

STRATEGI KOMUNIKASI EFEKTIF DALAM BISNIS PENERAPAN KALIMAT YANG TIDAK AMBIGU UNTUK MENGHINDARI GAGAL PAHAM

Kezia Youan Vebrina¹, Lintang Kinasih², Khoilila Muddalifa³, Luh Putu Restiana Wulandari⁴, Moh Harun Al Rosid⁵, Dewi Puspa Arum⁶

^{1,2,3,4,5}Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Indonesia

¹23014010004@student.upnjatim.ac.id

²23014010048@student.upnjatim.ac.id

³23014010054@student.upnjatim.ac.id

⁴23014010077@student.upnjatim.ac.id

Received: 29-03-2024

Revised: 12-04-2024

Approved: 24-04-2024

ABSTRACT

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dampak penggunaan bahasa gaul dalam lingkungan kerja dan bisnis serta tantangan yang dihadapi dalam komunikasi bisnis. Metode penelitian yang digunakan meliputi analisis literatur dan studi kasus untuk menyelidiki dampak penggunaan bahasa gaul dan tantangan dalam komunikasi bisnis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan bahasa gaul dalam konteks kerja dan bisnis dapat mengganggu efektivitas komunikasi dan hubungan profesional. Tantangan komunikasi bisnis meliputi komunikasi lintas budaya dan kesalahan teknis dalam komunikasi daring. Dengan kesadaran akan keberagaman budaya dan penyelesaian cepat terhadap masalah teknis, dapat dipertahankan efektivitas komunikasi dalam lingkungan kerja dan bisnis. Secara keseluruhan, disimpulkan bahwa pentingnya kesadaran akan penggunaan bahasa yang tepat dan keberagaman budaya dalam konteks kerja dan bisnis untuk menjaga efektivitas komunikasi dan hubungan profesional.

Kata Kunci : Bahasa Indonesia, efektif, komunikasi, bisnis, ambigu

PENDAHULUAN

Bahasa Indonesia adalah bahasa yang berasal dari bahasa Melayu Riau. Berdasarkan sumber sejarah, pemakaian bahasa Melayu Riau ini sudah dimulai pada masa kerajaan Melayu dan kerajaan Sriwijaya. Bukti-bukti pemakaian bahasa Melayu sudah dimulai pada masa kerajaan Melayu dan Sriwijaya dapat dilihat dari berbagai prasasti, seperti prasasti kedudukan bukit. Bahasa Melayu berkembang dengan pesat, baik pemakaian secara lisan maupun dalam bentuk tulisan. Selain itu, perkembangan bahasa Melayu juga semakin pesat setelah adanya kebijakan politik etis (politik balas budi) pada masa kolonial. Hal ini juga seiring dengan meningkatnya kebutuhan pemerintahan kolonial Belanda akan tenaga pegawai pemerintah kolonial (Firmansyah et al., 2022). Maka, didirikanlah sekolah-sekolah.

Selain itu, diperlukan pula suatu bahasa standar agar dapat diterbitkan buku-buku bacaan bagi orang Indonesia yang sudah bebas buta huruf (Susmita et al., 2021). Demi mewujudkan program itu, Gubernur Jenderal Rochussen setelah mengelilingi pulau Jawa pada tahun 1850, akhirnya mengambil kesimpulan bahwa bahasa Melayu Riau lah yang harus dipakai sebagai bahasa pengantar. Alasannya karena Bahasa Melayu merupakan Lingua Franca untuk seluruh nusantara. Atas saran Gubernur itu, maka pemerintah kolonial Belanda mengangkat bahasa Melayu menjadi bahasa resmi

dalam pengajaran di sekolah-sekolah Bumi Putera pada tahun 1865. Pada awal Abad ke-20 muncul berbagai pergerakan yang menuntut kemerdekaan bagi bangsa Indonesia, pada tahun 1908 muncul pergerakan yang bernama Budi Utomo, pada kesempatan itu sekretaris Budi Utomo Cabang Magelang berpidato dengan menggunakan Bahasa Melayu Riau sebagai alat perjuangan ternyata mempererat persatuan yang lebih erat sehingga melicinkan jalan pergerakan Nasional. Pada kongres pemuda yang pertama yaitu tanggal 30 April sampai 2 Mei 1926, M Tabrani mengusulkan Bahasa Melayu sebagai “Bahasa Persatuan” yang kemudian disebut “Bahasa Indonesia” dan dikukuhkan pada kongres Pemuda kedua yang berlangsung dari 27-28 Oktober 1928. Dengan demikian tanggal 2 Mei 1926 ditetapkan sebagai hari lahirnya Bahasa Indonesia. Sejak itu Bahasa Melayu sudah di ganti namanya menjadi Bahasa Indonesia (Zahra et al., 2022).

Pada masa sekarang, Bahasa Indonesia berkembang dengan pesat dan sampai saat ini tidak kurang 50 negara yang mempelajari Bahasa Indonesia, dengan demikian tentu dapat meningkatkan kepercayaan kepada berbagai bangsa. Bahasa Indonesia berkedudukan sebagai Bahasa nasional dan bahasa resmi negara. Dalam kedudukannya sebagai bahasa nasional, bahasa Indonesia berfungsi sebagai sarana pemersatu berbagai suku bangsa dan sebagai sarana komunikasi antardaerah dan antarbudaya daerah. Dalam kedudukannya sebagai bahasa resmi negara, bahasa Indonesia berfungsi sebagai bahasa resmi kenegaraan, bahasa pengantar pendidikan, bahasa komunikasi tingkat nasional, bahasa media massa, serta bahasa pengembangan dan pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi (Zein Adin, 2023). Fungsi bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional sendiri sudah tersirat pada butir ketiga Sumpah Pemuda 1928 yang berbunyi “Kami putra dan putri Indonesia menjunjung bahasa persatuan, bahasa Indonesia”. Butir ketiga itu juga menegaskan bahwa kedudukan bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional berada di atas bahasa daerah. Selain sebagai bahasa nasional, bahasa Indonesia juga memiliki fungsi lain, yaitu sebagai bahasa negara. Fungsi ini sudah dikukuhkan lewat Undang-Undang Dasar 1945 ayat Bab XV Pasal 36. Pada undang-undang tersebut, disebutkan bahwa fungsi bahasa Indonesia adalah sebagai bahasa yang digunakan dalam berbagai penyelenggaraan administrasi negara.

Menurut (Hidayah & Widodo, 2019), perkembangan Bahasa Indonesia pada saat ini mem-perlihatkan perubahan yang cukup pesat dan signifikan. Berbagai istilah dan kosa kata dari disiplin ilmu tertentu telah mewarnai corak fungsi Bahasa Indonesia sebagai pendukung perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Setiap konsep gagasan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi serta perkembangannya dapat diungkapkan dalam Bahasa Indonesia. Walaupun demikian tidak dapat dipungkiri pula bahwa pertumbuhan istilah dan kosa kata dalam Bahasa Indonesia itu dipengaruhi oleh adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi modern yang berada dalam percaturan dunia internasional. Hal itu tentunya sesuatu yang wajar dan alamiah dalam setiap bahasa yang hidup akibat adanya kontak antarbahasa dan antarbudaya yang ada. Walaupun pemerintah telah menetapkan UU No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, peranan bahasa Indonesia akan tetap strategis, karena bahasa Indonesia berkedudukan sebagai Bahasa Negara dan sebagai Bahasa Nasional. Seluruh kegiatan penyelenggaraan pemerintahan, termasuk di dalamnya pengelolaan pendidikan di daerah dilaksanakan dalam bahasa Indonesia (Dewi et al., 2023).

Maka dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa bahasa Indonesia adalah aspek utama sarana komunikasi antar generasi ataupun dalam dunia ilmu dan teknologi. Dengan pemahaman yang mendalam akan tata cara pengucapan Bahasa

Indonesia, setiap individu akan mampu menjalin komunikasi yang efektif dan menjaga keberlanjutan penggunaan bahasa ini di berbagai bidang. Oleh karena itu, perlunya mengedepankan pemahaman mengenai tata cara pengucapan Bahasa Indonesia yang lugas juga harus ditanamkan terhadap setiap pribadi di negeri ini. Kelugasan dalam berbahasa itulah yang memberikan kemungkinan pada manusia untuk membentuk , membina , dan mengembangkan, ide-ide serta gagasan mereka. Di samping itu, dengan bahasa yang lugas manusia dapat menanggapi , menguasai dunia sekitarnya dan mengekspresikan kembali kepada orang lain tanpa harus banyak berfikir atau memutar otak. Dengan demikian, bahasa Indonesia bukan hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai fondasi bagi pertukaran ide dan bentuk ekspresi diri yang efektif.

Dalam hal ini selain dari pada peran Bahasa Indonesia sebagai fondasi dalam berkomunikasi. Penting halnya bagi setiap individu untuk meningkatkan kemampuan penguasaan kosakata yang relevan, dan penggunaan struktur kalimat yang tepat (Khair, 2018). Hal ini memungkinkan individu untuk berpartisipasi secara lebih efektif dalam berbagai bidang, seperti akademis, profesional, dan sosial, serta untuk memperkaya komunikasi dan interaksi mereka secara keseluruhan. Selain meningkatkan kemampuan, hal ini juga dapat membuka pintu kesempatan yang lebih luas dalam mencapai tujuan serta hubungan dengan orang lain seperti dalam pekerjaan (Ibda, 2017). Dalam lingkungan kerja, bahasa Indonesia digunakan dalam berbagai situasi seperti rapat, presentasi, diskusi, dan komunikasi sehari-hari antara rekan kerja. Selain itu, dalam dunia kerja yang semakin terhubung secara global, kemampuan berbahasa Indonesia juga menjadi keunggulan tersendiri dalam berkomunikasi dengan mitra lokal, klien, atau pelanggan. Oleh karena itu, baik untuk kepentingan internal maupun eksternal, bahasa Indonesia memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan kerja sama dan kesuksesan dalam dunia kerja.

Dalam dunia bisnis menarik investor merupakan salah satu hal yang penting dalam menunjang kesuksesan suatu bisnis. Dengan adanya investor, bisnis mendapat tambahan modal usaha dan dapat melakukan ekspansi yang dapat meningkatkan perkembangan bisnis. Selain menarik investor, kegiatan promosi juga merupakan salah satu hal penting dalam bisnis karena dapat mengenali target konsumen kepada produk atau jasa yang ditawarkan. Kedua kegiatan tersebut memerlukan penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, agar pendengaran juga tertarik dan memiliki pandangan yang baik terhadap bisnis. Penggunaan Bahasa Indonesia yang baik dan benar dapat memastikan bahwa maksud dan tujuan tersampaikan dengan baik dan dapat membantu Perusahaan dalam mencapai kesuksesan. Disini peran Bahasa Indonesia sangat penting terutama ketika ingin menarik investor. Seorang pebisnis harus bisa mempersentasikan usaha mereka secara jelas dan menarik (Anjani, 2018). Dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar juga dapat membuat para investor merasa bahwa pemilik bisnis mampu menjalankan perusahaannya dengan baik dan juga dapat meningkatkan kredibilitas dan reputasi bisnis di mata para investor. Seorang pebisnis yang dapat berkomunikasi dengan jelas , tepat , dan efektif akan lebih mudah untuk dipercaya oleh investor , klien , rekan usaha , ataupun pemasok. Selain menarik investor , kegiatan promosi juga bagian yang sangat penting dalam hal berbisnis.

Dalam melakukan promosi Perusahaan dapat mengenali produk atau jasa yang ditawarkan , meningkatkan loyalitas konsumen , dan meningkatkan penjualan. dalam hal ini diperlukan Bahasa Indonesia yang baik dan benar agar maksud dan tujuan dapat tersampaikan dengan baik , konsumen juga pastinya akan lebih tertarik ketika suatu bisnis menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar (Assapari, 2014). Bahasa

formal dan resmi sering digunakan dalam situasi negosiasi , terutama dalam berbisnis. Bahasa formal dicirikan oleh penggunaan kata-kata yang tepat , struktur kalimat yang terorganisir , dan penghindaran slang atau bahasa gaul. Penggunaan bahasa formal menciptakan suasana yang serius dan profesional (Utami, 2017). Bahasa formal dan resmi membantu dalam mengkomunikasikan pesan dengan jelas dan menghindari kesalahpahaman. Selain itu , bahasa yang jelas dan tidak ambigu perlu diperhatikan dalam negosiasi menghindari penggunaan istilah yang membingungkan atau berbelit-belit dapat membantu mencegah kesalahpahaman. Terutama ketika membahas detail-detail spesifik , seperti harga , jadwal , atau syarat dan ketentuan. Dalam tahap negosiasi , bahasa yang jelas dan langsung membantu semua pihak mempunyai pemahaman yang sama tentang apa yang sedang dibicarakan (Suminar, 2016).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini kami menggunakan metode penelitian Literatur yaitu metode penelitian ilmiah yang bertujuan untuk mencari informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti, peneliti mengkaji beberapa teori dasar yang relevan dengan masalah yang akan diteliti. untuk membuat uraian teoritik dan empiric yang berkaitan dengan factor, indicator, variable dan parameter penelitian yang tercermin di dalam masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Studi literatur ini juga dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari buku , jurnal , dan sumber data dari literatur lainnya. Metode ini sering digunakan untuk menemukan persoalan dan menemukan landasan teori dari topik yang diangkat oleh peneliti.

Sumber data ini merupakan contoh penggunaan kalimat yang memiliki makna ambigu :

- ✓ “tolong selesaikan proyek secepat mungkin” sebaiknya diperbaiki menjadi “mohon selesaikan proyek ini dalam waktu maksimal satu minggu”
- ✓ “kurangi biaya” sebaiknya diperbaiki menjadi “temukan cara untuk mengurangi biaya produksi tanpa mengorbankan kualitas”
- ✓ “tingkatkan penjualan” sebaiknya diperbaiki menjadi “cari strategi pemasaran baru untuk meningkatkan penjualan produk ini”

Sumber data tersebut memberikan contoh yang jelas tentang bagaimana kalimat yang ambigu dapat diperbaiki menjadi lebih spesifik dan informatif. Pertama, kalimat "tolong selesaikan proyek secepat mungkin" mengandung ambiguitas karena tidak memberikan batas waktu yang jelas. Dengan mengubahnya menjadi "mohon selesaikan proyek ini dalam waktu maksimal satu minggu", instruksi menjadi lebih terperinci dan menghindari penafsiran yang salah. Kedua, pernyataan "kurangi biaya" bisa dianggap samar karena tidak mengindikasikan apakah kualitas produk harus dipertahankan. Dengan merubahnya menjadi "temukan cara untuk mengurangi biaya produksi tanpa mengorbankan kualitas", instruksi menjadi lebih spesifik dan menekankan pentingnya menjaga kualitas dalam upaya penghematan biaya. Terakhir, pernyataan "tingkatkan penjualan" tidak memberikan petunjuk tentang bagaimana mencapai tujuan tersebut. Dengan mengubahnya menjadi "cari strategi pemasaran baru untuk meningkatkan penjualan produk ini", instruksi menjadi lebih terperinci dan menyoroti pentingnya merancang strategi khusus untuk mencapai target penjualan. Dengan memberikan instruksi yang lebih jelas dan spesifik, akan menghindari kebingungan dan kesalahpahaman serta memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh penerima. Hal ini sangat penting dalam konteks bisnis atau manajerial dimana kesalah pahaman dapat menyebabkan kerugian atau masalah yang besar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bahasa merupakan salah satu instrumen penting dalam kelangsungan komunikasi baik dalam keseharian, ilmu teknologi, pendidikan, serta pekerjaan. Bahasa sebagai alat komunikasi bermakna bahwa bahasa merupakan deretan bunyi yang bersistem, bermakna, dinamis, dan memiliki peran sebagai alat interaksi sosial yang memudahkan setiap individu untuk menyatakan gagasan atau isi kepala mereka atau berekspresi kepada lawan tutur dalam suatu kelompok sosial. Bahasa tak hanya menjadi sarana interaksi secara langsung tetapi juga sarana interaksi melalui media sosial, dengan begitu semua orang dapat berkomunikasi dengan jarak jauh tanpa harus bertemu dan menunggu lama. Saat ini perkembangan pemakaian bahasa sudah mulai bergeser pada penggunaan bahasa anak remaja atau disebutnya bahasa gaul. Penggunaan bahasa gaul kini tak hanya digunakan oleh para remaja, tak jarang juga orang yang berpendidikan pun ikut menggunakan bahasa gaul ini dalam komunikasi sehari-hari mereka. Penggunaan bahasa gaul baik dalam bentuk secara lisan maupun tulisan, baik dalam waktu formal maupun non formal tetap mengakibatkan penggunaan bahasa menjadi tidak lagi baik dan benar. Terkadang bahasa juga dapat menjadi salah satu penyebab terjadinya salah paham antar lawan bicara dikarenakan penggunaan bahasa yang tidak tepat dan tidak dapat diterima oleh sebagian orang. Salah satu contohnya adalah penggunaan bahasa gaul dalam melakukan suatu yang berkaitan dengan bisnis.

Bisnis sendiri adalah usaha yang kita bangun dengan sungguh-sungguh dan teliti, berharap bisnis kita ini berjalan dengan lancar, tetapi itu semua bisa saja hancur hanya karena penggunaan bahasa yang salah dan tidak baik kepada rekan bisnis. Dalam dunia bisnis kita bisa menerapkan komunikasi bisnis, komunikasi bisnis merupakan proses pertukaran informasi dan pengiriman pesan antara individu atau organisasi dalam konteks bisnis. Komunikasi yang efektif dalam bisnis sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi, membangun hubungan yang baik dengan pelanggan, dan memperkuat kolaborasi tim. Komunikasi bisnis dapat berupa komunikasi verbal, non-verbal, tertulis atau elektronik dan melibatkan berbagai saluran seperti email, telepon, rapat, presentasi dan media sosial. Untuk menghindari komunikasi ambigu, kami melakukan pengamatan sehingga menghasilkan tips yang bisa diterapkan dalam komunikasi berbisnis. Yang pertama sampaikan informasi dengan jelas dan terarah agar pesan dapat dipahami dengan baik oleh penerima, selanjutnya gunakan bahasa sederhana dan singkat agar pesan dapat disampaikan secara efisien dan mudah dipahami. Pastikan bahwa pesan yang disampaikan memiliki keselarasan dengan tujuan, visi, dan nilai-nilai organisasi. Selanjutnya pilih media yang tepat untuk menyampaikan pesan, seperti rapat untuk diskusi lebih mendalam atau email untuk pesan yang tidak memerlukan interaksi langsung.

Dalam komunikasi bisnis, seringkali akan dihadapkan dengan beberapa tantangan yang dapat mempengaruhi efektivitasnya. Tantangan tersebut diantaranya adalah komunikasi antar budaya. Jika terlibat dalam komunikasi antar budaya, penting untuk memahami keberagaman budaya dan norma yang berlaku untuk menghindari kesalahpahaman. Komunikasi juga seringkali dilakukan secara daring, pada saat terjadi kesalahan teknis saat berkomunikasi melalui media elektronik, pastikan untuk memiliki solusi cadangan atau mencari alternatif lain untuk memastikan komunikasi tetap berjalan. Kurangi risiko terjadinya kekurangpahaman dengan memberikan penjelasan yang lebih rinci dan mengklarifikasi jika terdapat ketidakjelasan dalam pesan yang disampaikan. Ketika menghadapi situasi krisis, komunikasi yang cepat,

transparan dan jujur sangat penting untuk membangun kepercayaan dan mengelola dampaknya dengan lebih efektif.

KESIMPULAN

Bahasa memiliki peran penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam komunikasi sehari-hari, ilmu pengetahuan, pendidikan, dan pekerjaan. Namun, dengan munculnya arus globalisasi, penggunaan bahasa telah bergeser menuju bahasa gaul, yang kadang-kadang tidak tepat dan dapat menyebabkan kesalahpahaman. Penggunaan bahasa gaul, baik dalam konteks formal maupun non formal, dapat mengganggu efektivitas komunikasi, terutama dalam lingkungan bisnis. Komunikasi bisnis yang efektif sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi, membangun hubungan dengan pelanggan, dan meningkatkan kolaborasi tim. Tantangan dalam komunikasi bisnis meliputi komunikasi lintas budaya dan kesalahan teknis dalam komunikasi daring. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan kesadaran akan keberagaman budaya dan penyelesaian cepat terhadap masalah teknis. Komunikasi yang jelas, sederhana, dan terarah dapat membantu menghindari kesalahpahaman, sedangkan transparansi dan kejujuran dalam komunikasi krisis dapat membangun kepercayaan dan mengelola dampaknya dengan lebih efektif. Dengan demikian, pemahaman yang baik tentang bahasa dan penerapan strategi komunikasi yang efektif sangatlah penting dalam menjaga kelancaran bisnis dan hubungan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, A. (2018). Komunikasi Antar Pribadi dalam Hubungan Berpacaran yang Menimbulkan Konflik Kekerasan Psikis. *Interaksi Online*, 6(4), 501–513. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/interaksi-online/article/view/21951>
- Assapari, M. M. (2014). Eksistensi Bahasa Indonesia sebagai Bahasa Nasional dan Perkembangannya di Era Globalisasi. *Prasi*, 9(35), 29–37. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/PRASI/article/view/8943/5776>
- Dewi, A. C., Muchdy, A. J. L., Mael, V. K. S., Sumardi, M. E., Desember, Y. W., & A. Ahmad Nadil. (2023). Peran Bahasa Indonesia dalam Pembentukan Identitas Nasional. *Argopuro: Jurnal Multidisiplin Ilmu Bahasa*, 1(1), 1–14.
- Firmansyah, H., Pratiwi, N. I., Hardiyanti, S. E., Ratih, S. D., Mulyani, A., Bangun, R., Fitriana, Y., & Utami, M. M. (2022). KOMUNIKASI BISNIS (SEBUAH TINJAUAN TEORI DAN PRAKTIS).
- Hidayah, I., & Widodo, P. (2019). Produksi Bahasa Tulis Penutur Asing: Studi Kasus Melati. *Widyaparwa*, 47(2), 128–139. <https://doi.org/10.26499/wdprw.v47i2.313>
- Ibda, H. (2017). Urgensi Pemertahanan Bahasa Ibu di Sekolah Dasar. *SHAHIH: Journal of Islamicate Multidisciplinary*, 2(2). <https://doi.org/10.22515/shahih.v2i2.980>
- Khair, U. (2018). Pembelajaran Bahasa Indonesia dan Sastra (BASASTRA) di SD dan MI. *AR-RIAYAH : Jurnal Pendidikan Dasar*, 2(1), 81. <https://doi.org/10.29240/jpd.v2i1.261>
- Suminar, R. P. (2016). Pengaruh Bahasa Gaul Terhadap Penggunaan Bahasa Indonesia Mahasiswa Unswagati. *Jurnal Logika*, XVIII(3), 1–23.
- Susmita, D. A., Hasibuan, A., & Suhairi, S. (2021). Membuat Komunikasi Efektif Dalam Ekonomi Bisnis dan Kehidupan Sosial. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 2(2), 98–109. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v1i2.490>
- Utami, F. I. D. (2017). Efektivitas Komunikasi Negosiasi Dalam Bisnis. *Jurnal Komunike*, 9(2), 105–122.
- Zahra, F., Sukoco, I., Auliana, L., & Barkah, C. (2022). Komunikasi Efektif Dalam Membangun Strategi Customer Relationship Management. *GANDIWA Jurnal Komunikasi*, 2(1), 41–49. <https://doi.org/10.30998/g.v2i1.1074>
- Zein Adin. (2023). Dasar-Dasar Komunikasi Bisnis. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 3(1), 33–42. <https://doi.org/10.29313/jrmk.v3i1.2324>