

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Tokopedia, sebuah perusahaan teknologi terkemuka di Indonesia yang bergerak di bidang *e-commerce*. Subjek penelitian ini dipilih karena Tokopedia merupakan perusahaan yang berkembang pesat dan bertransformasi menjadi bagian dari ekosistem *Society 5.0*, di mana teknologi tidak hanya digunakan untuk memfasilitasi bisnis, tetapi juga untuk membangun hubungan kolaboratif yang efektif antara tim yang terhubung secara digital.

Tokopedia, sebagai salah satu perusahaan teknologi terkemuka di Indonesia dibuktikan dengan sejumlah penghargaan yang telah diraih, termasuk pengakuan sebagai *Best Place to Work Asia Pasifik 2022* dan *Best Workplace for Innovator 2022* (GoTo, 2022). Memiliki ekosistem kerja yang sangat bergantung pada teknologi digital Widjanarko Eko Djatmiko Adi, Head of Engineering, Tokopedia, mengatakan bahwa dukungan teknologi penting untuk dapat memastikan bahwa pengguna dapat menerima pengalaman terbaik setiap kali menggunakan platform Tokopedia yang mumpuni dan jaringan yang memadai (Intel, n.d.). Dalam operasional sehari-harinya, perusahaan ini memanfaatkan berbagai alat dan *platform* digital untuk berinteraksi dengan karyawan, mitra, dan pelanggan. Tokopedia. Selain itu, mereka juga memperoleh tiga penghargaan di *HR Excellence Award 2022* (GoTo, 2022). Sementara itu, pada tahun 2021, prestasi Tokopedia meliputi pertumbuhan yang signifikan sebesar 65%, kemitraan dengan Baznas sebagai pengumpul zakat terbesar, serta meraih 15 penghargaan dalam bidang keunggulan layanan pelanggan (GoTo, 2021).

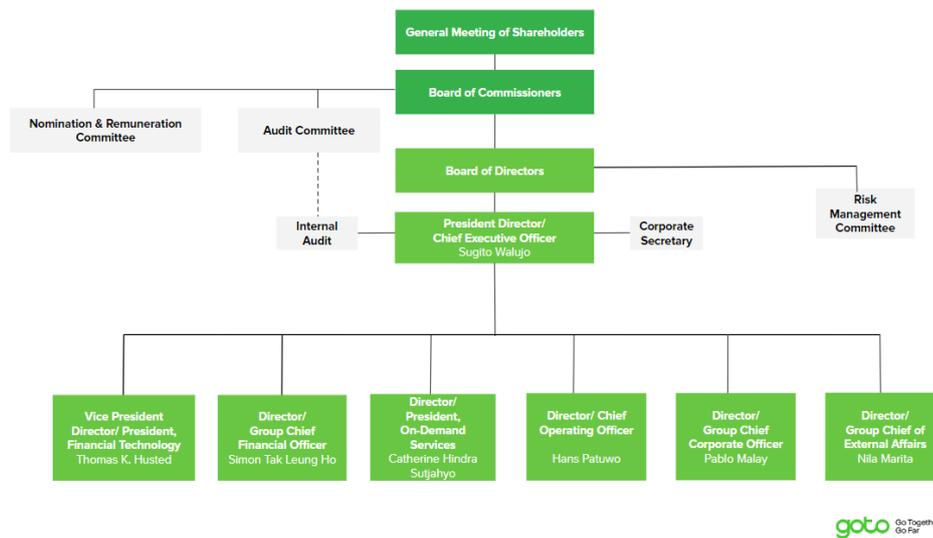
William Tanuwijaya, pendiri sekaligus CEO Tokopedia, dikenal sebagai pemimpin visioner yang memprioritaskan inovasi dan inklusi dalam kepemimpinannya (kumparanTECH, 2021). Di bawah arahnya, Tokopedia berkembang menjadi salah satu *platform e-commerce* terbesar di Indonesia, menjangkau 99 persen kecamatan di seluruh negeri dengan lebih dari 100 juta pengguna aktif setiap bulan. Sebagai seorang pemimpin, William kerap

menunjukkan sikap tenang, bijaksana, dan inspiratif. Ia memiliki visi untuk menjadikan Tokopedia sebagai *platform* yang memberikan kesempatan setara bagi semua orang untuk berdagang secara daring, yang tidak hanya mendukung kesejahteraan mitra tetapi juga memperkuat ekonomi digital Indonesia. Filosofinya, "Bisnis yang baik adalah bisnis yang dijalankan dengan hati nurani," mencerminkan pendekatan komunikasinya yang berbasis nilai dan empati. Penghargaan *Innovation Leadership Achievement Award 2021* yang diterimanya dari *The Asian Banker* semakin menggarisbawahi keunggulan kepemimpinan William (kumparanTECH, 2021). Penghargaan ini diberikan kepada individu yang mampu menciptakan lingkungan inovatif dan membangun budaya organisasi yang adaptif dan progresif. Kepemimpinannya yang berorientasi pada kolaborasi, pemberdayaan, dan inovasi menjadi salah satu kunci kesuksesan Tokopedia dalam menghadapi tantangan serta menciptakan dampak positif yang luas.

Melissa Siska Juminto, Presiden Tokopedia, adalah salah satu pemimpin muda berpengaruh di Asia yang masuk dalam *daftar Gen.T Leaders of Tomorrow* versi Tatler Asia (Khoirunnisaa, 2023). Kariernya yang dimulai sebagai akuntan di Tokopedia pada tahun 2012 hingga menjadi presiden pada 2023 menunjukkan kemampuannya dalam memimpin dan membangun ekosistem bisnis yang sukses (Khoirunnisaa, 2023). Sebagai pemimpin, Melissa dikenal dengan pendekatan komunikasinya yang strategis dan inklusif. Ia mendorong terciptanya budaya kerja yang beragam, setara, dan inklusif, yang menurutnya mampu meningkatkan inovasi, produktivitas, dan tanggung jawab perusahaan (Khoirunnisaa, 2023). Kepemimpinannya juga tercermin dalam kebijakan-kebijakan yang mendukung kesetaraan gender serta pemberdayaan pelaku usaha lokal. Di masa pandemi, Melissa memastikan Tokopedia tetap berperan sebagai *platform* yang tidak hanya memenuhi kebutuhan masyarakat tetapi juga memperkuat resiliensi pelaku usaha lokal dan mendukung pemulihan ekonomi nasional (Khoirunnisaa, 2023). Salah satu inisiatif unggulannya adalah program *Hyperlocal*, yang berhasil meningkatkan indeks penjualan dan mengurangi tingkat kemiskinan di daerah-daerah yang diimplementasikan. Strategi komunikasinya yang kolaboratif dan berorientasi pada pemberdayaan menjadi faktor penting dalam keberhasilan inisiatif tersebut.

Tokopedia telah lama dikenal sebagai perusahaan teknologi yang berupaya menjaga budaya kerja dinamis dan inovatif. Dalam berbagai sumber, seperti artikel ditemukan beberapa informasi yang menggambarkan bagaimana para pemimpin di Tokopedia berkomunikasi dalam menjalankan perannya. Meskipun gambaran ini bersifat umum, pendekatan komunikasi mereka menarik untuk ditelusuri lebih jauh. Salah satu hal yang sering disoroti adalah keterbukaan komunikasi di Tokopedia (kompasiana, 2024). Dalam beberapa wawancara media, William Tanuwijaya, salah satu pendiri Tokopedia, kerap berbagi cerita mengenai bagaimana ia mengedepankan komunikasi yang jujur dan terbuka, baik dengan karyawan maupun mitra. Karyawan, yang disebut sebagai "Nakama," memiliki akses untuk menyampaikan ide atau masukan melalui berbagai kanal internal (Amali & Akbar, 2024). Beberapa publikasi menyebutkan bahwa keterbukaan ini berfungsi untuk menciptakan suasana kerja yang mendukung inovasi (kompasiana, 2024). Namun, seberapa jauh keterbukaan ini diterapkan di level manajemen lain tentu memerlukan eksplorasi lebih lanjut

Selain itu, pendekatan kolaboratif juga sering disebut sebagai salah satu karakteristik utama gaya komunikasi di Tokopedia, terutama dalam konteks kerja sama antar tim. Proses *merger* dengan Gojek yang membentuk GoTo yang kemudian kini dengan Tiktok, misalnya, menjadi salah satu contoh nyata bagaimana pentingnya komunikasi kolaboratif dalam memastikan sinergi antar entitas yang berbeda (Febrian & Hema, 2023). Berikut ini adalah gambaran struktur organisasi GoTo sebelum melakukan kolaborasi dengan Tiktok/Bytedance ditahun 2025 yang dapat ditemukan.



Gambar 1.1 Struktur Organisasi GoTo Sebelum Tahun 2025  
(gotocompany, n.d)

Tokopedia juga tampak berupaya menyesuaikan gaya komunikasinya dengan tantangan zaman. Misalnya, selama pandemi Covid-19, perusahaan mengintensifkan penggunaan teknologi untuk menjaga kelancaran komunikasi internal dan eksternal (ADV, 2020). Dalam situasi penuh ketidakpastian, komunikasi yang adaptif menjadi kunci agar seluruh tim tetap terhubung dan tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik, bahkan dianggap tidak apa jika “*overcommunicate*”. Namun, meskipun ada banyak catatan positif, beberapa sumber juga menyebutkan adanya tantangan dalam menjaga keterbukaan, terutama setelah proses merger besar yang mengubah struktur dan kebijakan perusahaan.

Pendiri perusahaan juga diakui sebagai salah satu dari 100 orang yang memberikan inspirasi, sementara prestasi di bidang manajemen sumber daya manusia dan pengelolaan media sosial juga tidak luput dari penghargaan (GoTo, 2023). Dengan prestasinya, tentu pemimpin di perusahaan ini mampu mengelola komunikasi yang kompleks dalam tim lintas fungsi yang sering kali tersebar secara geografis. Misalnya, dalam situasi di mana tim pengembangan produk dan tim pemasaran bekerja pada proyek yang sama, tetapi berada di lokasi yang berbeda, pemimpin harus mampu menjembatani komunikasi antara kedua tim tersebut agar

tujuan bersama dapat tercapai. Literatur yang membahas gaya komunikasi pemimpin di perusahaan teknologi dalam konteks *Society 5.0* masih minim. *Literature gap* ini menandakan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami gaya komunikasi yang diterapkan oleh para pemimpin dalam mencapai tujuan organisasi di Tokopedia.

## **1.2. Latar Belakang Penelitian**

*Society 5.0* adalah sebuah konsep yang bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi, seperti kecerdasan buatan (AI), Internet of Things (IoT), dan big data, ke dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Konsep ini tidak hanya berfokus pada kemajuan teknologi semata, tetapi juga pada peningkatan kualitas hidup manusia serta penyelesaian tantangan sosial yang kompleks (Fukuyama, 2018). *Society 5.0* muncul sebagai respons terhadap Revolusi Industri 4.0, yang meskipun telah membawa banyak kemajuan dalam teknologi, juga memunculkan berbagai isu sosial yang perlu diatasi (Wardhana et al., 2021.). Di dalam kerangka *Society 5.0*, manusia ditempatkan sebagai pusat, sementara teknologi berfungsi sebagai alat yang mempermudah kehidupan. Hal ini menciptakan tuntutan bagi masyarakat untuk menguasai keterampilan baru, seperti kreativitas, pemecahan masalah kompleks, dan kolaborasi lintas disiplin.

*Society 5.0* menuntut adanya kolaborasi antara manusia dan mesin, serta inovasi dalam berbagai sektor, termasuk bisnis dan pemerintahan (Fauzi et al., 2023.). Revolusi Industri 4.0 membawa perubahan besar yang mengubah cara kita hidup, bekerja, dan berinteraksi satu sama lain. Era ini didorong oleh konvergensi dunia fisik, digital, dan manusia, yang memanfaatkan teknologi canggih (Japan Government, 2018). Perubahan ini dirasakan di hampir semua aspek kehidupan, mulai dari ekonomi, politik, hingga budaya, dengan dampak yang begitu luas dan dalam ini, *Society 5.0*, yang diperkenalkan di Jepang pada 2019, hadir sebagai konsep masyarakat yang lebih berpusat pada manusia. Berbeda dengan Revolusi Industri 4.0 yang menekankan efisiensi dan otomatisasi, *Society 5.0* berfokus pada penggunaan teknologi untuk menciptakan kehidupan yang lebih nyaman dan memanusiakan (Fukuyama, 2018). Dengan bantuan AI, robot, dan IoT, dunia maya

dan dunia fisik dipadukan untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Meskipun keduanya melibatkan penggunaan teknologi canggih, *Society 5.0* lebih mengutamakan keseimbangan antara kemajuan teknologi dan kesejahteraan manusia. Teknologi digunakan untuk mengatasi berbagai tantangan sosial, seperti kesenjangan ekonomi, dengan tujuan menciptakan masyarakat yang lebih inklusif dan adil. Dalam *Society 5.0*, teknologi bukan hanya alat efisiensi, tetapi dapat digunakan untuk percepatan dalam meningkatkan kualitas hidup manusia.

Hubungan antara Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0* terletak pada penerapan teknologi yang mendalam, meskipun *Society 5.0* lebih menekankan peran aktif manusia (Fukuyama, 2018). Data yang dikumpulkan oleh sensor di dunia fisik dianalisis di dunia maya, dan hasil analisis tersebut digunakan untuk membuat keputusan yang lebih bijak. Teknologi mendukung berbagai inovasi yang menghubungkan kehidupan sehari-hari dengan teknologi secara langsung (Fukuyama, 2018). Teknologi seperti AI dan IoT berfungsi untuk mendukung pengambilan keputusan, sementara manusia tetap menjadi aktor utama yang mengarahkan tujuan dan arah perubahan. *Society 5.0* menawarkan dunia yang lebih terhubung, dengan teknologi yang memungkinkan dunia fisik dan maya saling berinteraksi.

Dalam *Society 5.0*, masyarakat berfungsi sebagai ekosistem pintar, di mana teknologi mendukung terciptanya keseimbangan antara ekonomi dan sosial (Fukuyama, 2018). Masyarakat yang cerdas dapat memanfaatkan teknologi untuk menyelesaikan masalah sosial dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan. Dengan demikian, teknologi bukan hanya digunakan untuk efisiensi, tetapi juga untuk menciptakan kesejahteraan dan keadilan sosial (Ellitan, 2020). *Society 5.0* juga mendorong terciptanya ekosistem komprehensif, di mana teknologi tidak hanya terbatas pada sektor industri, tetapi merambah ke berbagai aspek kehidupan. Teknologi ini mengoptimalkan komunikasi dan mendukung kehidupan sehari-hari, mempercepat akses ke berbagai layanan, dan mempermudah interaksi sosial (Sugiono, 2020). Sistem jaringan internet yang terhubung memungkinkan kemudahan dalam berinteraksi dan mengakses informasi.

Interaksi antara inovasi dan wellbeing menjadi inti dari *Society 5.0*. Dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang, inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan kebahagiaan masyarakat dan menciptakan kesejahteraan (Fukuyama, 2018). Teknologi tidak hanya berfungsi untuk efisiensi, tetapi juga untuk memecahkan masalah sosial dan memenuhi kebutuhan emosional dan fisik manusia. *Society 5.0* diharapkan mampu mewujudkan inovasi yang cerdas, membawa perubahan positif dalam kehidupan manusia. Dengan penerapan teknologi yang lebih terintegrasi, *Society 5.0* berpotensi mengurangi ketimpangan sosial dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, termasuk di negara-negara berkembang. Masyarakat yang lebih terhubung dan lebih terstruktur ini dapat menciptakan keseimbangan antara teknologi dan nilai-nilai kemanusiaan, yang pada gilirannya akan memperkuat masyarakat secara keseluruhan. Masa depan *Society 5.0* menunjukkan potensi besar untuk mengubah dunia menjadi lebih manusiawi, inklusif, dan berkelanjutan (Potočan et al., 2020). Dengan kecerdasan buatan, robot, dan teknologi canggih lainnya, masyarakat akan semakin terhubung dan lebih efisien dalam mencapai tujuan bersama. Teknologi akan menjadi alat yang memberdayakan manusia, memperbaiki kualitas hidup, dan menciptakan dunia yang lebih adil bagi semua. Dalam konteks perusahaan seperti Tokopedia, era *Society 5.0* membawa tantangan dan peluang baru. Perusahaan harus mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan teknologi dan tuntutan konsumen yang terus berkembang (Ellitan, 2020). Pemimpin di Tokopedia perlu menerapkan gaya komunikasi yang tidak hanya efektif dalam menyampaikan informasi, tetapi juga dalam membangun hubungan yang kuat dengan karyawan dan pelanggan.

Perkembangan pesat teknologi dan kemunculan *startup* di berbagai sektor telah mengubah area pekerjaan. Perusahaan-perusahaan teknologi, terutama yang beroperasi dalam model bisnis *startup*, semakin mengandalkan alat dan *platform* digital untuk mendukung operasi dan komunikasi mereka (Hanifah et al., 2024). Dalam ekosistem *startup* yang dinamis, kolaborasi lintas fungsi dan komunikasi yang cepat menjadi kunci keberhasilan. Teknologi memungkinkan pemimpin untuk memimpin tim yang tersebar, memastikan bahwa meskipun ada perbedaan lokasi geografis, tujuan organisasi tetap tercapai (Ardiani et al., 2024). Dengan tantangan

yang terus berkembang, pemimpin di perusahaan teknologi harus menguasai keterampilan komunikasi yang tidak hanya efektif secara langsung, tetapi juga efektif dalam dunia digital.

Pada lingkungan kerja, kemampuan berkomunikasi secara efektif menjadi kunci keberhasilan organisasi (Mamluka et al., 2024). Namun, perubahan teknologi yang pesat juga mengubah cara komunikasi berlangsung. Media digital seperti email, WhatsApp, dan *platform* kolaborasi daring lainnya kini mendominasi interaksi, menggantikan banyak komunikasi langsung yang sebelumnya menjadi normal (Juditha, 2020). Meskipun teknologi ini memberikan efisiensi, mereka juga memperkenalkan tantangan baru yang tidak bisa diabaikan. Salah satu isu utama dalam berkomunikasi dengan menggunakan teknologi digital adalah munculnya ambiguitas, yaitu ketika pesan berbasis teks diinterpretasikan secara berbeda oleh penerima karena kurangnya petunjuk nonverbal seperti intonasi, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh (Muhammed & Mathew, 2022). Hal ini dapat mengakibatkan miskomunikasi yang berdampak negatif, hingga mungkin memengaruhi pengambilan keputusan strategis di tingkat manajerial.

Tantangan ini semakin kompleks saat pemimpin di era *Society 5.0* tidak hanya dituntut untuk menyampaikan pesan dengan jelas, tetapi juga harus mampu membangun hubungan, memotivasi tim, dan memastikan kolaborasi yang efektif melalui media digital (Ardinata et al., 2022). Dalam konteks ini, penelitian sebelumnya banyak membahas gaya kepemimpinan dalam konteks tatap muka. Namun, studi yang mendalami bagaimana gaya komunikasi pemimpin beradaptasi dalam interaksi berbasis teknologi di era *Society 5.0* masih sangat terbatas, khususnya di perusahaan berbasis teknologi.

Miskomunikasi dalam interaksi digital dapat menghambat para pemimpin dalam menyampaikan informasi, khususnya di era *Society 5.0* (Pringgabayu et al., 2023). Ketidakjelasan dalam komunikasi dapat menyebabkan kebingungan di kalangan anggota tim, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan penurunan produktivitas dan efektivitas kerja (Hasibuan & Farid, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi gaya komunikasi pemimpin di Tokopedia dalam menghadapi tantangan tersebut. Studi ini diharapkan memberikan

kontribusi pada pengembangan literatur tentang gaya komunikasi di era *Society 5.0* dan menawarkan rekomendasi praktis bagi pemimpin dalam meningkatkan efektivitas komunikasi di lingkungan kerja berbasis teknologi.

Pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana gaya komunikasi ini diterapkan secara nyata di tingkat manajerial dilakukan dengan melibatkan wawancara dengan beberapa informan yang bekerja di Tokopedia. Bagian berikut akan menyajikan temuan dari hasil wawancara, yang menggambarkan pengalaman langsung para informan mengenai komunikasi para pemimpin mereka ataupun dirinya dalam organisasi. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus pada perusahaan Tokopedia. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi beberapa sumber. Wawancara kualitatif dilakukan dalam bentuk wawancara dengan pertanyaan terbuka yang dirancang untuk menggali pandangan mendalam dari informan. Penelitian berharap dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang gaya komunikasi yang diterapkan oleh para pemimpin dalam lingkungan kerja berbasis teknologi. Pengolahan berbagai sumber data kualitatif akan menggunakan ATLAS.ti untuk mendapatkan hasil yang dapat dianalisis secara mendalam, sehingga menghasilkan temuan yang relevan dan aplikatif.

Secara keseluruhan, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengisi celah dalam literatur yang ada, tetapi juga untuk memberikan wawasan praktis bagi pemimpin di perusahaan teknologi lainnya. Dengan memahami gaya komunikasi yang efektif di era *Society 5.0*, diharapkan pemimpin dapat mengoptimalkan interaksi dalam tim mereka, meningkatkan kolaborasi, dan pada akhirnya mencapai tujuan organisasi dengan lebih baik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan pengetahuan di bidang komunikasi dan para pemimpin di era digital yang terus berkembang.

### **1.3. Perumusan Masalah**

Komunikasi pemimpin menjadi faktor krusial dalam mengelola organisasi yang dinamis dan berbasis teknologi. Pemimpin tidak hanya berperan dalam menyampaikan visi perusahaan, tetapi juga dalam membangun interaksi yang

efektif dengan tim, pemangku kepentingan, dan lingkungan bisnis yang terus berkembang. Industri *e-commerce*, termasuk Tokopedia, menghadapi tantangan dalam menyesuaikan gaya komunikasi pemimpin dengan kebutuhan bisnis digital yang semakin kompleks.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan pola kerja, muncul pertanyaan mengenai bagaimana pemimpin di perusahaan *e-commerce* seperti Tokopedia menerapkan gaya komunikasi mereka dalam mengelola tim dan organisasi. Selain itu, penting pula untuk memahami bagaimana gaya komunikasi yang ideal dan diharapkan dalam konteks *Society 5.0*, di mana interaksi manusia dan teknologi menjadi lebih terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari.

#### **1.4. Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana gaya komunikasi pemimpin di Tokopedia berdasarkan sudut pandang informan?
2. Bagaimana gaya komunikasi pemimpin yang diharapkan informan pada *Era Society 5.0* di industri *e-commerce*?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Peran komunikasi pemimpin menjadi semakin penting dalam menghadapi perubahan teknologi dan dinamika bisnis yang cepat, khususnya di industri *e-commerce*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi gaya komunikasi pemimpin di Tokopedia berdasarkan sudut pandang informan.
2. Mengidentifikasi gaya komunikasi pemimpin yang diharapkan informan pada *Era Society 5.0* di industri *e-commerce*.

#### **1.6. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini akan menambah khazanah literatur mengenai gaya komunikasi pemimpin pada perusahaan Tokopedia.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemimpin di Tokopedia dan *E-commerce* lain untuk menjadi referensi dalam menyampaikan informasi kepada *subordinate*. Dengan memahami gaya komunikasi yang tepat, pemimpin dapat lebih baik dalam mengelola tim, serta menghadapi tantangan yang muncul.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian karya ilmiah sebagai berikut:

#### **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini menguraikan gambaran umum mengenai objek penelitian, latar belakang, tujuan, manfaat, serta rumusan masalah yang menjadi fokus studi. Penelitian ini dilakukan di Tokopedia, sebuah perusahaan e-commerce terkemuka di Indonesia yang kini menjadi bagian dari ekosistem Society 5.0, dimana teknologi digunakan tidak hanya untuk efisiensi bisnis, tetapi juga untuk memperkuat kolaborasi digital antara tim. Tokopedia dikenal dengan budaya inovatif dan komunikasi terbuka yang dipimpin oleh pemimpin visioner. Dalam penelitian ini, fokus utamanya adalah mengeksplorasi gaya komunikasi pemimpin di Tokopedia dalam menghadapi tantangan di era digital dan Society 5.0

Latar belakang penelitian ini merujuk pada konsep Society 5.0, yang mengintegrasikan teknologi canggih dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup manusia dan menyelesaikan tantangan sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi gaya komunikasi pemimpin di Tokopedia serta gaya komunikasi yang diharapkan di industri e-commerce pada era Society 5.0. Manfaat penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam literatur mengenai komunikasi kepemimpinan dan memberikan rekomendasi praktis untuk pemimpin di Tokopedia dan perusahaan e-commerce lainnya dalam meningkatkan efektivitas komunikasi internal dan eksternal. Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari lima bab yang mencakup pengantar, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

## Bab II Tinjauan Pustaka Penelitian

Membahas teori komunikasi yang dimulai dari konsep umum hingga spesifik, dimulai dengan pemahaman gaya komunikasi pemimpin dalam era digital yang mencakup komunikasi verbal, non-verbal, dan digital. Selanjutnya, dibahas teori terkait lima dimensi komunikasi manusia, serta pentingnya gaya komunikasi yang efektif untuk membangun hubungan yang baik antara pemimpin dan tim. Penelitian terdahulu juga disertakan, yang menunjukkan hubungan antara gaya komunikasi pemimpin dan kinerja tim dalam konteks digital. Penelitian-penelitian ini memberikan perspektif mengenai bagaimana gaya komunikasi yang tepat dapat mempengaruhi motivasi, kepercayaan, dan efektivitas kerja dalam organisasi.

## Bab III Metode Penelitian

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data guna menjawab masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain Basic Qualitative Research Approach, yang bertujuan untuk mengeksplorasi pendapat informan mengenai gaya komunikasi pemimpin di Tokopedia dalam konteks Society 5.0. Sumber data dikumpulkan melalui wawancara terbuka dengan pemimpin di tingkat manajerial Tokopedia, yang dipilih secara purposif. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti.

## Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengolahan data hasil wawancara terbuka yang dilakukan kepada pegawai tetap perusahaan Tokopedia. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk mendapatkan temuan-temuan yang relevan dengan gaya komunikasi yang diterapkan oleh pemimpin dalam mencapai tujuan organisasi.

## BAB V Simpulan dan Saran

Berisi rangkuman dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Saran yang diberikan mencakup usulan topik-topik penelitian yang dapat diteliti lebih lanjut dalam penelitian berikutnya, terkait dengan gaya komunikasi pemimpin dalam era Society 5.0.