

Studi Efektifitas Kerjasama Tim (*Teamwork*) pada Karyawan Bagian *Shopkeeper* dan Gudang di Perusahaan X Kota Bandung

Study Effectiveness of Teamwork on Employee Part of *Shopkeeper* and Warehouse in Company X Bandung

¹ Siti Nur Hasya ² Oki Mardian

^{1,2} Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116
e-mail: ¹ hasyaaaa14@gmail.com, ² okimardian@gmail.com

Abstract Company X is one of the big distribution store in Bandung. *Shopkeeper* and warehouse have a standard operational procedure that requires them to work together in any situation and condition, but in reality they are denial to coordinate with each other and sharing tasks. Finally, their goals are hampered, insufficient in providing service and Inadequate leaders also support it. It can be said that teamwork on *shopkeeper* and warehouse in Company X Bandung City is not effective seen based on seven components of teamwork such as team orientation, team leadership, monitoring, feedback, backup, coordination and communication. Based on the results obtained that as much as 25% of the employee perceives the teamwork in place effective and 75% employee perceives the teamwork is not effective. The things that underline the effectiveness of teamwork that is team orientation and team leadership, in this case that *shopkeeper* and warehouse are part of ineffective teamwork category with low team orientation and low team leadership.

Keywords : teamwork, effective, not effective

Abstrak Perusahaan X merupakan salah satu *distribution store* besar di Kota Bandung dan memiliki dua unit kerja yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan konsumen diantaranya bagian *shopkeeper* dan gudang. Karyawan bagian *shopkeeper* dan gudang memiliki *standard operational procedure* yang mengharuskan kedua bagian ini bekerjasama dalam keadaan dan situasi apapun, namun pada kenyataannya kedua bagian ini enggan untuk saling berkoordinasi satu sama lain dalam berbagi tugas dan pada akhirnya, menghambat dari tujuan bersama dan kurang maksimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini juga didukung oleh peran pemimpin yang kurang maksimal dalam mengatasi permasalahan tersebut, sehingga kerjasama tim pada karyawan bagian *shopkeeper* dan gudang di Perusahaan X Kota Bandung tidak efektif dilihat berdasarkan tujuh komponen kerjasama tim diantaranya orientasi tim, kepemimpinan tim, *monitoring*, *feedback*, *backup*, koordinasi dan komunikasi. Berdasarkan hasil yang didapat bahwa sebanyak 25% karyawan mempersepsikan kerjasama tim di tempat tersebut efektif dan 75% karyawan mempersepsikan kerjasama tim tidak efektif. Hal yang mendasari efektifitas kerjasama tim yaitu orientasi tim serta kepemimpinan tim, dalam penelitian ini karyawan *shopkeeper* dan gudang masuk dalam kategori kerjasama tim yang tidak efektif didukung dengan orientasi tim dan kepemimpinan tim yang rendah.

Kata kunci : kerjasama tim, efektif, tidak efektif

A. Pendahuluan

Industri *fashion* lokal di Indonesia berkembang pesat, pasalnya pada tahun 2014 mampu menyumbang 40% dari seluruh ekonomi kreatif di Indonesia terhadap *product domestic bruto* (PDB) Nasional dan terus meningkat 0,5% bahkan lebih di setiap tahunnya, data terakhir tahun 2016 sekitar 42% dalam arti industri *fashion* lokal menyumbang sebanyak US\$ 15,19 miliar atau setara Rp 208 triliun dengan kurs Rp 13.700/US, menurut Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Mari Elka Pangestu (sumber : Badan Pusat Statistik). Salah satu yang berpengaruh di dalam industri *fashion* lokal yaitu *distribution store* atau yang lebih dikenal dengan sebutan distro. Distro sudah ada sejak tahun 1990-an di Indonesia dan masih ada sampai saat ini. Keberadaan distro tersebar di hampir seluruh kota besar di Indonesia salah satunya yaitu di Kota Bandung.

Kota Bandung memiliki kurang lebih 200-an *brand* lokal distro (*distribution*

store) pada tahun 2002 dan tahun 2016 mencapai 600 *brand* (terdaftar resmi) yang semakin bertambah di tiap tahunnya, bahkan salah satu *brand* dari Kota Bandung yaitu Perusahaan X memasuki 10 top *brand fashion* lokal distro terpopuler di Indonesia menurut Ketua Kreatif Independent Clothing Komuniti (KICK), Fiki Shikara (sumber :kaskus.co.id/kumpulan-brand-fashion-indonesia-yang-terkenal-ayo-support-local-brand).

Perusahaan X merupakan salah satu distro terpopuler di Indonesia yang memiliki kualitas produk yang baik. Namun berdasarkan hasil data survey media sosial perusahaan X Kota Bandung, sebanyak 90% dari 200 (November 2016-Januari 2017) konsumen di setiap harinya mengeluh terhadap pelayanan yang lama dan barang yang diinginkan konsumen tak kunjung datang. Hal ini tidak sesuai dengan harapan dan tujuan Perusahaan X yang ingin unggul dalam produk dan juga dalam pelayanan.

Karyawan yang bertanggung jawab atas pelayanan konsumen dan yang bertanggung jawab atas permintaan barang yaitu pada bagian *shopkeeper* dan bagian gudang. Kedua bagian tersebut harus saling berbagi pekerjaan sesuai dengan *standard operational procedure*, ketika kondisi toko ramai maka *shopkeeper* harus membantu proses pengambilan barang menuju bagian gudang namun yang terjadi *shopkeeper* enggan untuk membantu bagian gudang dalam mengambil barang dengan alasan menghindari konflik dengan pihak bagian gudang, karena berulang kali *shopkeeper* melakukan kesalahan dan membuat pihak bagian gudang kesal. Bagian gudangpun menolak *shopkeeper* karena setiap kali *shopkeeper* mengambil barang ke bagian gudang, maka keadaan bagian gudang menjadi berantakan, posisi barang tidak diletakkan sesuai dengan jenis, kode, dan ukurannya. Hal ini mengakibatkan pihak bagian gudang kesal karena menambah pekerjaan dan harus merapikan kondisi gudang tersebut, disisi lain *shopkeeper* merasa bahwa bantuan yang diberikan tidak dihargai, sama halnya dengan bagian gudang ketika memberikan kesempatan kepada *shopkeeper* untuk memperbaiki kesalahannya, namun kesalahan dari *shopkeeper* tetap berulang. Dengan sikap *shopkeeper* dan bagian gudang yang seperti itu mengakibatkan pelayanan kepada konsumen menjadi lama.

Ketika kondisi toko tidak ramai pun tuntutan kerjasama diperlukan dalam hal menghitung barang yang datang dari distributor, dikarenakan jumlah orang bagian gudang yang terbatas di setiap *shift*nya mengharuskan *shopkeeper* membantu dalam proses penghitungan barang, selain itu juga tugas bagian gudang adalah *packing* barang untuk dikirim dan dititipkan di distro lain. Dalam penghitungan barang, tidak semua *shopkeeper* ikut terlibat membantu, alasan beberapa *shopkeeper* yang tidak ingin membantu bagian gudang dalam penghitungan jumlah fisik barang, dikarenakan sudah berulang kali merasa kurang dihargai oleh orang bagian gudang, menyuruh ketika menyusun barang serta tidak ada ucapan terimakasih dari pihak bagian gudang. Sedangkan alasan dari beberapa *shopkeeper* yang selalu membantu bagian gudang merasa bahwa tugas tersebut sudah menjadi tanggung jawab bersama dan sudah menjadi kegiatan yang biasa dilakukan bersama. Akibatnya, bagian gudang tidak terbantu dengan maksimal di saat yang bersamaan harus menghitung barang distributor serta memenuhi permintaan barang dari konsumen, sehingga bagian gudang kewalahan untuk menangani hal tersebut.

Maka dari itu, untuk mencapai tujuan bersama yaitu pelayanan yang cepat dan tepat diperlukan efektivitas kerjasama tim diantara karyawan *shopkeeper* dan bagian gudang. Kerjasama tim yang efektif yaitu ketika karyawan memahami pentingnya kontribusi satu sama lain dengan memberikan keuntungan tercapainya tujuan bersama,

dengan saling membantu dan meningkatkan kinerja organisasi menurut **Dickinson (dalam Moe 2009)**.

Permasalahan yang terjadi di Perusahaan X pada karyawan *shopkeeper* dan bagian gudang adalah sebagian besar karyawan menunjukkan kecenderungan kerjasama tim yang tidak efektif, dilihat dari sikap mereka yang mengetahui tujuan bersama dan mengetahui *standard operational procedure* yang mengharuskan mereka untuk bekerjasama justru diabaikan dan lebih mengutamakan kepentingan pribadinya, saling menyalahkan, tidak menghargai atas hasil kerja rekannya, tidak menerima teguran serta menghindari permasalahan sehingga cenderung tidak mendukung dalam pencapaian tujuan perusahaan. Apabila keseluruhan kepentingan pribadi ini diabaikan dan memfokuskan diri terhadap tujuan bersama maka kerjasama akan lebih efektif. Disisi lain, terdapat pula beberapa *shopkeeper* yang menunjukkan adanya keinginan untuk bekerjasama dan menyadari adanya tanggung jawab yang harus diselesaikan bersama-sama. Berdasarkan dari penjelasan tersebut maka peneliti ingin mengetahui mengenai **“Bagaimana gambaran efektivitas *teamwork* pada karyawan bagian *shopkeeper* dan bagian gudang di Perusahaan X Kota Bandung?”**

B. Landasan Teori

Definisi Kerjasama

Dickinson (dalam Moe 2009) yang menyatakan bahwa kerja sama tim merupakan bentuk kontribusi individu dengan individu lain disertai pemahaman bahwa dengan saling membantu dapat memberikan keuntungan bagi tujuan bersama dan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Terdapat tujuh komponen dalam kerjasama diantaranya orientasi tim, kepemimpinan, *monitoring*, *feedback*, *back up*, koordinasi dan komunikasi.

Komponen Kerjasama

Beberapa komponen Kerjasama tim menurut **Dickinson (2009)** :

1. Orientasi Tim
Mengacu pada tugas tim dan sikap yang dimiliki anggota tim terhadap satu sama lain. Ini mencerminkan penerimaan norma tim, tingkat kekompakan kelompok, dan pentingnya anggota tim, misalnya :
Melakukan tugas dengan prioritas tinggi untuk mencapai tujuan tim
Rela berpartisipasi dalam semua aspek tim.
2. Kepemimpinan Tim
Melibatkan pemberian arahan, struktur, dan dukungan untuk anggota tim lainnya. Ini tidak harus mengacu pada satu individu dengan otoritas formal atas orang lain. Kepemimpinan tim dapat ditunjukkan oleh beberapa anggota tim, misalnya :
Menjelaskan kepada anggota tim lain apa yang dibutuhkan dari mereka selama bertugas
Mendengarkan kekhawatiran anggota tim lainnya.
3. Monitoring
Mengacu pada mengamati aktivitas dan kinerja anggota tim lainnya dan mengakui ketika anggota tim melakukan dengan benar. Ini menyiratkan bahwa anggota tim kompeten, misalnya :
Menyadari kinerja anggota tim lainnya,
Mengakui saat anggota tim melakukan dengan benar.
4. Feedback

Melibatkan pemberian, pencarian, dan penerimaan informasi di antara anggota tim. Memberikan umpan balik mengacu pada penyediaan informasi mengenai kinerja anggota lainnya. Mencari umpan balik mengacu pada meminta masukan atau panduan mengenai kinerja dan untuk menerima informasi positif dan negatif mengenai kinerja yang dilakukan.

5. Backup

Dilibatkan untuk membantu anggota tim lainnya. Ini menyiratkan bahwa anggota memiliki pemahaman tentang tugas anggota lainnya. Ini juga menyiratkan bahwa anggota tim bersedia dan mampu memberikan dan mencari bantuan bila diperlukan, misalnya :

- Menggantikan anggota lain yang tidak dapat melakukan tugasnya,
- Membantu anggota lain memperbaiki kesalahan.

6. Koordinasi

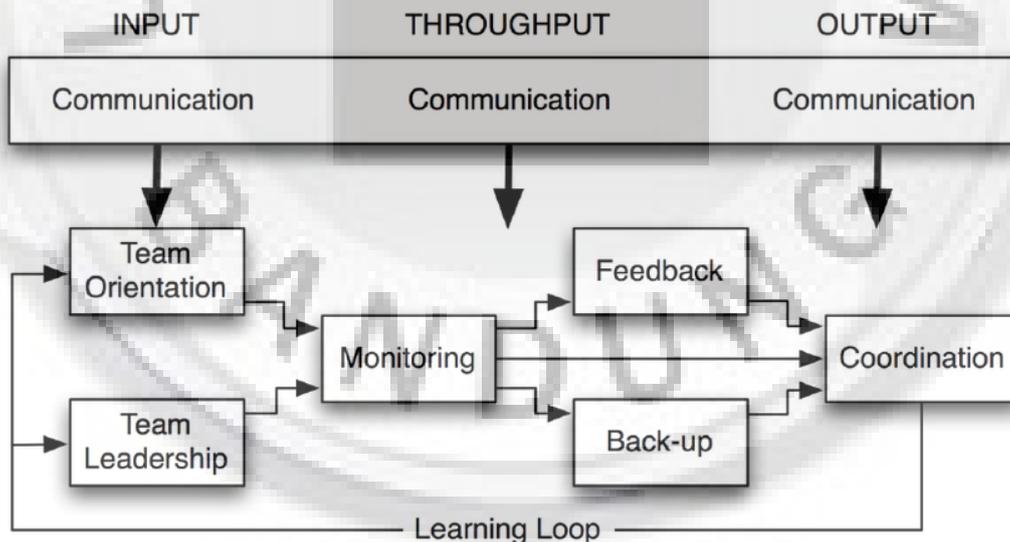
Mengacu pada anggota tim untuk melaksanakan kegiatan secara tepat dan terpadu. Ini menyiratkan bahwa kinerja anggota tim mempengaruhi anggota tim lain, misalnya :

- Melakukan pekerjaan yang relevan dengan anggota lain secara efisien
- Mempermudah pekerjaan anggota lain

7. Komunikasi

Melibatkan pertukaran informasi dua atau lebih anggota tim, seringkali dalam hal ini untuk mengklarifikasi informasi yang didapat dan untuk memastikan pemahaman, sehingga komunikasi ini terjadi berulang kali diantara anggota tim.

Model Teamwork Dickinson



Gambar 1. Model *teamwork*

Model *teamwork* ini menjelaskan bahwa orientasi tim dan kepemimpinan menjadi langkah awal dalam kerjasama yang efektif. Diawali dengan adanya prioritas terhadap tim serta peran pemimpin yang memfasilitasi dalam hal mendukung anggota timnya, maka akan mendukung bagaimana proses *monitoring* terjadi yaitu ketika seluruh anggota satu sama lain mengamati kinerja satu sama lain, mampu memberikan perbaikan atas kesalahan atau yang dinamakan *feedback*, serta mampu mengatasi kesulitan atas anggota lain yang dinamakan *backup*, yang pada akhirnya seluruh

proses ini menciptakan adanya koordinasi. Dalam proses kerjasama tim ini terdapat satu komponen yang menyertai seluruh komponen lainnya yaitu komunikasi.

C. Hasil Penelitian

Tabel 1. Gambaran Persepsi Kerjasama Karyawan Bagian *Shopkeeper* dan Gudang di Perusahaan X Kota Bandung

Kerjasama	F	%
Efektif	3	25%
Tidak Efektif	9	75%
Jumlah	12	100%

Kategori	Komponen	Frekuensi	Presentase
Tinggi	Orientasi Tim tinggi	4	33,3%
Rendah	Orientasi Tim rendah	8	66,7%
Jumlah		12	100%
Kategori	Komponen	Frekuensi	Presentase
Tinggi	Kepemimpinan Tim tinggi	1	8,3%
Rendah	Kepemimpinan Tim rendah	11	91,7%
Jumlah		12	100%
Kategori	Komponen	Frekuensi	Presentase
Tinggi	<i>Monitoring</i> tinggi	0	0%
Rendah	<i>Monitoring</i> rendah	12	100%
Jumlah		12	100%
Kategori	Komponen	Frekuensi	Presentase
Tinggi	<i>Feedback</i> tinggi	0	0%
Rendah	<i>Feedback</i> rendah	12	100%
Jumlah		12	100%
Kategori	Komponen	Frekuensi	Presentase

Tinggi	<i>Backup</i> tinggi	0	0%
Rendah	<i>Backup</i> Tim rendah	12	100%
Jumlah		12	100%
Kategori	Komponen	Frekuensi	Presentase
Tinggi	Koordinasi tinggi	0	0%
Rendah	Koordinasi rendah	12	100%
Jumlah		12	100%
Kategori	Komponen	Frekuensi	Presentase
Tinggi	Komunikasi tinggi	0	0%
Rendah	Komunikasi rendah	12	100%
Jumlah		12	100%

Hasil ini menunjukkan bahwa kerjasama tim yang efektif perlu didukung oleh orientasi tim dan kepemimpinan tim yang tinggi. Apabila orientasi tim dan kepemimpinan tim rendah, maka komponen yang lain pun akan rendah. Selanjutnya dibuat pengkategorian untuk memastikan hasil orientasi tim dan kepemimpinan tim.

Kategori Kerjasama	Komponen	Frekuensi	Presentase
Tinggi (A)	Orientasi tim tinggi , Kepemimpinan tim tinggi	0	0%
Rendah (B)	Orientasi tim tinggi , Kepemimpinan tim rendah	4	33,3%
Rendah (C)	Orientasi tim rendah , Kepemimpinan tim tinggi	0	0%
Rendah (D)	Orientasi tim rendah , Kepemimpinan tim rendah	8	66,7%
		12	100%

Dapat diketahui bahwa seluruh karyawan berada pada kategori yang rendah, sehingga menunjukkan bahwa karyawan menilai belum adanya kesamaan tujuan dalam bekerja hal ini ditunjukkan oleh karyawan yang lebih mengutamakan kepentingan pribadi, terlebih lagi peran pemimpin yang kurang mampu memberikan solusi atas kesulitan yang dihadapi karyawan, ketika terjadi masalah tidak diselesaikan bersama-sama sehingga karyawan tidak paham apakah yang dilakukannya benar atau tidak, yang terjadi justru saling menyalahkan diantara karyawan, selanjutnya ketidakjelasan tersebut membuat karyawan menilai bahwa apa yang dilakukannya sudah benar sehingga sulit untuk menerima masukan dari karyawan lain dan mempersepsikan teguran tersebut dengan negatif, hingga pada akhirnya setiap karyawan enggan untuk menyatukan usaha dengan karyawan lain karena merasa

kurang dihargai hal ini yang menjadikan kerjasama diantara karyawan tidak efektif.

D. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka didapatkan gambaran Kerjasama (*teamwork*) pada karyawan bagian *shopkeeper* dan gudang di Perusahaan X Kota Bandung, sehingga didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan data keseluruhan karyawan bagian *shopkeeper* dan gudang di Perusahaan X Kota Bandung, didapatkan sebanyak 25% karyawan mempersepsikan bahwa kerjasama diantara karyawan efektif dan 75% mempersepsikan tidak efektif.
2. Komponen orientasi tim, sebanyak 33,3% mempersepsikan tinggi dan 66,7% mempersepsikan orientasi tim yang rendah.
3. Komponen kepemimpinan tim, sebanyak 8,3% mempersepsikan tinggi dan 91,7% mempersepsikan rendah.
4. Komponen *monitoring*, sebanyak 0% mempersepsikan tinggi dan 100% mempersepsikan rendah.
5. Komponen *feedback*, sebanyak 0% mempersepsikan tinggi dan 100% mempersepsikan rendah.
6. Komponen *backup*, sebanyak 0% mempersepsikan tinggi dan 100% mempersepsikan rendah.
7. Komponen koordinasi tim, sebanyak 0% mempersepsikan tinggi dan 100% mempersepsikan rendah.
8. Komponen komunikasi, sebanyak 0% mempersepsikan tinggi dan 100% mempersepsikan rendah.
9. Masuk kedalam kategori kerjasama tim rendah. Orientasi tim dan kepemimpinan tim menjadi faktor utama dalam menciptakan kerjasama tim yang efektif

Daftar Pustaka

- Levi, D. & Slem, C. 2000. Teamwork in Research & Development Organizations : The Characteristics of Successful Teams. *International Journal of Industrial Ergonomics*. 16, 29-42.
- Moe, N. B., Dingsøyr, T. & Dybå, T. (2009). A teamwork model for understanding an agile team: A case study of a Scrum project. *Information & Software Technology* 52(5): 480-491
- Noor, Hasanuddin, 2012. *Psikometri Aplikasi Penyusunan Instrumen Pengukuran Perilaku*. Bandung: Fakultas Psikologi UNISBA.
- _____, 2009. *Psikometri Aplikasi Penyusunan Instrumen Pengukuran Perilaku*. Bandung: Fakultas Psikologi UNISBA.