seperti akses ke konten premium, layanan streaming tanpa kuota, atau dukungan teknis 24/7.
- Fokus pada segmentasi pasar: Mengidentifikasi segmen pasar yang spesifik dan merancang paket layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing segmen.
- Peningkatan kualitas layanan pelanggan: Memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan solutif kepada pelanggan, serta membangun hubungan yang kuat dan personal dengan mereka.
- Pemanfaatan media sosial dan pemasaran digital: Membangun kehadiran yang kuat di media sosial dan memanfaatkan berbagai teknik pemasaran digital untuk menjangkau pelanggan potensial.
- Kemitraan strategis: Bekerja sama dengan bisnis lain, seperti kafe, restoran, atau hotel, untuk menawarkan layanan WiFi gratis atau diskon kepada pelanggan mereka.

### 3. Menangani Keluhan Pelanggan

Penanganan keluhan pelanggan ditekankan sebagai salah satu tantangan utama dalam menjalankan bisnis WiFi di Flash.net. Pemilik usaha menyadari bahwa keluhan pelanggan adalah hal yang tak terhindarkan, namun bagaimana keluhan tersebut ditangani akan sangat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, Flash.net berusaha untuk selalu bijak dalam menanggapi keluhan, dengan tujuan agar pelanggan merasa terfasilitasi dan terpuaskan.

Salah satu poin penting yang ditekankan adalah responsivitas. Flash.net berusaha untuk selalu mengedepankan responsif dalam menanggapi keluhan pelanggan. Hal ini diwujudkan dengan mendahulukan chat dari pelanggan dan memberikan perhatian yang cepat terhadap masalah yang dilaporkan. Dengan demikian, pelanggan merasa bahwa keluhan mereka dihargai dan diperhatikan, bukan diabaikan (Hakim, A. R. (2022).

Selain responsivitas, Flash.net juga memberikan kelonggaran waktu pembayaran sebagai salah satu cara untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Pelanggan yang mengalami kesulitan dalam membayar tepat waktu diberikan waktu tambahan sekitar seminggu dari tanggal jatuh tempo, dengan catatan adanya perjanjian atau kesepakatan sebelumnya. Hal ini menunjukkan fleksibilitas dan kepedulian Flash.net terhadap kondisi pelanggan.

#### Menyikapi Gangguan Jaringan

Flash.net sebagai penyedia layanan WiFi menyikapi gangguan jaringan dengan mengandalkan laporan dari pelanggan. Ketergantungan ini muncul karena perusahaan tidak memiliki sistem monitoring jaringan yang aktif selama 24 jam penuh. Artinya, kesadaran akan adanya gangguan seringkali diawali dari informasi yang disampaikan oleh pelanggan yang mengalami masalah koneksi.

Setelah menerima laporan gangguan, langkah selanjutnya yang diambil oleh tim Flash.net adalah segera menuju lokasi pelanggan yang melaporkan masalah. Di lokasi tersebut, tim akan melakukan investigasi untuk mencari titik atau sumber penyebab gangguan. Proses ini melibatkan pengecekan berbagai komponen jaringan, seperti kabel, router, dan perangkat keras lainnya, dengan tujuan untuk mengidentifikasi akar permasalahan.

Selain berfokus pada perbaikan teknis, Flash.net juga menekankan pentingnya komunikasi yang baik dengan pelanggan. Setelah menerima laporan, pelanggan akan segera dikabari mengenai adanya gangguan dan diberikan estimasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan perbaikan. Komunikasi yang transparan ini bertujuan untuk memberikan kepastian kepada pelanggan, mengurangi rasa frustrasi, dan membangun kepercayaan terhadap layanan Flash.net (Veithzal, 2018).

Ada beberapa aspek penting lainnya yang perlu diperhatikan dalam menyikapi gangguan jaringan. Gangguan yang berdampak luas atau memengaruhi pelanggan dengan paket layanan premium sebaiknya diprioritaskan penanganannya. Setiap gangguan dan langkah perbaikan yang dilakukan sebaiknya didokumentasikan dengan baik. Dokumentasi ini dapat membantu dalam mengidentifikasi pola gangguan dan meningkatkan efisiensi penanganan masalah di masa mendatang. Selain penanganan, upaya pencegahan gangguan juga sangat penting. Flash.net dapat melakukan pemeliharaan rutin, memperbarui perangkat lunak, dan mengimplementasikan sistem keamanan yang kuat untuk mengurangi risiko terjadinya gangguan jaringan. Meskipun saat ini Flash.net mengandalkan laporan pelanggan, investasi pada alat monitoring jaringan dapat memberikan manfaat besar. Alat monitoring dapat membantu mendeteksi gangguan secara proaktif, bahkan sebelum pelanggan menyadarinya, sehingga memungkinkan tim untuk mengambil tindakan pencegahan atau perbaikan dengan lebih cepat. Dengan mengkombinasikan strategi penanganan yang responsif dan proaktif, serta berinvestasi pada teknologi yang tepat, Flash.net dapat meningkatkan kualitas layanan, meminimalkan dampak gangguan jaringan, dan memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan WiFi yang terpercaya (A. B. Putra and S. Nita 2019).

#### Gaya Kepemimpinan

Pemilik Flash.net lebih memilih gaya kepemimpinan yang berorientasi pada diskusi dan kolaborasi dibandingkan dengan gaya kepemimpinan otoriter. Pemilik Flash.net lebih suka berperan sebagai seorang pemimpin (*leader*) daripada seorang bos. Hal ini tercermin dari preferensinya untuk berdiskusi dengan teknisi dalam menyelesaikan masalah, memberikan masukan, dan mencari solusi bersama.

Gaya kepemimpinan yang diterapkan di Flash.net menekankan pada pemberdayaan teknisi. Pemilik usaha menyadari bahwa teknisi membutuhkan arahan, ilmu, dan dukungan untuk dapat bekerja secara efektif. Oleh karena itu, ia tidak lepas tangan dalam

menangani masalah, melainkan aktif terlibat dalam memberikan diskusi dan masukan ketika teknisi menghadapi kesulitan. Gaya kepemimpinan di Flash.net juga fleksibel dan adaptif. Pemilik usaha tidak ragu untuk turun langsung ke lapangan ketika situasinya membutuhkan, terutama ketika teknisi mengalami kesulitan yang signifikan. Hal ini menunjukkan komitmennya untuk memberikan dukungan maksimal kepada tim dan memastikan masalah pelanggan dapat diselesaikan dengan cepat.

Pemimpin yang efektif mampu mendelegasikan tugas kepada anggota tim yang memiliki kompetensi yang sesuai. Delegasi tidak hanya meringankan beban kerja pemimpin, tetapi juga memberikan kesempatan kepada anggota tim untuk mengembangkan keterampilan dan rasa tanggung jawab. Komunikasi yang efektif merupakan kunci keberhasilan kepemimpinan. Pemimpin perlu mampu menyampaikan visi, tujuan, dan harapan dengan jelas kepada anggota tim, serta mendengarkan masukan dan umpan balik dari mereka. Pemimpin yang baik mampu memotivasi anggota tim untuk mencapai tujuan bersama. Motivasi dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti memberikan pengakuan atas prestasi, memberikan kesempatan untuk berkembang, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Pemimpin yang visioner berinvestasi pada pengembangan anggota tim. Pengembangan dapat dilakukan melalui pelatihan, mentoring, dan memberikan kesempatan untuk mengambil peran yang lebih menantang. Dengan mengkombinasikan gaya kepemimpinan yang berorientasi pada kolaborasi, pemberdayaan, dan pengembangan, Flash.net dapat menciptakan tim yang solid, termotivasi, dan mampu memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Flash.net memiliki keterbukaan terhadap ide dan saran yang diajukan oleh para teknisi, terutama yang berkaitan dengan perbaikan, pemeliharaan (maintenance), atau perluasan jaringan. Keterbukaan ini menunjukkan bahwa Flash.net menghargai kontribusi dari para teknisi dan mengakui bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman yang berharga dalam meningkatkan kualitas layanan.

Flash.net tidak secara otomatis menolak ide atau saran yang diajukan oleh teknisi. Sebaliknya, setiap ide dan saran akan dievaluasi dan dipertimbangkan secara seksama. Namun, tidak semua ide dan saran akan langsung diimplementasikan. Flash.net hanya akan menerima dan mengimplementasikan saran yang dianggap masuk akal dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Penerimaan ide dan saran dari teknisi merupakan salah satu cara bagi Flash.net untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenangkan persaingan di pasar WiFi. Dengan melibatkan teknisi dalam proses pengambilan keputusan, Flash.net dapat memanfaatkan pengetahuan dan pengalaman mereka untuk mengidentifikasi masalah, mencari solusi, dan meningkatkan efisiensi operasional.

### **Kepercayaan Pelanggan**

Ketika pelanggan mengajukan keluhan atau pertanyaan melalui chat, tim Flash.net berusaha untuk merespon secepat mungkin. Tujuannya adalah agar pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai. Dengan merespon dengan cepat, Flash.net menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap masalah yang dihadapi pelanggan dan berkomitmen untuk memberikan solusi yang memuaskan. Responsivitas ini tidak hanya terbatas pada kecepatan respon, tetapi juga pada kualitas respon. Tim Flash.net berusaha untuk memberikan jawaban yang jelas, informatif, dan membantu. Mereka juga berusaha untuk memahami masalah yang dihadapi pelanggan dengan baik, sehingga dapat memberikan solusi yang tepat sasaran (Widjanarko et al., 2023).

Dengan mengutamakan responsivitas, Flash.net berhasil menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Pelanggan merasa dihargai, diperhatikan, dan didukung. Pengalaman positif ini pada akhirnya akan membangun kepercayaan pelanggan terhadap Flash.net, sehingga mereka akan tetap setia menggunakan layanan WiFi Flash.net dan merekomendasikannya kepada orang lain. Responsivitas sebagai elemen penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dapat diartikan sebagai kemampuan sebuah bisnis untuk menanggapi kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan cepat, efisien, dan efektif. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan respon terhadap pertanyaan atau keluhan, hingga kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan memuaskan. Responsivitas yang baik mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan menunjukkan bahwa mereka dihargai serta didengarkan. Dalam era digital saat ini, di mana pelanggan memiliki banyak pilihan dan informasi di ujung jari mereka, responsivitas menjadi semakin penting dalam membedakan sebuah bisnis dari pesaingnya dan membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan pelanggan.

Flash.net selain responsivitas juga memberikan kelonggaran dalam pembayaran sebagai salah satu cara untuk membangun kepercayaan pelanggan. Kelonggaran ini berupa pemberian waktu tambahan sekitar satu minggu dari tanggal jatuh tempo kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran. Namun, kelonggaran ini tidak diberikan secara otomatis kepada semua pelanggan. Flash.net menerapkan persyaratan bahwa kelonggaran hanya diberikan jika ada perjanjian atau kesepakatan sebelumnya antara Flash.net dan pelanggan yang bersangkutan. Ini menunjukkan bahwa Flash.net memiliki pendekatan yang fleksibel namun tetap terstruktur dalam memberikan kelonggaran.

Dengan memberikan kelonggaran pembayaran, Flash.net menunjukkan bahwa mereka memahami bahwa pelanggan mungkin mengalami kesulitan keuangan sewaktu-waktu. Kelonggaran ini memberikan pelanggan sedikit ruang bernapas dan membantu mereka untuk tetap menggunakan layanan WiFi Flash.net tanpa harus khawatir langsung diputus.

Penting untuk dicatat bahwa kelonggaran ini diberikan dengan adanya perjanjian atau kesepakatan. Ini menunjukkan bahwa Flash.net tetap menjaga komitmen terhadap pembayaran dan tidak memberikan kelonggaran tanpa syarat. Kesepakatan ini dapat berupa janji pelanggan untuk membayar dalam jangka waktu tertentu, atau penjelasan mengenai alasan keterlambatan pembayaran.

Kelonggaran pembayaran, sebagai strategi untuk membangun kepercayaan pelanggan, dapat diartikan sebagai pemberian fleksibilitas kepada pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran mereka. Ini bisa berupa perpanjangan waktu pembayaran, opsi pembayaran cicilan, atau penangguhan pembayaran sementara. Kelonggaran ini menunjukkan bahwa perusahaan memahami bahwa pelanggan mungkin menghadapi kesulitan keuangan dan bersedia bekerja sama untuk mencari solusi yang saling menguntungkan. Dengan memberikan kelonggaran, perusahaan tidak hanya membantu pelanggan mengatasi masalah keuangan mereka, tetapi juga membangun loyalitas dan kepercayaan jangka panjang. Pelanggan akan merasa dihargai dan didukung, sehingga lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan atau produk perusahaan di masa depan.

## Faktor yang Membuat Pelanggan Bertahan

### 1. Penanganan Perbaikan Yang Cepat

Flash.net menyadari bahwa masyarakat saat ini menilai kualitas layanan WiFi tidak hanya dari kecepatan internet, tetapi juga dari seberapa cepat penyedia layanan merespon dan mengatasi masalah atau perbaikan yang mungkin terjadi. Flash.net menekankan pentingnya penanganan perbaikan yang cepat sebagai faktor kunci untuk mempertahankan pelanggan agar tidak beralih ke penyedia layanan lain.

Menurut pemilih Flash.net tersebut, pelanggan mengharapkan masalah atau gangguan pada layanan WiFi dapat diatasi dengan cepat dan efisien. Contohnya, jika ada laporan gangguan pada pukul 8 malam, pelanggan berharap masalah tersebut dapat diselesaikan pada pukul 9 malam. Flash.net memahami harapan ini dan berusaha untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan dalam hal kecepatan penanganan perbaikan.

Audio tersebut juga menyebutkan contoh konkret di mana Flash.net menunjukkan komitmen mereka terhadap penanganan perbaikan yang cepat. Pada saat Hari Raya Takbiran, tim Flash.net bahkan rela menyambung kabel agar masyarakat tetap dapat menikmati layanan internet. Tindakan ini menunjukkan bahwa Flash.net bersedia melakukan upaya ekstra untuk memastikan pelanggan tetap terhubung, bahkan pada saat-saat penting.

Kecepatan penanganan perbaikan, sebagai faktor yang membuat pelanggan bertahan, dapat diartikan sebagai kemampuan sebuah bisnis untuk merespon dan menyelesaikan masalah atau gangguan yang dialami pelanggan dengan cepat dan efisien. Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan dalam menerima laporan masalah, kecepatan dalam mendiagnosis penyebab masalah, hingga kecepatan dalam menerapkan solusi yang efektif. Kecepatan penanganan perbaikan yang baik mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap kelancaran aktivitas online pelanggan. Dalam era digital saat ini, di mana koneksi internet telah menjadi kebutuhan pokok, kecepatan penanganan perbaikan menjadi semakin penting dalam membangun loyalitas pelanggan dan mencegah mereka beralih ke penyedia layanan lain.

### 2. Pentingnya Kepercayaan

Flash.net tidak memberikan kepercayaan penuh kepada semua teknisi secara merata. Kepercayaan yang diberikan kepada seorang teknisi sangat bergantung pada kinerja individu tersebut. Flash.net menerapkan sistem di mana teknisi yang memiliki kinerja baik dan terpercaya akan diberikan kepercayaan penuh dalam mengurus hal-hal teknis. Flash.net juga memiliki struktur organisasi di mana terdapat leader di bawah owner yang bertanggung jawab penuh ketika owner tidak berada di lokasi. Ini menunjukkan bahwa Flash.net menyadari pentingnya memiliki seseorang yang dapat diandalkan dan dipercaya untuk mengambil keputusan dan mengelola operasional perusahaan ketika owner tidak dapat hadir.

Kepercayaan penuh kepada teknisi, dalam konteks bisnis, dapat diartikan sebagai pemberian otonomi dan tanggung jawab yang besar kepada teknisi dalam menjalankan tugas-tugas teknis mereka. Ini mencakup kebebasan untuk mengambil keputusan teknis, mengelola proyek-proyek teknis, dan berinteraksi langsung dengan pelanggan. Kepercayaan penuh ini didasarkan pada keyakinan bahwa teknisi memiliki kompetensi, integritas, dan komitmen yang tinggi untuk memberikan hasil yang terbaik (Huda & Nugroho, 2020). Dengan memberikan kepercayaan penuh, perusahaan dapat memberdayakan teknisi, meningkatkan motivasi mereka, dan mendorong inovasi.

Flash.net menyadari bahwa kepercayaan dari pelanggan dan kepercayaan dari tim sama-sama penting. Flash.net menyadari bahwa mengambildari informasi hanya dari satu pihak (pelanggan atau tim) dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam komunikasi. Oleh karena itu, Flash.net berusaha untuk mendapatkan informasi dari kedua belah pihak dan menyatukannya untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif. Contohnya, jika pelanggan si A belum merasa ada teknisi datang, sedangkan teknisi bilang kalau teknisi tersebut sudah berada di lokasi pelanggan A, maka akan terjadi simpang siur. Dalam situasi seperti ini, Flash.net akan menelepon kedua belah pihak dan menyatukan informasi untuk menyelesaikan masalah.

Kepercayaan dalam konteks bisnis, baik kepercayaan kepada karyawan maupun kepercayaan dari pelanggan, merupakan fondasi yang penting untuk kesuksesan jangka panjang. Kepercayaan kepada karyawan memungkinkan perusahaan untuk mendelegasikan tugas dan tanggung jawab dengan efektif, mendorong inovasi, dan meningkatkan produktivitas. Sementara itu, kepercayaan dari pelanggan memungkinkan perusahaan untuk membangun loyalitas, meningkatkan penjualan, dan mendapatkan reputasi yang baik. Kepercayaan adalah aset yang berharga dan harus dijaga serta dipelihara dengan baik oleh setiap perusahaan.

Terkadang owner Flash.net turun tangan jika teknisi sudah buntu dalam memecahkan masalah di lapangan. Ini menunjukkan bahwa Flash.net memiliki komitmen yang tinggi untuk menyelesaikan masalah pelanggan dan tidak menyerah begitu saja. Owner Flash.net bersedia turun tangan langsung untuk memberikan solusi jika teknisi mengalami kesulitan. Penanganan keluhan pelanggan secara langsung, sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dapat diartikan sebagai interaksi langsung antara perwakilan perusahaan dan pelanggan yang memiliki keluhan atau masalah. Interaksi ini dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti tatap muka, telepon, email, atau media sosial. Tujuan dari penanganan keluhan pelanggan secara langsung adalah untuk memahami masalah pelanggan dengan baik, memberikan solusi yang tepat, dan memulihkan kepercayaan pelanggan. Dengan menangani keluhan pelanggan secara langsung, perusahaan dapat menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap pelanggan dan bersedia melakukan upaya ekstra untuk menyelesaikan masalah mereka.

### 3. Menjaga Pelanggan

Flash.net menyadari pentingnya menjaga pelanggan dengan cara cepat merespon keluhan dan memberikan solusi. Flash.net memahami bahwa pelanggan akan merasa dihargai dan diperhatikan jika keluhan mereka ditanggapi dengan cepat dan diberikan solusi yang memuaskan. Oleh karena itu, Flash.net berusaha untuk selalu responsif terhadap keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang efektif. Flash.net tidak ingin pelanggan merasa diabaikan atau tidak didengarkan. Flash.net ingin pelanggan merasa bahwa mereka adalah prioritas utama.

Kecepatan dalam merespon keluhan pelanggan dan memberikan solusi merupakan salah satu faktor kunci dalam menjaga loyalitas pelanggan. Pelanggan akan merasa senang dan puas jika keluhan mereka ditanggapi dengan cepat dan diberikan solusi

yang efektif. Pelanggan yang puas akan cenderung untuk tetap menggunakan layanan Flash.net dan merekomendasikan Flash.net kepada orang lain.

Responsivitas dan solusi yang efektif, sebagai strategi untuk menjaga pelanggan, dapat diartikan sebagai kemampuan sebuah bisnis untuk merespon dan menyelesaikan masalah atau keluhan yang diajukan oleh pelanggan dengan cepat, tepat, dan memuaskan (Rabiqy, 2019). Ini mencakup berbagai aspek, mulai dari kecepatan dalam menerima laporan keluhan, kecepatan dalam memberikan tanggapan awal, kecepatan dalam mendiagnosis penyebab keluhan, hingga kecepatan dalam menerapkan solusi yang efektif dan memuaskan. Responsivitas dan solusi yang efektif mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap pengalaman pelanggan. Dalam era digital saat ini, di mana pelanggan memiliki banyak pilihan dan mudah beralih ke pesaing, responsivitas dan solusi yang efektif menjadi semakin penting dalam membangun loyalitas pelanggan dan mencegah mereka beralih ke penyedia layanan lain.

#### **Kepemimpinan yang Efektif Sebagai Kunci Keberhasilan**

Kepemimpinan yang efektif merupakan salah satu faktor fundamental dalam kesuksesan organisasi, termasuk dalam konteks usaha mikro seperti Flash.net. Dalam usaha ini, pemimpin tidak hanya bertugas sebagai pengarah kerja atau pengambil keputusan, tetapi juga sebagai inspirator dan fasilitator yang mampu membangun hubungan emosional yang kuat dengan anggota tim. Menurut Northouse (2018), kepemimpinan yang efektif ditandai oleh kemampuan pemimpin untuk memengaruhi orang lain secara positif demi pencapaian tujuan bersama. Di Flash.net, pemilik usaha menunjukkan kualitas ini melalui pendekatan partisipatif yang memungkinkan setiap anggota tim merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Pemimpin aktif mendengarkan masukan, memberikan bimbingan yang relevan, dan memastikan bahwa setiap individu memahami perannya dalam struktur organisasi.

Hal ini berkontribusi besar terhadap terbentuknya kepercayaan tim yang kokoh dan atmosfer kerja yang inklusif. Dengan menciptakan ruang untuk komunikasi dua arah dan umpan balik terbuka, pemimpin berhasil membentuk budaya organisasi yang terbuka dan kolaboratif. Lingkungan kerja seperti ini tidak hanya meningkatkan motivasi internal, tetapi juga mengurangi hambatan psikologis dalam bekerja, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja individu maupun tim secara keseluruhan.

#### **Komunikasi dan Kolaborasi yang Kuat**

Komunikasi merupakan elemen kunci dalam efektivitas organisasi. Robbins dan Judge (2019) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif mampu menyatukan persepsi, membangun kohesi tim, serta meminimalisasi kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas. Di Flash.net, komunikasi tidak hanya dilakukan secara top-down, tetapi juga bottom-up, di mana setiap anggota tim diberi kesempatan untuk menyampaikan ide dan permasalahan yang dihadapi secara langsung kepada pemimpin.

Kolaborasi lintas fungsi pun menjadi praktik yang dijalankan secara konsisten. Misalnya, ketika terjadi gangguan layanan pada pelanggan, tim teknis segera bekerja sama dengan tim layanan pelanggan untuk memastikan penyelesaian cepat dan tepat sasaran. Pendekatan ini menciptakan sinergi antardivisi yang mendorong produktivitas dan efisiensi operasional. Komitmen pemimpin dalam membangun komunikasi terbuka dan kolaboratif menunjukkan bahwa Flash.net tidak hanya fokus pada hasil, tetapi juga pada proses kerja yang harmonis dan sehat.

#### **Pengembangan Kompetensi Anggota Tim**

Investasi dalam pengembangan sumber daya manusia menjadi perhatian utama bagi pemimpin Flash.net. Armstrong (2020) menekankan pentingnya pelatihan dan pengembangan berkelanjutan dalam menciptakan karyawan yang adaptif dan berdaya saing. Flash.net menyadari bahwa kemajuan teknologi informasi dan digitalisasi menuntut peningkatan kapasitas teknis dan interpersonal yang konstan. Oleh karena itu, pelatihan dan workshop dilakukan tidak hanya untuk meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga soft skills seperti komunikasi, manajemen waktu, dan problem solving. Pemimpin secara aktif mendorong tim untuk mengikuti pelatihan yang relevan dan menyediakan kesempatan untuk belajar dari pengalaman kerja sehari-hari. Komitmen ini menunjukkan bahwa Flash.net bukan hanya berorientasi pada kinerja jangka pendek, tetapi juga pada penguatan daya tahan jangka panjang perusahaan melalui peningkatan kualitas SDM. Dengan kompetensi yang terus ditingkatkan, anggota tim lebih percaya diri dalam menghadapi tantangan, serta mampu berkontribusi secara lebih signifikan terhadap pengembangan usaha.

#### **Pengelolaan Konflik secara Bijaksana**

Konflik dalam organisasi adalah hal yang wajar dan bahkan bisa menjadi konstruktif jika dikelola dengan baik. Thomas (1992) mengemukakan bahwa konflik dapat menjadi peluang untuk perubahan positif apabila ditangani secara strategis. Di Flash.net, pemimpin memiliki kepekaan yang tinggi terhadap potensi konflik yang muncul di antara tim. Setiap perbedaan pendapat atau ketidaksesuaian dalam pekerjaan segera ditangani melalui pendekatan mediasi yang adil dan solutif.

Pemimpin tidak membiarkan konflik berlarut-larut karena menyadari bahwa konflik yang tidak terselesaikan akan menurunkan semangat kerja dan produktivitas. Dengan pendekatan humanis, pemimpin tidak berpihak secara sepihak, tetapi mendengarkan sudut pandang semua pihak yang terlibat sebelum mengambil keputusan. Proses ini membangun rasa keadilan dan kepercayaan, yang menjadi pondasi penting dalam menjaga stabilitas tim kerja di tengah dinamika dan tekanan operasional.

#### **Fokus pada Kepuasan Pelanggan**

Kepemimpinan yang efektif di Flash.net juga tercermin dari perhatian yang tinggi terhadap pengalaman dan kepuasan pelanggan. Kotler dan Keller (2016) menekankan bahwa pelanggan yang puas cenderung memiliki loyalitas tinggi dan menjadi agen promosi tidak langsung bagi perusahaan. Pemimpin Flash.net memahami hal ini, sehingga setiap keluhan pelanggan ditanggapi dengan cepat, empatik, dan solutif. Tim layanan pelanggan didorong untuk tidak hanya merespons, tetapi juga memahami kebutuhan pelanggan secara mendalam agar dapat memberikan solusi yang sesuai.

Selain penanganan keluhan, pemimpin juga aktif mendorong inovasi layanan, seperti pengembangan sistem monitoring gangguan, pemberian kelonggaran pembayaran, dan penyesuaian layanan untuk segmen tertentu. Langkah-langkah ini meningkatkan nilai tambah perusahaan di mata pelanggan dan membedakan Flash.net dari kompetitor sejenis. Fokus pada

kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kepemimpinan di Flash.net tidak hanya berorientasi internal, tetapi juga eksternal—menempatkan pelanggan sebagai mitra strategis dalam keberlangsungan bisnis.

### **Korelasi Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan Tim, dan Kinerja Bisnis di Flash.net**

Hasil penelitian ini memperlihatkan keterkaitan yang kuat antara gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemilik Flash.net dengan terbentuknya kepercayaan dan loyalitas dalam tim kerja. Gaya kepemimpinan partisipatif, di mana pemimpin tidak hanya mengarahkan, tetapi juga mendengarkan dan mempertimbangkan masukan dari tim, menjadi fondasi utama terciptanya lingkungan kerja yang kolaboratif. Pemilik Flash.net kerap mengedepankan diskusi bersama teknisi dalam setiap pengambilan keputusan, termasuk dalam menyikapi masalah teknis yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini mencerminkan nilai-nilai kepemimpinan transformasional yang menekankan pada partisipasi, kepercayaan, dan pemberdayaan anggota tim.

Dalam kerangka kerja manajemen sumber daya manusia modern, kepemimpinan transformasional diyakini mampu meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan karyawan secara signifikan. Gaya ini tidak hanya fokus pada pencapaian target jangka pendek, tetapi juga menciptakan iklim kerja yang mendukung pertumbuhan dan pengembangan individu. Flash.net menerapkan prinsip ini melalui pendelegasian tanggung jawab yang jelas, penghargaan terhadap teknisi yang menunjukkan loyalitas dan performa baik, serta penerimaan ide atau masukan dari tim teknis (Kusumah & Sulistyandari, 2024). Strategi ini mendorong keterlibatan aktif dari teknisi dalam upaya perbaikan layanan, perluasan jaringan, serta inovasi kecil dalam sistem operasional.

Di sisi lain, kepemimpinan pemilik Flash.net juga mengadopsi unsur *servant leadership*, yaitu sebuah pendekatan kepemimpinan yang menempatkan pelayanan kepada tim dan pelanggan sebagai prioritas utama. Dalam konteks ini, pemimpin berperan sebagai pelayan bagi timnya, menyediakan dukungan moral dan teknis, serta berupaya untuk memastikan kebutuhan tim dan pelanggan terpenuhi secara adil dan bijaksana. Misalnya, pemilik bersedia turun langsung menangani masalah pelanggan saat teknisi mengalami hambatan signifikan, bahkan di luar jam kerja normal. Hal ini menumbuhkan respek dan loyalitas dari tim teknis yang merasa bahwa kontribusinya dihargai dan didukung secara nyata.

Hubungan positif antara pemimpin dan tim berpengaruh secara langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan. Ketika teknisi merasa dihargai dan didukung, mereka akan lebih cepat merespons masalah, memiliki inisiatif dalam menyelesaikan gangguan, serta memperhatikan standar layanan yang diberikan kepada pelanggan. Efek domino dari gaya kepemimpinan ini adalah meningkatnya kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap Flash.net. Pelanggan merasakan respons yang cepat, pelayanan yang manusiawi, serta fleksibilitas yang membantu mereka dalam kondisi sulit, misalnya dengan diberikannya kelonggaran pembayaran (Widjanarko, Saputra, & Hadita, 2023).

Model manajemen hubungan pelanggan seperti ini sejalan dengan teori *relationship marketing*, yang menyatakan bahwa keberhasilan bisnis tidak hanya diukur dari volume transaksi, tetapi juga dari seberapa kuat hubungan jangka panjang yang dibangun dengan pelanggan. Flash.net mengelola relasi ini tidak hanya melalui sistem pelayanan formal, tetapi melalui kedekatan emosional dan pemahaman terhadap situasi pelanggan. Hal ini menciptakan *customer intimacy* yang sulit disaingi oleh kompetitor besar sekalipun.

Dari sisi manajemen risiko, gaya kepemimpinan yang fleksibel dan humanis juga membantu Flash.net bertahan dalam kondisi krisis. Saat pandemi COVID-19 melanda, pemilik usaha tidak melakukan efisiensi atau pemotongan teknis, tetapi justru memberikan ruang kerja yang adaptif agar teknisi tetap dapat menjalankan tugasnya tanpa tekanan. Langkah ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif bukan hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada keberlangsungan tim dalam jangka panjang (Hasan et al., 2021).

UKM digital seperti Flash.net memiliki peluang untuk bertumbuh tidak hanya dari aspek teknis (infrastruktur dan modal), tetapi dari kekuatan hubungan antar manusia yang dibangun melalui kepemimpinan. Kepemimpinan yang mengutamakan empati, komunikasi terbuka, dan pendelegasian berbasis kepercayaan menjadi kunci strategis dalam menghadapi tantangan kompetitif, keterbatasan sumber daya, hingga tekanan dari pelanggan.

Dengan demikian, pendekatan kepemimpinan yang diterapkan Flash.net telah menunjukkan bagaimana prinsip-prinsip manajemen modern dapat diterapkan secara kontekstual dan praktis dalam skala usaha kecil. Gaya kepemimpinan yang tidak birokratis, responsif, serta berakar pada nilai kolaborasi telah mendorong perusahaan bertahan dan berkembang di tengah dinamika digitalisasi dan persaingan yang ketat.

### **Strategi Membangun Tim yang Efektif: Kolaborasi, Kepercayaan, dan Kepemimpinan**

#### **Kolaborasi yang Efektif**

Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan dalam kerja tim sangat bergantung pada kualitas kolaborasi antar anggota. Kolaborasi yang efektif dapat dicapai melalui komunikasi yang terbuka serta adanya rasa saling menghormati. Ketika setiap anggota tim merasa pendapat mereka didengar dan dihargai, motivasi untuk berkontribusi juga meningkat. Selain itu, struktur tim yang terorganisasi dengan baik dan tujuan yang jelas turut memengaruhi keberhasilan kolaborasi. Dengan pembagian peran yang terstruktur dan tujuan yang terdefinisi, setiap anggota dapat memahami tugas serta tanggung jawabnya, sehingga kerja sama tim menjadi lebih produktif (Adrian & Fitriana, 2020).

Mendorong anggota tim untuk berpartisipasi aktif dan menyampaikan ide inovatif dapat meningkatkan semangat kerja sama. Diskusi yang terbuka dengan berbagai perspektif menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kreativitas. Kepercayaan dan penghargaan antar anggota tim juga memperkuat hubungan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap hasil kerja tim (Putri & Yuliani, 2020).

Untuk membentuk tim yang solid, dibutuhkan komunikasi yang jujur, penghargaan terhadap kontribusi anggota, serta struktur kerja yang tertata. Jika setiap anggota merasa didukung, mereka akan lebih terdorong untuk bekerja sama secara maksimal. Dengan menciptakan suasana yang mendukung dan memberikan ruang kontribusi bagi semua anggota, efektivitas tim dapat ditingkatkan (Anggraeni & Dyah, 2017).

#### **Kepercayaan di Antara Anggota Tim**

Penelitian menyebutkan bahwa keberhasilan tim sering kali berkaitan dengan tingkat kepercayaan antar anggotanya. Kepercayaan ini terbentuk melalui konsistensi perilaku, integritas, serta komitmen pemimpin dalam menerapkan nilai-nilai transparansi. Dengan kepercayaan yang terbangun, anggota tim dapat bekerja sama lebih harmonis tanpa takut konflik, sekaligus lebih berani menyampaikan ide mereka. Lingkungan kerja yang dilandasi kepercayaan juga mendorong anggota tim untuk berinovasi tanpa khawatir akan risiko yang dihadapi (Asmara & Fitriani, 2021).

Pemimpin memainkan peran kunci dalam membangun rasa percaya di antara anggota tim. Dengan menerapkan komunikasi terbuka dan konsisten, pemimpin dapat menciptakan suasana kerja yang mendukung. Kepercayaan yang kuat di dalam tim tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga membantu tim mengatasi tantangan dengan lebih baik (Lestari & Yuliani, 2022).

Kepercayaan yang kokoh dalam tim dapat mempererat hubungan antar anggota dan memperbaiki kinerja tim secara keseluruhan. Ketika anggota tim saling percaya dan yakin terhadap pemimpinnya, mereka akan lebih termotivasi untuk mencapai tujuan bersama (Agustina & Dewi, 2019).

### **Kepemimpinan yang Menginspirasi**

Studi menemukan bahwa pemimpin yang mampu menginspirasi anggotanya memiliki dampak positif pada kinerja tim. Pemimpin yang memberikan panduan jelas, umpan balik konstruktif, dan dukungan moral dapat memotivasi anggota tim untuk mencapai potensi terbaik mereka. Hal ini mendorong kolaborasi yang lebih kuat dan sinergi yang lebih baik dalam tim (Ika & Dewi, 2020).

Pemimpin yang empati dan peduli terhadap kebutuhan anggotanya dapat menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan kondusif. Dengan memberikan peluang pengembangan dan umpan balik yang membangun, anggota tim dapat bekerja lebih fokus dan merasa dihargai (Dyah & Anggraeni, 2016). Pemimpin yang berorientasi pada dukungan dan arahan yang efektif berperan penting dalam meningkatkan semangat kerja dan hubungan antar anggota tim.

Kolaborasi yang baik antara pemimpin dan anggota tim membantu tim mencapai target bersama. Ketika anggota merasa dipahami dan diarahkan dengan baik, mereka lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik bagi tim.

### **Inklusivitas dan Keberagaman**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberagaman dalam tim dapat mendorong kreativitas dan inovasi. Berbagai latar belakang, pengalaman, dan keterampilan anggota memberikan sudut pandang baru yang bermanfaat dalam pemecahan masalah. Keberagaman yang dikelola dengan baik meningkatkan sinergi dan kualitas kerja tim (Ardianto & Yuliani, 2021).

Dengan melibatkan anggota yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang berbeda, tim mampu mengembangkan solusi yang unik. Beragam perspektif memungkinkan tim untuk mengevaluasi masalah dari berbagai sudut pandang, yang pada akhirnya menghasilkan pendekatan inovatif. Keberagaman juga meningkatkan fleksibilitas tim dalam beradaptasi terhadap perubahan (Nuraini & Arifin, 2021).

Inklusivitas dan keberagaman tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang suportif, tetapi juga memperkuat hubungan antar anggota, sehingga meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

### **Komunikasi yang Transparan**

Penelitian menekankan bahwa komunikasi yang transparan antara anggota tim dan pemimpin sangat penting untuk meningkatkan efektivitas kerja tim. Komunikasi yang terbuka membantu tim menyelesaikan masalah dengan lebih cepat dan mengurangi potensi konflik. Hal ini juga meningkatkan partisipasi anggota dalam pengambilan keputusan (Putri & Yuliani, 2020).

Saluran komunikasi yang jelas mempermudah anggota tim untuk berbagi ide dan menyampaikan kekhawatiran. Dengan komunikasi yang baik, kepercayaan antar anggota tim akan meningkat, sehingga kerja sama berjalan lebih lancar.

Selain itu, komunikasi yang efektif memberikan motivasi kepada anggota untuk lebih aktif berkontribusi, sehingga tujuan tim dapat dicapai dengan lebih baik.

### **Evaluasi dan Umpan Balik yang Berkelanjutan**

Tim yang sukses sering kali memiliki budaya evaluasi rutin dan memberikan umpan balik secara teratur. Proses evaluasi memungkinkan tim untuk mengukur kemajuan dan menyesuaikan strategi jika diperlukan. Umpan balik yang konstruktif membantu anggota memahami kekuatan serta kelemahan mereka, sehingga kinerja tim terus meningkat (Sari & Dewi, 2018).

Dengan evaluasi yang terjadwal, tim dapat menjaga fokus pada tujuan utama sekaligus memperbaiki metode kerja. Budaya ini tidak hanya mempererat hubungan antar anggota, tetapi juga meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil kerja tim.

### **Pelatihan dan Pengembangan Anggota Tim**

Pelatihan yang relevan dan pengembangan keterampilan bagi anggota tim berkontribusi signifikan pada keberhasilan tim. Dengan pelatihan, anggota tim dapat meningkatkan kompetensi individu yang pada akhirnya memperkuat kerja sama dalam tim.

Peluang pengembangan ini memungkinkan anggota tetap mengikuti tren terbaru dan bekerja dengan lebih efisien. Ketika organisasi memberikan dukungan untuk pengembangan profesional, anggota tim akan merasa dihargai dan lebih termotivasi (Arifin & Nuraini, 2020).

Pelatihan yang tepat tidak hanya mempersiapkan tim menghadapi tantangan masa depan, tetapi juga mendorong mereka untuk terus berkembang.

### **Pendekatan dan Elemen Kunci dalam Kepemimpinan yang Efektif**

#### **Kepemimpinan yang Efektif**

Menurut Locke et al. (1991), kepemimpinan dapat diartikan sebagai sebuah proses yang memungkinkan seseorang untuk memotivasi orang lain agar melakukan tindakan tertentu demi mencapai tujuan bersama. Definisi ini menunjukkan adanya tiga elemen penting dalam kepemimpinan, yaitu:

1. Kepemimpinan adalah sebuah konsep hubungan

Hal ini berarti kepemimpinan hanya dapat terwujud jika terdapat hubungan dengan pihak lain, yang dalam hal ini disebut sebagai pengikut. Dengan demikian, pemimpin dan pengikut saling berhubungan dalam konteks yang saling memengaruhi.

## 2. Kepemimpinan adalah sebuah proses

Dalam melaksanakan perannya, seorang pemimpin harus menjalankan serangkaian tindakan atau aktivitas tertentu yang mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan bersama.

## 3. Kepemimpinan membutuhkan alasan untuk bertindak

Seorang pemimpin bertanggung jawab untuk memotivasi atau mendorong pengikutnya agar bertindak. Pemimpin dapat melakukannya melalui berbagai cara, misalnya dengan memanfaatkan otoritas yang dimilikinya, merestrukturisasi organisasi, atau menggunakan pendekatan lainnya yang dianggap relevan.

Model kepemimpinan yang dijelaskan oleh Locke et al. (1991) menekankan bahwa seorang pemimpin perlu memiliki alasan yang kuat, sifat-sifat atau motif tertentu, serta pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan (yang sering disebut dengan Knowledge, Skills, and Abilities atau KSAs). Semua aspek ini diperlukan untuk merumuskan visi yang jelas sekaligus mengimplementasikan visi tersebut secara efektif. Dalam model ini, Locke menggunakan pendekatan yang berfokus pada sifat atau karakteristik pemimpin.

Sementara itu, Yukl (1989) mengemukakan bahwa terdapat pendekatan lain dalam kepemimpinan selain pendekatan sifat, yaitu pendekatan kekuasaan, pendekatan perilaku, dan pendekatan situasional. Yukl juga mendefinisikan kepemimpinan melalui berbagai terminologi, termasuk sifat-sifat individu, perilaku seorang pemimpin, pola interaksi antara pemimpin dan pengikut, peran dalam hubungan interpersonal, persepsi yang dimiliki bawahan terhadap pemimpin, serta pengaruh pemimpin terhadap tujuan tugas, budaya organisasi, dan berbagai aspek lainnya.

### Pendekatan dalam Studi Kepemimpinan

Yukl (1989) juga membahas berbagai pendekatan yang digunakan dalam studi kepemimpinan, yaitu:

#### A. Pendekatan Pengaruh Kekuasaan

Mintzberg (1983), sebagaimana dikutip oleh Yukl (1989), mengemukakan bahwa analisis terhadap kekuasaan dapat dilakukan pada dua level, yaitu level mikro yang berfokus pada kekuasaan individu, dan level makro yang mengkaji kekuasaan dalam sub-unit atau koalisi dalam sebuah organisasi. Pada level ini, kepemimpinan yang efektif sering kali dievaluasi berdasarkan kemampuan organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di lingkungan eksternal. Efektivitas seorang pemimpin juga sangat bergantung pada sifat alami organisasi, tugas-tugas yang ada, serta karakteristik para bawahan.

French dan Raven, sebagaimana dijelaskan oleh Yukl (1989), mengidentifikasi lima basis utama kekuasaan, yaitu:

- Kekuasaan Legitimasi: Sumber kekuasaan ini berasal dari posisi resmi atau formal yang dimiliki oleh seseorang dalam organisasi, sehingga ia dapat memengaruhi orang lain.
- Kekuasaan Imbalan: Kekuasaan ini didasarkan pada kemampuan seseorang untuk memberikan penghargaan kepada orang lain sebagai bentuk apresiasi terhadap kepatuhan atau kinerja yang baik.
- Kekuasaan Paksaan: Sumber kekuasaan ini berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan hukuman atau sanksi kepada orang lain. Hukuman dimaksudkan untuk memperbaiki perilaku yang tidak sesuai atau merugikan organisasi agar berubah menjadi perilaku yang mendukung keberhasilan organisasi.
- Kekuasaan Ahli: Kekuasaan ini dimiliki oleh seseorang yang mempunyai keahlian atau pengetahuan khusus yang dihargai oleh orang lain dalam organisasi.
- Kekuasaan Panutan: Sumber kekuasaan ini berasal dari karisma, gaya kepribadian, atau perilaku seorang individu yang membuat orang lain merasa terinspirasi atau tertarik untuk mengikutinya.

#### B. Pendekatan Perilaku

Pendekatan ini menitikberatkan pada tindakan nyata yang dilakukan oleh seorang pemimpin atau manajer, baik dalam hal pelaksanaan tugas maupun pembangunan hubungan dengan pengikut. Penelitian menunjukkan adanya korelasi antara tindakan pemimpin, seperti inisiasi struktur dan perhatian kepada pengikut, dengan tingkat kepuasan dan kinerja bawahan. Beberapa studi juga menemukan bahwa perencanaan yang efektif, meskipun sering kali bersifat fleksibel dan informal, sangat berkaitan dengan keberhasilan manajerial.

#### C. Pendekatan Sifat

Pendekatan sifat menyoroti atribut personal atau karakteristik individu yang dimiliki oleh seorang pemimpin. Penelitian modern dalam pendekatan ini mencoba mengaitkan sifat-sifat tertentu dengan peran yang spesifik dalam berbagai tipe posisi manajerial. Misalnya, penelitian McClelland menemukan bahwa pemimpin yang efektif cenderung memiliki kebutuhan kekuasaan yang tinggi, keinginan untuk berprestasi yang kuat, serta kebutuhan afiliasi yang relatif lebih rendah. Selain itu, manajer yang efektif biasanya memiliki orientasi kekuasaan yang bersifat bersosialisasi dan kematangan emosional yang tinggi.

#### D. Pendekatan Situasional

Pendekatan ini menekankan pentingnya mempertimbangkan berbagai faktor kontekstual yang memengaruhi kepemimpinan, seperti otoritas yang dimiliki pemimpin, kebijakan yang diterapkan, karakteristik pekerjaan yang dilaksanakan oleh unit organisasi, atribut bawahan, serta kondisi lingkungan eksternal. Pendekatan ini menggarisbawahi bahwa keberhasilan kepemimpinan sangat bergantung pada kemampuan pemimpin untuk menyesuaikan gaya dan strategi kepemimpinannya dengan situasi tertentu.

### Teori Kepemimpinan

#### 1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan proses menentukan tujuan yang ingin dicapai serta mencari berbagai cara agar tujuan tersebut dapat terealisasi dengan baik. Proses perencanaan sering dianggap sebagai fungsi utama dalam manajemen karena mencakup seluruh aktivitas yang dilakukan oleh seorang manajer. Dalam melakukan perencanaan, seorang manajer harus memfokuskan perhatian pada masa depan dengan menetapkan apa yang hendak dicapai dan bagaimana langkah-langkah untuk mencapai tujuan tersebut. Proses pengambilan keputusan menjadi bagian penting dalam perencanaan karena setiap pilihan yang dibuat didasarkan pada analisis dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan rencana. Perencanaan memiliki peranan sangat vital karena menjadi dasar bagi fungsi manajemen lainnya untuk berjalan, seperti contohnya seorang manajer harus mampu menyusun rencana kerja yang efektif terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah suatu proses yang bertujuan untuk memastikan ketersediaan sumber daya manusia dan sumber daya fisik yang diperlukan agar rencana yang telah dibuat dapat dijalankan dengan baik dan tujuan organisasi dapat tercapai. Proses ini juga melibatkan pembagian tugas yang rinci, penugasan aktivitas tertentu kepada individu atau kelompok, serta penentuan otoritas atau wewenang yang dimiliki setiap orang dalam melaksanakan tugas tersebut. Salah satu elemen penting dalam pengorganisasian adalah pengelompokan berbagai aktivitas ke dalam departemen atau subdivisi sesuai dengan fungsinya, misalnya bagian kepegawaian yang bertugas untuk memastikan kebutuhan tenaga kerja sesuai dengan tujuan organisasi. Aktivitas seperti perekrutan dan penempatan karyawan biasanya juga menjadi bagian dari fungsi kepegawaian yang kadang dipisahkan dari proses pengorganisasian meskipun keduanya saling terkait erat.

3) Penggerakan (*Actuating*)

*Actuating* atau penggerakan adalah peran manajer dalam mengarahkan para pekerja agar bergerak dan bekerja sesuai dengan tujuan organisasi. Berbeda dengan perencanaan dan pengorganisasian yang bersifat lebih persiapan, *actuating* merupakan proses pelaksanaan rencana yang telah dibuat. Tanpa adanya tindakan nyata dari para anggota organisasi, rencana yang dibuat akan tetap menjadi sebuah gagasan atau impian tanpa pernah terealisasi. Oleh karena itu, fungsi *actuating* sangat penting dalam memastikan bahwa setiap langkah dalam rencana dapat diterapkan secara efektif di lapangan.

4) Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian adalah proses untuk memastikan bahwa hasil kerja yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam pengendalian, dilakukan perbandingan antara kinerja yang sebenarnya dengan standar atau target yang sudah ditentukan. Apabila ditemukan perbedaan atau ketidaksesuaian yang signifikan antara hasil yang dicapai dengan yang diharapkan, manajer harus mengambil tindakan korektif yang diperlukan, misalnya dengan memperkuat strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan. Fungsi pengendalian tidak hanya sekadar memonitor hasil, tetapi juga berperan dalam menentukan apakah rencana yang sudah ada perlu direvisi atau diperbarui. Jika perubahan dirasa perlu, manajer akan kembali ke tahap perencanaan untuk membuat strategi baru yang lebih efektif berdasarkan evaluasi kinerja sebelumnya.

5) Tim

Secara umum, tim adalah sekumpulan orang yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan atau menyelesaikan suatu tugas tertentu. Setiap individu dalam tim biasanya memiliki peran dan tanggung jawab yang berbeda, namun mereka bekerja secara kooperatif dan saling melengkapi demi mencapai hasil yang diinginkan. Dalam konteks bisnis, manajemen, atau olahraga, istilah tim merujuk pada kelompok orang yang terorganisir dan memiliki keahlian serta peran yang bervariasi untuk mencapai target bersama.

Ada beberapa ciri khas yang membedakan sebuah tim efektif, yaitu:

- Memiliki tujuan bersama yang menjadi fokus seluruh anggota.
- Menjalani kolaborasi yang aktif melalui berbagi informasi, ide, dan pemikiran.
- Melakukan koordinasi agar aktivitas masing-masing anggota sinkron dan berjalan efisien.
- Terjalin rasa saling percaya dan menghormati antar anggota tim.
- Setiap anggota memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas sesuai keahlian mereka.
- Komunikasi yang terbuka dan efektif, sehingga semua informasi penting tersampaikan dengan baik.
- Kerjasama yang kuat untuk membantu dan mendukung satu sama lain dalam mengatasi hambatan.

Tim yang solid dan efektif sangat penting untuk kesuksesan di berbagai bidang seperti bisnis, olahraga, penelitian, dan proyek lainnya.

### Karakteristik Kepemimpinan yang Efektif

Seorang pemimpin yang efektif memiliki sejumlah karakteristik penting yang membantu mereka memimpin dengan baik, antara lain:

- ❖ Visi yang Jelas: Pemimpin harus memiliki gambaran yang jelas tentang arah dan tujuan yang ingin dicapai. Visi ini akan memotivasi anggota tim dan membangkitkan semangat mereka untuk berkontribusi mencapai tujuan tersebut.
- ❖ Kemampuan Komunikasi yang Baik: Seorang pemimpin harus mampu menyampaikan pesan dengan jelas dan meyakinkan agar setiap anggota tim dapat memahami dan menerima arahan dengan baik.
- ❖ Kepercayaan Diri: Pemimpin perlu memiliki rasa percaya diri yang tinggi supaya anggota tim yakin terhadap kemampuan dan keputusan yang diambil pemimpin.

- ❖ Empati: Kemampuan memahami kebutuhan, masalah, dan pandangan anggota tim sangat penting agar pemimpin dapat memberikan dukungan dan solusi yang tepat.
- ❖ Kemampuan Mengambil Keputusan: Pemimpin harus dapat membuat keputusan dengan tepat dan berani, berdasarkan informasi yang cukup dan mempertimbangkan dampak dari keputusan tersebut.
- ❖ Kemampuan Memotivasi: Pemimpin harus mampu menginspirasi dan memberikan semangat agar anggota tim terus bekerja mencapai tujuan bersama, melalui dukungan, pujian, dan penghargaan.
- ❖ Fleksibilitas: Seorang pemimpin yang efektif harus mampu beradaptasi dengan perubahan dan situasi yang tidak terduga, sehingga dapat menangani masalah dengan solusi yang tepat.

Secara umum, peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam suatu sistem sosial, mencakup tanggung jawab dan tugas yang melekat pada posisi tersebut. Kepemimpinan sendiri adalah kemampuan untuk memimpin, mengarahkan, dan mengkoordinasikan usaha orang lain agar tujuan bersama dapat tercapai, sekaligus memotivasi dan membimbing anggota tim agar bekerja dengan efektif dan efisien.

#### **Peran Penting Kepemimpinan dalam Membangun Tim**

Kepemimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk dan memelihara tim yang sukses. Kepemimpinan yang efektif dapat memberikan pengaruh positif pada sikap, perilaku, dan kinerja tim secara keseluruhan. Berikut beberapa peranan utama kepemimpinan dalam membangun tim:

- ❖ Membangun Visi dan Misi: Pemimpin harus mampu merumuskan visi dan misi tim yang jelas dan fokus. Visi ini menjadi panduan arah bagi seluruh anggota tim agar bekerja menuju tujuan yang sama.
- ❖ Menentukan Peran dan Tanggung Jawab: Pemimpin wajib menetapkan peran masing-masing anggota dengan jelas sehingga semua orang memahami apa yang diharapkan dari mereka, serta memastikan peran dan tanggung jawab itu saling melengkapi dalam tim.
- ❖ Mendorong Komunikasi Terbuka: Kepemimpinan perlu menciptakan suasana komunikasi yang terbuka dan efektif sehingga setiap anggota merasa nyaman menyampaikan ide, kritik, maupun pendapat. Pemimpin juga berperan dalam menangani konflik yang muncul dengan cara yang konstruktif.
- ❖ Mengembangkan Keterampilan Anggota: Pemimpin bertanggung jawab membantu anggota tim mengembangkan kemampuan mereka melalui pelatihan dan kesempatan belajar, serta mendorong mereka mengambil tanggung jawab lebih besar sesuai bidang keahlian.

\* \*\*Memberikan Penghargaan dan Umpan Balik:\*\* Memberikan apresiasi dan umpan balik yang membangun sangat penting agar anggota tim merasa dihargai serta termotivasi untuk meningkatkan kinerjanya.

Berikut beberapa peran utama yang dimiliki pemimpin dalam membangun tim:

- Menciptakan Budaya Positif: Pemimpin harus mampu membentuk lingkungan kerja yang menyenangkan dan penuh semangat, sehingga anggota tim merasa nyaman dan termotivasi untuk berkontribusi maksimal.
- Menetapkan Tujuan dan Sasaran yang Jelas: Dengan visi dan misi yang terarah, pemimpin membantu anggota tim memahami fokus utama proyek atau tugas yang sedang dikerjakan.
- Menyusun Perencanaan dan Struktur Kerja: Pemimpin bertanggung jawab merancang strategi dan struktur kerja yang terorganisir agar setiap anggota tahu tugas dan tanggung jawabnya sehingga bisa bekerja secara efektif.
- Mengembangkan Kapasitas Tim: Pemimpin membantu anggota tim untuk terus belajar dan mengasah keterampilan sehingga dapat mengambil peran dan tanggung jawab yang lebih besar.
- Mengatasi Konflik dan Masalah: Pemimpin harus mampu menangani konflik secara bijaksana dan mencari solusi yang memuaskan semua pihak agar kerja tim tetap berjalan lancar.

Dengan menjalankan peran-peran ini, seorang pemimpin dapat membangun tim yang efektif dan produktif yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan besar bagi organisasi.

#### **Pentingnya Kepemimpinan dalam Membentuk dan Mengarahkan Tim**

Kepemimpinan memiliki posisi sentral dalam membentuk dan mengarahkan tim. Pemimpin yang mampu menginspirasi, memotivasi, dan membimbing anggota tim akan menghasilkan kerja sama yang solid dan pencapaian tujuan bersama. Berikut beberapa alasan mengapa kepemimpinan sangat penting dalam konteks ini:

- a) Mengkoordinasikan Tujuan: Pemimpin membantu menyelaraskan visi, misi, dan sasaran tim dengan memberikan arahan yang jelas serta merumuskan tujuan spesifik yang mudah dipahami anggota.
- b) Memotivasi dan Menginspirasi: Seorang pemimpin yang baik bisa membangkitkan semangat kerja, membangun rasa percaya, dan menciptakan suasana positif sehingga anggota tim termotivasi memberikan usaha terbaiknya.
- c) Membangun Kerjasama dan Soliditas Tim: Pemimpin menghargai keahlian setiap anggota dan mendorong kolaborasi efektif, menciptakan lingkungan di mana semua anggota merasa dihargai dan didengar.
- d) Mengarahkan dan Membagi Tugas: Pemimpin menentukan tugas sesuai kemampuan masing-masing anggota sehingga pekerjaan dilakukan secara efisien dan optimal.
- e) Mengatasi Konflik dan Tantangan: Seorang pemimpin yang bijak mampu menyelesaikan konflik dengan cara yang adil dan memberikan solusi atas masalah yang dihadapi tim, serta menyediakan dukungan yang diperlukan.
- f) Mengembangkan Anggota Tim: Pemimpin memberikan umpan balik konstruktif, pelatihan, dan kesempatan pengembangan agar setiap anggota bisa mencapai potensi terbaiknya.

Secara keseluruhan, kepemimpinan yang baik merupakan faktor utama dalam menciptakan lingkungan kerja yang inspiratif, produktif, dan mampu menggerakkan tim untuk mencapai tujuan bersama secara efektif.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menyoroti pentingnya kepemimpinan yang efektif sebagai elemen vital dalam membangun kepercayaan tim dan meningkatkan kinerja bisnis, terutama pada usaha mikro berbasis digital seperti Flash.net. Gaya kepemimpinan partisipatif dan transformasional yang diterapkan oleh pemilik usaha terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, adaptif, dan suportif. Pemimpin tidak hanya terlibat langsung dalam menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga secara konsisten memberdayakan teknisi melalui arahan yang tepat dan memberikan ruang bagi mereka untuk berkembang. Komunikasi yang terbuka dan responsif terhadap keluhan pelanggan menjadi pilar penting dalam membangun loyalitas, baik dari sisi internal tim maupun eksternal pelanggan.

Pendekatan *servant leadership*, yang menempatkan pelayanan kepada tim dan pelanggan sebagai prioritas utama, memberikan kontribusi besar terhadap keberlanjutan usaha. Dengan menjadikan hubungan emosional antara pemimpin, tim, dan pelanggan sebagai fondasi, Flash.net berhasil menciptakan sinergi yang kuat dalam seluruh aspek operasionalnya. Selain itu, fleksibilitas dalam memberikan solusi, seperti kelonggaran pembayaran bagi pelanggan yang mengalami kesulitan, menunjukkan empati dan kepedulian yang menjadi nilai tambah dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan bisnis tidak hanya bergantung pada inovasi teknis atau strategi pemasaran semata, tetapi juga pada kualitas hubungan manusia yang dibangun melalui kepemimpinan yang empatik, responsif, dan kolaboratif. Gaya kepemimpinan yang diterapkan Flash.net dapat dijadikan model bagi pelaku usaha mikro lain dalam menghadapi tantangan pasar yang dinamis dan perubahan teknologi yang cepat. Dengan pendekatan yang mengedepankan nilai-nilai kepercayaan, keterbukaan, dan pemberdayaan, usaha kecil dapat bertahan dan berkembang meskipun di tengah kondisi persaingan yang semakin ketat.

Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia tetapi juga menawarkan panduan praktis bagi pelaku usaha mikro yang ingin menerapkan prinsip kepemimpinan efektif untuk mendukung keberlanjutan bisnis mereka. Dengan kesimpulan ini, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi berharga bagi akademisi dan praktisi yang tertarik untuk memahami lebih dalam tentang peran kepemimpinan dalam konteks UMKM digital di Indonesia.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan ucapan terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan selama proses penelitian ini berlangsung. Terima kasih kepada Universitas Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember atas dukungannya, baik berupa fasilitas maupun motivasi yang diberikan, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Penghargaan tertinggi kami sampaikan kepada pemilik usaha Flash.net yang telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga terkait pengalaman dalam memimpin dan mengelola tim. Kesediaan Anda berbagi wawasan menjadi bagian yang tak tergantikan dalam memperkaya hasil penelitian ini.

Kami juga ingin mengucapkan terima kasih kepada tim teknisi Flash.net yang telah memberikan perspektif dari sisi operasional, serta kepada para pelanggan Flash.net yang turut berkontribusi melalui pengalaman dan masukan mereka. Peran Anda semua membantu kami mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara kepemimpinan dan kualitas layanan pada usaha berbasis digital.

Tidak lupa, apresiasi kami tujukan kepada dosen oengam mata kuliah Manajemen Sumber Daya Insani, Ibu Dr. Hj NURUL SETIANINGRUM, S.E, M.M. dan rekan-rekan sejawat yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun selama penyusunan penelitian ini. Setiap masukan yang diberikan membantu kami menyempurnakan analisis dan memperkaya narasi dalam penelitian ini. Terima kasih pula kepada keluarga dan teman-teman atas dukungan moral yang senantiasa menjadi penyemangat kami dalam menyelesaikan penelitian ini.

Akhirnya, harapan kami adalah agar penelitian ini dapat memberikan manfaat yang nyata, tidak hanya bagi pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai inspirasi dan panduan praktis bagi pelaku usaha mikro di Indonesia. Semoga hasil ini menjadi langkah kecil yang memberikan dampak besar dalam memperkuat UMKM digital di tanah air dan membuka jalan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang lebih mendalam dan aplikatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.B. Putra and S. Nita, "Perancangan dan Pembangunan Sistem Informasi E-Learning Berbasis Web (Studi Kasus Pada Madrasah Aliyah Kare Madiun )," Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Komun. 2019, vol. 1, no. 1, pp. 81–85, 2019.
- Alhassan, I., & Agyekum, K. (2020). "The Impact of Service Availability on Customer Satisfaction in the Telecommunication Industry." *International Journal of Business and Management*, 15(3), 45-56.
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Anggraeni, R., & Dyah, R. (2017). Komunikasi yang Efektif untuk Meningkatkan Sinergi dalam Tim. *Jurnal Komunikasi dan Kepemimpinan*, 9(4), 102-113.
- Adrian, M., & Fitriana, D. (2020). Pengaruh Struktur Tim Terhadap Efektivitas Kerja dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 12(2), 45-53.
- Asmara, B., & Fitriani, T. (2021). Kepercayaan dalam Tim Kerja: Faktor Utama untuk Kesuksesan Bersama. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10(3), 55-63.
- Agustina, S., & Dewi, M. (2019). Kepercayaan sebagai Pilar Utama dalam Kerja Sama Tim yang Berhasil. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 7(2), 88-96.

- Ardianto, E., & Yuliani, N. (2021). Inklusivitas dan Keberagaman sebagai Kunci Inovasi dalam Tim. *Jurnal Sosial dan Inovasi*, 13(4), 140-151.
- Arifin, Z., & Nuraini, D. (2020). Pengembangan Anggota Tim melalui Pelatihan untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Jurnal Pengembangan Sumber Daya Manusia*, 15(3), 104-115.
- French, J. R. P., & Raven, B. (1959). *The Bases of Social Power*. In D. Cartwright (Ed.), *Studies in Social Power* (pp. 150-167). Ann Arbor, MI: University of Michigan Press.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Hasan, M., Dzakiyyah, A., Kumalasari, D. A., Safira, N., & Aini, S. N. (2021). Pengaruh teknologi digital terhadap kinerja dan daya saing UMKM kuliner di masa pandemi. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Digital*, 5(2), 101–112.
- Hackman, J. R. (2002). *Leading Teams: Setting the Stage for Great Performances*. Harvard Business Review Press.
- Hakim, A. R. (2022). TINJAUAN MANAJEMEN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN INDIHOME PADA MEDIA SOSIAL TWITTER. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(04), 744-751.
- Huda, O. K., & Nugroho, A. T. (2020). Pengaruh Word of Mouth dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Smartphone Oppo Dimediasi Kepercayaan Merek. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 22(02), 141.  
<https://doi.org/10.33370/jpw.v22i02.436>
- House, R. J. (1971). A Path-Goal Theory of Leader Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 16(3), 321–339.
- Hersey, P., Blanchard, K. H., & Johnson, D. E. (2012). *Management of Organizational Behavior: Leading Human Resources* (10th Edition). Pearson.
- Ika, P., & Dewi, M. (2020). Kepemimpinan yang Menginspirasi dan Dampaknya pada Motivasi Tim. *Jurnal Studi Organisasi*, 11(5), 119-130.
- Kusumah, A., & Sulistyandari, S. (2024). Peran kepemimpinan transformasional dalam membangun loyalitas tim pada bisnis rintisan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(1), 45–56.
- Lestari, R. D., & Yuliani, N. (2022). Pentingnya Kepercayaan dalam Membangun Kerjasama Tim yang Harmonis. *Jurnal Kepemimpinan dan Organisasi*, 14(1), 71-82.
- Locke, E. A., Kirkpatrick, S. A., Wheeler, J. K., Schneider, J., Niles, K., Goldstein, H., & Chah, D. O. (1991). *The Essence of Leadership: The Four Key Areas*. New York: HarperCollins.
- Mintzberg, H. (1983). *Power in and Around Organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- McClelland, D. C. (1975). *Power: The Inner Experience*. New York: Irvington.
- Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and Practice* (9th Edition). SAGE Publications.
- Daft, R. L. (2017). *The Leadership*
- Nuraini, D., & Arifin, M. (2021). Pengaruh Keberagaman pada Kreativitas dan Produktivitas Kerja. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, 9(1), 23-31.
- Putri, D. A., & Yuliani, N. (2020). Kolaborasi Tim sebagai Faktor Penting dalam Peningkatan Produktivitas Kerja. *Jurnal Psikologi Industri*, 8(1), 33-42.
- Rabiqy, Y. (2019). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel Di Banda Aceh. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 1(1), 53–63.  
<https://doi.org/10.35308/jbkan.v1i1.912>
- Rabiqy, Y. (2019). Pengaruh Ekspektasi Pelanggan, Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Telkomsel Di Banda Aceh. *Jurnal Bisnis Dan Kajian Strategi Manajemen*, 1(1), 53–63.  
<https://doi.org/10.35308/jbkan.v1i1.912>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th Edition). Pearson Education.
- Smith, W. R. (1956). "Product Differentiation and Market Segmentation as Alternative Marketing Strategies." *Journal of marketing*, 21(1),3-8.
- Sari, D. R., & Dewi, M. (2018). Evaluasi dan Umpan Balik: Strategi Peningkatan Kinerja Tim yang Berkelanjutan. *Jurnal Studi Organisasi*, 12(2), 66-77.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (2009). *Management*. Prentice Hall.
- Stogdill, R. M. (1974). *Handbook of Leadership: A Survey of Theory and Research*. New York: Free Press.
- Veithzal, A. (2018). *Performance Appraisal: Cara Tepat dan Mudah Mengukur dan Menilai Kinerja Karyawan dalam Perusahaan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Widjanarko, W., Saputra, F., & Hadita. (2023). Analisis Keputusan Pembelian dan Loyalitas Pelanggan terhadap Voucher Gratis Ongkos Kirim E-Commerce Shopee Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 4(5), 678–685.
- Yukl, G. (1989). *Leadership in Organizations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Yukl, G. (2013). *Leadership in Organizations (8th Edition)*. Pearson.