

Kualitas *Teamwork* dalam Organisasi Bisnis *Food and Beverage*

Uslarika Hida Rahma¹, Muhammad Mursyidul Azmi², Ainni Fathmawati³

Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang¹, Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang², Fakultas Psikologi Universitas Merdeka Malang³
rahma.hida@unmer.ac.id¹, azmi.mursyidul@unmer.ac.id², fathmawatisoe@gmail.com³

Abstract

The quality of effective teamwork has a positive influence on the success of team members, so that it will give rise to less conflict in the organization. Teamwork is a component that must be possessed by every member of the organization in order to achieve effectiveness in achieving organizational goals. This research aims to determine the quality of teamwork in Food and Beverage business organizations. This research is quantitative research with descriptive statistical analysis techniques, using the Teamwork Quality (TWQ) measuring instrument adapted from Hoegl and Gemuenden. This research aims to determine the quality of teamwork in food and beverage business organizations. This research was conducted on all members of the organization in one department with a total of 33 members. The results of this research show that the Task Aspect value for respondents is 30.30 and the Social Interaction Aspect is 42.55, which can be interpreted as Teamwork being in the medium category. The second aspect of teamwork is an important aspect in supporting the organization in achieving its goals. The implementation of teamwork in an organization must be maintained by trying to strengthen the organization so that teamwork improves and remains effective.

Keywords: Teamwork, Task Aspects, Interaction Aspects.

Abstrak

Kualitas *Teamwork* yang efektif berpengaruh positif terhadap kesuksesan anggota tim, sehingga akan memunculkan sedikit konflik dalam organisasi. *Teamwork* merupakan suatu komponen yang harus dimiliki oleh setiap anggota organisasi supaya mencapai keefektifan dalam mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas teamwork dalam organisasi bisnis *Food and Beverage*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif, alat ukur menggunakan *Teamwork Quality (TWQ)* milik Hoegl dan Gemuenden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas *teamwork* dalam organisasi bisnis *food and beverage*. Penelitian ini dilakukan kepada seluruh anggota dalam satu departemen organisasi bisnis Food and Beverage dengan jumlah 33 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Aspek Tugas pada responden sebesar 30,30 dan Aspek Interaksi Sosial sebesar 42,55 yang dapat diartikan *Teamwork* masuk dalam kategori sedang. Kedua Aspek *teamwork* merupakan aspek penting dalam menunjang organisasi dalam mencapai tujuan. Implementasi *teamwork* pada organisasi harus bisa dipertahankan dengan baik atau dengan memberikan intervensi penguatan kepada anggota organisasi supaya *teamwork* mengalami peningkatan.

Kata kunci: Teamwork, Task Aspects, Interaction Aspects.

1. Pendahuluan

Organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Organisasi terdiri atas kumpulan dari dua orang atau lebih yang saling bekerjasama untuk mencapai tujuan. Tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan sebuah

perusahaan atau organisasi, tidak bisa diserahkan hanya kepada satu orang saja, dalam hal ini pemimpin. Tugas dan tanggung jawab tersebut harus dipikul oleh semua orang berdasarkan keahliannya dalam masing-masing bidang (Arizona, 2017). Keberhasilan kinerja suatu organisasi diharapkan mampu bekerjasama dengan anggota lainnya untuk menyelesaikan setiap pekerjaan maupun permasalahan yang muncul dalam organisasi, sehingga perlu dibentuknya *teamwork* yang berkualitas dan efektif dalam organisasi.

Teamwork merupakan kelompok yang upaya-upaya anggota organisasi menghasilkan kinerja yang lebih besar dan membangkitkan sinergi positif melalui upaya koordinasi. Hoegl dan Gemuenden (2005) menjelaskan bahwa *Teamwork* merupakan usaha-usaha dari para anggota organisasi yang menghasilkan kinerja paling tinggi dan lebih efektif dibandingkan dengan jumlah masukan individu. Fungsi *teamwork* menjadi sebuah simbol sikap kerja dan perilaku anggota organisasi yang ideal. *Teamwork* dibentuk sebagai upaya untuk menciptakan sinergi dalam seluruh elemen dalam organisasi. *Teamwork* yang berkualitas akan menciptakan anggota organisasi mencapai hasil yang maksimal (Parker, 2007). Kualitas *teamwork* dalam organisasi mampu memberikan keseimbangan antar anggota untuk menciptakan organisasi yang mana peran anggota organisasi aktif untuk memberikan kontribusi guna mengembangkan organisasi yang efektif.

Sejalan dengan kerangka teori tentang *teamwork* dalam Abuzid, H. F. (2017) yang menjelaskan bahwa Tim dan perannya merupakan issue yang perlu dikaji dalam organisasi saat ini. Proses mewujudkan *teamwork* mempunyai banyak variasi dan pertimbangan namun keberhasilannya tergantung pada tingkat integrasi dan kekompakan anggota tim dengan misi dan tujuan organisasi. Hubungan kerja tim ini juga dipengaruhi secara langsung oleh banyak faktor, salah satunya adalah peran anggota tim dan komunikasi internal para anggota. Abuzid (2017) mengembangkan model dengan lima elemen inti yang semuanya mempunyai kesimpulan bahwa karakteristik pribadi individu dalam melakukan interaksi sosial seperti pengambilan keputusan dan penyelesaian konflik memiliki peran penting dalam keberhasilan *teamwork*. Para anggota di setiap organisasi khususnya organisasi bisnis tentu mengharapkan adanya lingkungan yang baik dalam tim, sehingga semua orang dapat bekerja dengan pikiran bebas serta tanpa adanya tekanan yang berlebihan.

Permasalahan *teamwork* yang terjadi pada organisasi bisnis *food and beverage* salah satunya adalah komunikasi antar anggota organisasi, komunikasi yang tidak terjalin dengan baik dapat menghambat proses tugas maupun tanggung jawab antar individu ke kelompok. Oleh karena itu permasalahan yang terjadi berpengaruh terhadap kinerja anggota organisasi yang mana kinerja anggota organisasi dapat ditingkatkan melalui kerjasama tim yang baik. Semakin rendah *teamwork* akan menciptakan suatu permasalahan yang lebih konkrit dalam mencapai keefektifan organisasi (Rahma, 2016). *Teamwork* yang berkualitas memberikan kesempatan yang baik bagi anggota organisasi untuk menciptakan sinergi yang positif terhadap kinerja organisasi, serta meminimalisir suatu konflik dan mampu untuk menyelesaikan konflik tersebut (Hoegl dan Geumenden, 2005).

Kerjasama dalam suatu organisasi merupakan daya dorong yang memiliki energi positif dan menciptakan sinergi positif bagi anggota organisasi. Tanpa kerjasama yang baik tidak akan memunculkan

ide-ide cemerlang (Dira et al., 2020). *Teamwork* yang berkualitas akan menciptakan kinerja yang maksimal seperti rasa memiliki atau kebersamaan antar anggota organisasi, seluruh anggota organisasi merasa puas dengan kinerja yang dikerjakan bersama-sama, meminimalisir tingkat absensi pada anggota organisasi, dan mengurangi tingkat *turnover* pada anggota organisasi. Hoegl dan Gemuenden (2005) kualitas *teamwork* yang efektif terdiri atas enam aspek *teamwork* dan di bagi dalam dua bagian yaitu (1) aspek tugas meliputi koordinasi, komunikasi, dan keseimbangan terhadap kontribusi anggota, (2) aspek interaksi sosial meliputi usaha, kohesivitas tim dan dukungan.

Komponen utama organisasi untuk menghasilkan kinerja terbaik yaitu dengan menciptakan interaksi sosial yang baik antar anggota organisasi. Suatu organisasi yang memiliki *teamwork* efektif dapat diasumsikan mampu menciptakan keadaan yang saling berinteraksi dengan baik dan semakin mudah untuk mencapai efektivitas organisasi. Ketika organisasi tidak mampu menciptakan interaksi sosial yang baik maka akan menciptakan organisasi yang anggota organisasinya bersifat individualis dan akan meningkatkan jumlah *turn over* anggota. Dalam proes anliss terkait kualitas *teamwork*, penelitian ini menggunakan aspek *teamwork* dari Hoegl dan Gemuenden.

Secara khusus tujuan dari penelitian untuk mengetahui gambaran kualitas *teamwork* pada pada anggota organisasi bisnis *food and beverage* yang saat ini sedang dijalankan dalam organisasinya.

2. Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif tentang kualitas *teamwork* pada organisasi bisnis *food and beverage*. Subyek penelitian ini adalah seluruh kepengurusan organisasi bisnis *Food and Beverage* berjumlah 33 anggota. Subyek penelitian ini termasuk dalam penelitian populasi karena keseluruhan komponen dan kriteria subyek masuk dalam proses penelitian dari rentang usain 20-60 tahun, sehingga semua anggota organisasi dilibatkan dalam penelitian ini.

Alat ukur yang digunakan penelitian ini yaitu *Teamwork Quality (TWQ)* oleh Hoegl dan Gemuenden, terdiri atas enam aspek *teamwork* yaitu komunikasi, koordinasi, keseimbangan kontribusi anggota, kohesi, usaha dan dukungan. Penggunaan alat ukur ini sesuai dengan kebutuhan organisasi dan disesuaikan juga untuk item-item yang relevan dengan kebutuhan organisai. Berikut *blue print* setiap aspek *teamwork* :

Tabel 1

Variable	Aspek	Item	Total Item
<i>Teamwork</i>	Koordinasi	6,7	2
	Keseimbangan kontribusi anggota	8,22	2
	Komunikasi	1,2,3,4,5	5
	Kohesi	17,18,19,20,21	5
	Usaha	15,16	2

Dukungan (Support)	9,10,11,12,13,14	6
Total Item		22

3. Hasil dan Pembahasan Hasil

Berdasarkan hasil perhitungan analisis statistik deskriptif diketahui bahwa nilai rata-rata pada Aspek Tugas sebesar 30,30 dengan standar deviasi 4,93. Aspek Interaksi Sosial nilai rata-rata sebesar 42,55 dengan nilai standar deviasi yaitu 6,67. Untuk menentukan tingkatan kategori maka perlu adanya batasan kategorisasi yang digunakan untuk menganalisa hasil dari skala *Teamwok Quality* dari masing-masing responden. Setelah batasan kategorisasi ditentukan maka diperoleh hasil data berdasarkan dari masing-masing kategori pada Aspek Tugas dan Aspek Interaksi Sosial yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

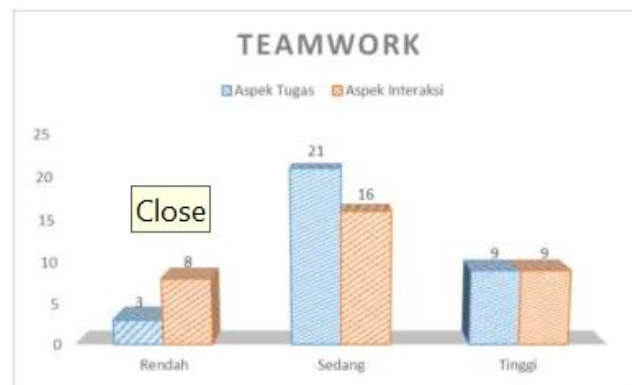
Kategori	Batasan Nilai
Rendah	$X < 25,37$
Sedang	$25,37 < X < 35,23$
Tinggi	$35,23 < X$

Aspek Tugas

Kategori	Batasan Nilai
Rendah	$X < 35,88$
Sedang	$35,88 < X < 49,22$
Tinggi	$49,22 < X$

Aspek Interaksi Sosial

Berdasarkan hasil dari anggota organisasi tersebut akan terlihat tentang kualitas *teamwork* pada organisasi bisnis *food and beverage* merujuk pada kategori yang tinggi, sedang atau rendah. Maka dari hasil tersebut terlihat bentuk efektivitas *teamwork* dalam organisasi bisnis tersebut. Berikut gambaran grafik hasil kategorisasi dari masing-masing skor Aspek Tugas dan Interaksi Sosial.



Gambaran grafik masing-masing aspek

Berdasarkan grafik di atas dari Aspek Tugas dan Interaksi Sosial dalam *teamwork* masuk di kategori **sedang** pada setiap aspek. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai pada aspek tugas lebih tinggi dan lebih dominan dibandingkan Aspek Interaksi Sosial meskipun kedua aspek tersebut berada pada kategori sedang.

Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan analisis statistik deskriptif dapat dijelaskan bahwa Aspek Tugas lebih cenderung aktif dalam *teamwork* meskipun dalam kategori sedang. Komponen aspek tugas meliputi komunikasi, koordinasi, dan keseimbangan terhadap kontribusi anggota. Pada Aspek Interaksi Sosial masuk dalam kategori sedang akan tetapi cenderung dibawah aspek tugas. Komponen Aspek interaksi sosial meliputi dukungan, usaha, dan kohesivitas tim. Kedua aspek tersebut dari komponen-komponennya sangat berpengaruh dalam menunjang keefektifan *teamwork* (Rahma,2016).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut organisasi bisnis *food and beverage* cenderung berada pada kategori sedang di setiap aspek *teamwork*. Pada aspek tugas, anggota organisasi cukup mampu untuk mengkoordinasikan perihal tugas beserta tanggung jawabnya pada masing-masing anggota dalam organisasi. Dari hasil wawancara dengan pihak pimpinan organisasi bahwa proses komunikasi dan koordinasi perihal tugas dan pembagian tugas dari masing-masing anggota berjalan cukup baik meskipun terkadang ada kendala namun anggota masih bisa menyelesaikan dengan baik Koordinasi dilakukan setiap pagi sebelum pekerjaan dimulai, kegiatan ini selalu dilakukan untuk mengkomunikasikan pekerjaan-pekerjaan yang sekiranya memiliki kendala. Kontribusi anggota organisasi terjalin cukup baik untuk saling memberikan masukan dan ide-ide kepada para anggota lainnya.

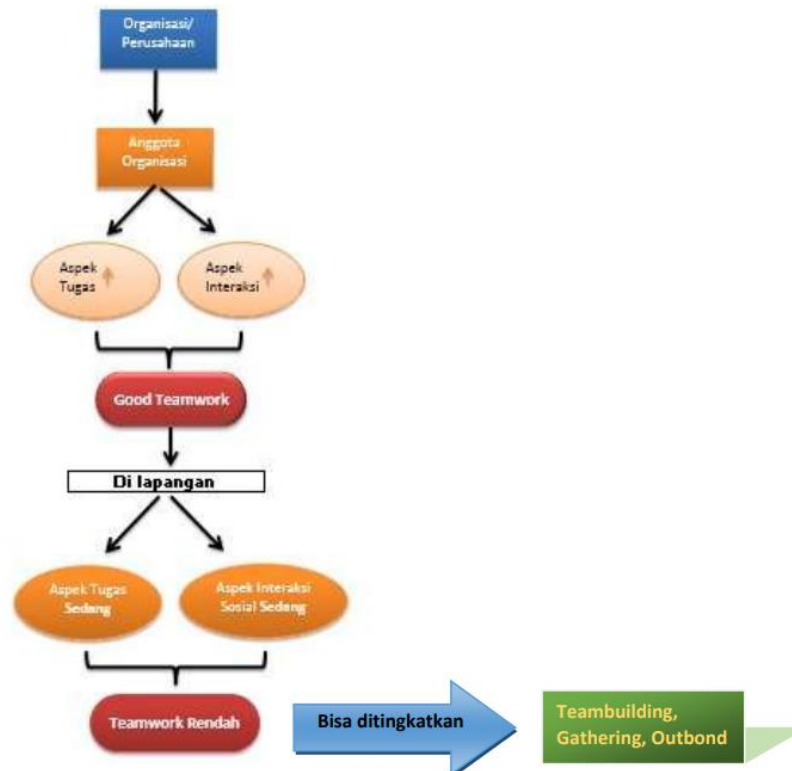
Teamwork pada aspek Interaksi sosial, setiap anggota organisasi cukup baik dalam pelaksanaannya. Hal ini terlihat dari masing-masing anggota organisasi memberikan dukungan dengan memberikan ide dan masukan jika mengalami kendala. Dalam hal ini sesuai dengan pendapat Heogl dan Geumenden (2005) bahwa kualitas *teamwork* yang efektif dalam suatu organisasi akan semakin mudah untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaannya, serta meminimalisir timbulnya konflik. Konflik dapat membuat lingkungan kerja

menjadi kurang nyaman, menurunkan persepsi individu terhadap *teamwork* dan kepuasan kerja, meningkatkan kecemasan, dan berdampak lebih besar membuat karyawan dikucilkan dari kelompok sehingga hal tersebut dikhawatirkan juga akan mempengaruhi efektivitas dalam organisasi (Martono, S dkk, 2020). Dalam organisasi bisnis *food and beverage* dapat diartikan bahwa dari hasil uji deskriptif tersebut menunjukkan kedua aspek ada pada kategori sedang, yang dapat diartikan anggota organisasi cukup memiliki kapasitas dan menyadari bahwa *teamwork* sangat dibutuhkan untuk suatu organisasi.

Dalam penelitian Artha Kusuma (2022) bahwa kualitas *teamwork* tidak hanya bergantung pada aspek interaksi namun budaya organisasi juga memiliki peran dalam membentuk kualitas *teamwork* yang akan mewujudkan efektivitas organisasi. Dalam organisasi bisnis *food and beverage* kualitas *teamwork* yang berjalan salah satunya juga didukung dengan kondisi budaya organisasi yang baik. Hal ini berdasarkan dari penjelasan salah satu anggota organisasi yang menyampaikan bahwa budaya yang dibentuk memberikan pedoman untuk menjaga komunikasi dan tanggungjawab yang dilaksanakan. *Teamwork* merupakan faktor penting keberhasilan organisasi, dengan *teamwork* yang berkualitas maka dapat meminimalisir terjadinya masalah pada pekerjaan. Proses *teamwork* memiliki efek positif pada kinerja individu maupun tim, aspek pada *teamwork* berpengaruh kuat terhadap kinerja tim yang terlibat dalam suatu pekerjaan (Dira et al., 2020).

Dalam jurnal *Harvard Business Review* “*The Secrets of Great Teamwork*” (Martine Haas dan Mark Mortensen, 2016) yang menyebutkan bahwa untuk membangun kualitas *teamwork* yang baik tidak pernah mudah realitanya dalam beberapa tahun terakhir permasalahan berkaitan dengan kualitas *teamwork* menjadi semakin kompleks seiring dengan arus globalisasi yang mempengaruhi gaya organisasi, maka perlu mengambil pendekatan sistematis untuk menganalisis seberapa baik tim dipersiapkan untuk mencapai organisasi yang efektif dan mengidentifikasi di mana perbaikan diperlukan sehingga dapat membuat perbedaan besar. Hal tersebut sejalan dengan permasalahan yang terjadi dalam organisasi bisnis *food and beverage* dimana aspek Interaksi Sosial masih cenderung kurang dominan dibandingkan aspek tugas meskipun tentu keduanya masih dalam batas yang sedang namun dirasa masih memerlukan perbaikan melalui pengadaan program untuk terus mengembangkan kualitas *teamwork* dalam organisasi bisnis *food and beverage* agar mengalami peningkatan (*progress*) ke arah yang lebih baik.

Aplikasi *teamwork* dalam organisasi yang dikaji dalam penelitian ini secara keseluruhan kurang lebih memiliki alur berpikir sebagai berikut:



Berdasarkan hasil kerangka berpikir tersebut, serta kutipan pemikiran dari jurnal karya Martine Haas dan Mark Mortensen (2016), oleh karena itu *teamwork* dalam organisasi harus bisa dipertahakan atau bisa lebih ditingkatkan untuk mencapai kategori tinggi. Sebagai usaha untuk meningkatkan atau mempertahankan *teamwork*, oleh karena itu ada beberapa bentuk program-program intervensi yang bisa di terapkan, yaitu:

a) *Team Building*

Program intervensi ini merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan *teamwork*, *team building* dirancang berdasarkan Aspek dalam *teamwork*. *Team building* tidak harus tentang materi atau semacam seminar namun bisa diberikan dalam bentuk aktivitas-aktivitas baik berupa *role play* ataupun permainan langsung dengan menerapkan aspek-aspek *teamwork*.

Berdasarkan hasil penelitian tentang *teambuilding* efektif untuk meningkatkan kualitas *teamwork*, namun diberikan dalam bentuk aktivitas langsung daripada hanya sebatas materi atau seminar tentang *teamwork*. Maka organisasi bisa menyusun agenda setiap tahun untuk mengadakan kegiatann *team building*, selain untuk meningkatkan *teamwork* juga mampu untuk menjalin komitmen terhadap organisasi.

b) Outbond

Suatu bentuk pembelajaran yang disimulasikan dan dilakukan di alam terbuka atau tertutup dengan bentuk permainan yang efektif, yang menggabungkan antara intelegensia, fisik dan mental. kegiatan Outbond dikategorikan mampu menciptakan untuk membangun *teamwork* dari aspek tugas maupun

aspek interaksi. Outbond salah satu media yang digunakan oleh setiap organisasi guna untuk meningkatkan kebersamaan antar anggota organisasi.

c) *Gathering*

Suatu kegiatan yang diadakan pada waktu tertentu di satu lokasi baik di dalam maupun luar ruangan dengan tema yang disepakati bersama. Tujuannya untuk membentuk Kerjasama yang baik dalam meningkatkan kebersamaan. Hal ini akan menciptakan suatu kondisi kerja yang penuh rasa tanggung jawab, kepedulian dan saling menghargai satu sama lain. Kegiatan ini dirancang untuk membangun aspek tugas dan aspek interaksi sosial, dengan menggunakan aspek tersebut sebagai panduan untuk merancang aktivitas yang akan dilakukan dalam *gathering*.

4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari Aspek Tugas dan Interaksi Sosial dalam *teamwork* pada Organisasi Bisnis *food and beverage* berada pada kategori sedang setiap aspek. Hasil analisis statistik deskriptif tersebut dapat menjelaskan bahwa Aspek Tugas sudah cukup baik dan masing-masing anggota organisasi cukup aktif. Anggota organisasi bisnis *Food and Beverage* cukup baik dalam mengkomunikasikan terkait tugas dan tanggung jawabnya. Pada Aspek Interaksi sosial anggota organisasi juga cukup baik dalam memberikan dukungan berupa memberikan ide dan masukan kepada anggota yang merasa ada kendala.

Daftar Pustaka

- Abuzid, H. F. (2017). Impact of teamwork effectiveness on organizational performance vis-a-vis role of organizational support. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 12(8), 2229-2237. DOI: 10.3923/jeasci.2017.2229.2237.
- Arizona, Riki. (2017). Peran *Teamwork* Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Sinarmas Cabang Malang. *Jurnal Aplikasi Administrasi*, 20(1), 52-59.
- Artha, I. M. K., Kawiana, I. G. P., & Trarintya, M. A. P. (2022). Peran Etos Kerja Kaizen, Teamwork dan Budaya Organisasi dalam Peningkatan Kinerja Karyawan. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 2(4), 1019-1031.
- Dira, Ayu., Kusniawati, Aini., Muhidin, Ali. 2020. Pengaruh Budaya Organisasi dan teamwork Terhadap Kinerja Pegawai. *Business Management and Entrepreneurship Journal*. 2(2),147-161
- Haas, M., & Mortensen, M. (2016). The Secrets of Great Teamwork (Harvard Business Review). *Online verfügbar unter <https://hbr.org/2016/06/the-secrets-of-great-teamwork>, zuletzt geprüft am, 23, 2019.*
- Hoegl, M., & Geumenden, H.G. 2005. Teamwork quality and success of innovative projects. *Journal of Organization Science*. 12 (4): 435-449; ProQuest.

- Imron, I. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kerjasama Tim, dan Budaya Organisasi Terhadap Prestasi Kerja dan Dampaknya Kepada Kinerja Pegawai. *JEM Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 5(1), 64-83.
- Martono, S., Khoirudin, M., Wijayanto, A., Ridloah, S., Wu;ansari, N. A., & Udin, U. D. I. N. (2020). Increasing teamwork, organizational commitment and effectiveness through the implementation of collaborative resolution. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business (JAFEB)*, 7(6), 427-437.
- Maxwell, John C. 2014. *Teamwork*. Jakarta: MiC Publishing.
- Parker, Gleen. 2007. *Team Player & Teamwork*. USA: John Willey.
- Rahma, Uslarika. 2016. Efektivitas *Team Building Training* dalam Meningkatkan *Teamwork* Pada Atlit Bola Basket. Repository : UM