



Peran Komunikasi dalam Membangun Hubungan Antar Individu dan Dinamika Tim terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Kafe Otsukohi

Adinda Dwi Mulyani^{1*}, Sahrul Sodikin², Suheti Suheti³, Annisa Putria Rachmawati⁴,
April Laksana⁵

¹⁻⁵Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Alamat: JL Raya Serang-jakarta, KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya,
Kota Serang, Banten 42124

Email: adinda.dwimulyani03@gmail.com¹, sahrulsodikin0104@gmail.com², suheti802@gmail.com³,
annisaputriaaa2@gmail.com⁴, aprilaksana8@gmail.com⁵

Korespondensi penulis: adinda.dwimulyani03@gmail.com*

Abstract: This study shows that team collaboration dynamics greatly affect work quality and goal achievement. These dynamics include various elements, including communication, coordination, interdependence, and trust among team members. The methodology of this study aims to provide detailed insights into team collaboration dynamics and work efficiency, with a focus on organizational success in achieving organizational goals. The interpersonal communication patterns of managers that were found and had a significant impact on Caffe Otsukohi team performance were democratic communication patterns and laissez-faire communication patterns. Supporting factors for interpersonal communication between managers and Caffe Otsukohi employees include transformational leadership, a positive work environment, effective communication channels, and shared goals.

Keywords: Team dynamics, interpersonal communication, patterns of communication

Abstrak: Penelitian ini menunjukkan bahwa dinamika kolaborasi tim sangat mempengaruhi kualitas kerja dan pencapaian tujuan. Dinamika ini mencakup berbagai elemen, termasuk komunikasi, koordinasi, saling ketergantungan, dan kepercayaan di antara anggota tim. Metodologi penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan rinci mengenai dinamika kolaborasi tim dan efisiensi kerja, dengan fokus pada keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi. Pola komunikasi interpersonal manajer yang ditemukan dan berdampak signifikan pada kinerja tim Kafe Otsukohi adalah pola komunikasi demokratis dan pola komunikasi laissez-faire. Faktor pendukung komunikasi interpersonal manajer dengan karyawan Kafe Otsukohi antara lain kepemimpinan yang transformasional, lingkungan kerja yang positif, saluran komunikasi yang efektif, dan kesamaan tujuan.

Kata Kunci; Dinamika Tim, komunikasi Interpersonal, Pola Komunikasi

1. LATAR BELAKANG

Seiring berkembangnya konsep bisnis, organisasi harus lebih peka terhadap kekuatan di dalam dan di luar perusahaan.. Dinamika internal suatu perusahaan, khususnya dalam hal kolaborasi tim dan efisiensi kerja, telah menjadi fokus dalam upaya meraih kesuksesan dan keunggulan kompetitif. Meskipun, sudah banyak penelitian tentang manajemen tim dan efisiensi kerja, masih terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan mengenai bagaimana komunikasi tim yang dinamis berdampak pada efisiensi kerja dan, pada akhirnya, mencapai tujuan perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya bergantung pada individu-individu yang kompeten, tetapi juga pada kemampuan mereka untuk bekerja sama secara efektif dalam sebuah tim, faktor-faktor yang mempengaruhi individu, dan bagaimana mereka meningkatkan efisiensi kerja. Hal ini penting untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat serta perubahan pasar yang cepat.

Hubungan interpersonal sangat penting dalam membentuk kehidupan bermasyarakat dalam konteks sehari-hari. Hal ini terutama berlaku ketika hubungan tersebut dapat memberikan dukungan, pemahaman informasi, dorongan, dan berbagai saluran komunikasi kepada orang-orang yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap diri mereka sendiri dan harapan orang lain.

Masalah seringkali muncul akibat kesalahpahaman antara dua orang yang awalnya hanya melakukan pembicaraan ringan. Namun, karena komunikator tidak memahami kepribadian lawan bicara, maka timbul perbedaan persepsi yang menimbulkan masalah kecil menjadi besar. Efektivitas komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti pemahaman tentang latar belakang budaya, kepribadian individu, serta suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu hal. Beberapa orang mungkin menganggap hal ini berlebihan.

Komunikasi berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan kondusif, meningkatkan kolaborasi, dan meningkatkan kinerja karyawan. Dalam industri jasa, khususnya di kafe, komunikasi yang efektif antara manajemen dan karyawan, serta antar sesama karyawan, sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Karena kepuasan pelanggan sangat bergantung pada pengalaman interaksi yang mereka rasakan, sebagian besar ditentukan oleh kualitas komunikasi dan kerja sama tim.

Perusahaan dan karyawan pada hakekatnya saling membutuhkan, karyawan adalah asset perusahaan karena tanpa adanya sumber daya manusia maka perusahaan tidak akan bisa berjalan, begitu juga karyawan tidak dapat menunjang kesejahteraan hidupnya tanpa adanya perusahaan sebagai tempat mencari nafkah sekaligus implementasi dari disiplin ilmu yang mereka miliki sendiri. (Fajarwati & Laksana, 2021).

Kafe Otsukohi, sebagai salah satu kafe yang beroperasi di lingkungan yang semakin kompetitif, menyadari pentingnya komunikasi dalam mengoptimalkan kinerja karyawan. Namun, berbagai tantangan masih muncul, seperti kurangnya komunikasi terbuka, perselisihan antar individu, dan dinamika tim yang belum terkelola dengan baik, pada akhirnya dapat mempengaruhi produktivitas dan efisiensi kerja. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai peran komunikasi dalam membangun hubungan interpersonal dan dinamika

tim untuk menguji bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kinerja karyawan di Kafe Otsukohi.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan pendekatan komunikasi yang efektif untuk membangun hubungan kerja yang harmonis antar karyawan dan strategi pengelolaan dinamika tim. Selain itu, Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan studi ilmu komunikasi organisasi, khususnya dalam konteks usaha kafe di Indonesia, dan menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas layanan pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Studi ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dan studi kasus. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika tim bekerja sama dan faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi kerja dalam suatu organisasi. Untuk menyelidiki hubungan yang kompleks antara variabel-variabel ini, studi kasus memberikan struktur yang tepat. Penelitian terdiri dari anggota tim yang aktif terlibat dalam proyek atau tugas tim di berbagai tingkat organisasi.

Untuk mengumpulkan data, dua alat penelitian digunakan: observasi partisipan dan wawancara semi terstruktur. Fokus wawancara adalah bagaimana pemain tim melihat proses tim, bagaimana mereka melihat kerja tim, dan seberapa efisien pekerjaan organisasi. Dengan menjadi bagian dari tim, pengamat dapat memiliki pengalaman langsung dan mendapatkan informasi yang relevan tentang aktivitas tim yang sedang berlangsung. Informasi terkait dengan laporan proyek dan pedoman organisasi. Wawancara semi terstruktur digunakan pada awalnya, sebelum diskusi kelompok menjadi lebih fokus untuk mendapatkan informasi awal. Selama observasi peserta kegiatan tim, catatan akan dibuat dan dokumen akan dianalisis secara teratur.

Proses analisis dilakukan Bersama tim peneliti untuk memastikan konsistensi dan ketepatan hasil. Penelitian ini akan dilakukan sesuai prinsip etika penelitian, antara lain menjaga kerahasiaan data, mendapatkan persetujuan partisipan, dan memberikan informasi yang jelas tentang tujuan penelitian. Metode penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan rinci mengenai dinamika kolaborasi tim dan efisiensi kerja, dengan fokus pada keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu komponen terpenting adalah komunikasi anggota tim. Pertukaran ide dan informasi secara terbuka menjadi lebih mudah dengan gaya komunikasi yang transparan dan dinamis dari tim yang berfungsi dengan baik. Namun, mungkin sulit untuk berkomunikasi antar subbagian, terutama bila terdapat jarak geografis. Aspek lain yang muncul adalah kepemimpinan tim. Tim yang dipimpin oleh individu yang menginspirasi dan memotivasi biasanya lebih kohesif dan produktif. Akibatnya, variasi gaya kepemimpinan antar subbagian mungkin berdampak pada kekompakan tim. Sebagai elemen penting untuk mencapai tujuan tim, penelitian ini mengkaji komunikasi interpersonal dan dinamika tim serta bagaimana keduanya meningkatkan kinerja karyawan Otsukohi Cafe.

Penelitian ini berfokus pada analisis komunikasi interpersonal, dinamika tim, dan bagaimana kontribusinya terhadap peningkatan kinerja karyawan Kafe Otsukohi sebagai faktor penting untuk mencapai tujuan tim.

Dinamika Kolaborasi Tim

Studi menunjukkan bahwa budaya organisasi yang sehat dan kerja tim yang baik sangat memengaruhi hasil kerja dan pencapaian tujuan. Beberapa faktor yang menentukan efektivitas kerja tim termasuk komunikasi terbuka, kepercayaan, dan peran memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas kolaborasi.

Dalam hal ini, dinamika kolaborasi tim menentukan cara orang bekerja sama dalam kelompoknya. Dalam tim kerja, dinamika termasuk komunikasi, sinkronisasi, ketergantungan, dan kepercayaan satu sama lain. Di bawah ini adalah beberapa aspek utama proses tim dan bagaimana mereka bergerak dalam lingkungan yang padat pengetahuan.

a. Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal merupakan suatu proses komunikasi yang berlangsung dalam diri individu. Dalam konteks lingkungan kerja, komunikasi intrapersonal sangatlah penting. Karena hal itu mempengaruhi cara kita berpikir, merasakan, dan bertindak dalam berbagai situasi profesional.

Pola komunikasi intrapersonal mengacu pada kebiasaan atau cara seseorang berkomunikasi dengan dirinya sendiri. Pola ini terbentuk dari berbagai faktor, seperti pengalaman hidup, nilai-nilai, keyakinan, dan persepsi individu terhadap diri sendiri dan lingkungannya.

b. Komunikasi Interpersonal di Lingkungan Kerja Kafe Otsukohi

Komunikasi interpersonal merupakan dasar dari seluruh hubungan antar manusia, termasuk di lingkungan kerja, komunikasi yang efektif meningkatkan produktivitas, membangun hubungan antar karyawan, dan mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman lebih dalam mengenai pola komunikasi interpersonal yang terjadi di lingkungan kerja.

Definisi komunikasi interpersonal telah menjadi pokok bahasan perspektif dari sejumlah profesional. Penjelasan menurut Devito, Joseph. Devito mendefinisikan komunikasi interpersonal sebagai pertukaran pesan verbal atau nonverbal antara dua individu atau lebih yang saling memengaruhi, sebagaimana dinyatakan dalam jurnal Proses Komunikasi Interpersonal antara Guru dan Siswa Autisme di Kursus Piano Sforzando Surabaya (2013).

Beberapa pola komunikasi interpersonal yang ditemukan dalam lingkungan kerja kafe otsukohi antara lain:

- a) Komunikasi Formal: Komunikasi yang mengikuti struktur organisasi dan hierarki, seperti rapat resmi, presentasi, atau laporan tertulis.
- b) Komunikasi Informal: Komunikasi yang terjadi secara spontan dan tidak terlalu formal, seperti obrolan santai, percakapan telepon, atau pesan instan.
- c) Komunikasi Vertikal: Komunikasi yang terjadi antara tingkatan yang berbeda dalam hierarki organisasi, misalnya antara atasan dan bawahan.

Pola dan Peran Komunikasi Interpersonal Manajer dan Karyawan Tim Kafe Otsukohi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, pola komunikasi interpersonal manajer yang ditemukan dan berdampak signifikan pada kinerja tim kafe otsukohi adalah pola komunikasi demokratis dan pola komunikasi laissez-faire

Ciri-ciri pola komunikasi demokratis: Manajer melibatkan karyawan dalam pengambilan Keputusan Memberikan kesempatan masukan dan menciptakan lingkungan kerja yang terbuka

- a) Dampak pola komunikasi demokratis: Kinerja tim cenderung meningkat karena karyawan merasa dihargai, diikutsertakan, dan memiliki rasa memiliki terhadap pekerjaan. Keberagaman perspektif juga cenderung meningkatkan kualitas pengambilan Keputusan.
- b) Ciri-ciri pola komunikasi laissez-faire: Manajer memberikan kebebasan penuh kepada karyawannya untuk bekerja tanpa banyak campur tangan.

- c) Pengaruh komunikasi laissez-faire: Kinerja tim dapat bervariasi. Dalam tim yang matang dan memiliki motivasi tinggi, pola ini dapat memicu kreativitas dan produktivitas. Namun, bagi tim yang tidak berpengalaman, pola ini dapat menyebabkan kurangnya kepemimpinan dan koordinasi.

Faktor Pendukung Komunikasi Interpersonal Manajer dengan Karyawan Kafe Otsukohi

Berdasarkan berbagai studi dan penelitian yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa faktor pendukung komunikasi interpersonal yang efektif antara manajer dan karyawan kafe otsukohi

- a) Kepemimpinan yang Transformasional

Kemampuan seorang pemimpin untuk mengubah lingkungan kerja, motivasi, pola, dan nilai-nilai yang diterapkan kepada bawahannya untuk membantu mereka meningkatkan dan memaksimalkan kinerjanya guna mencapai tujuan organisasi dikenal sebagai kepemimpinan transformasional (Tubagus, 2015) .

Seperti, membangun kepercayaan karyawan melalui visi yang jelas serta tindakan dan komunikasi yang konsisten.

- b) Lingkungan Kerja yang Positif

Ketika pekerja yakin bahwa upaya mereka dihargai dan diakui, maka suasana tempat kerja akan mendukung. Untuk mendorong perilaku tertentu pada masyarakat, diperlukan penghargaan.

Seperti, menciptakan lingkungan kerja yang saling menghormati antar rekan kerja, Membuka ruang bagi karyawan untuk memberikan pendapat dan ide-ide baru, Serta mengakui pengakuan dan apresiasi atas kinerja yang baik.

- c) Saluran Komunikasi yang Efektif

Apabila komunikasi dua arah berlangsung dan makna yang ditimbulkan sama atau sebanding dengan apa yang dimaksudkan oleh komunikator atau pengirim pesan, maka hal tersebut dianggap efektif.

Seperti, Melakukan pertemuan rutin dengan karyawan untuk membahas isu-isu yang penting. Keterampilan Komunikasi Manajer Mampu mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang disampaikan oleh karyawan, Menyampaikan pesan dengan jelas dan mudah dipahami.

d) Kesamaan Tujuan:

Memastikan bahwa semua karyawan memahami dan memiliki komitmen terhadap tujuan bisnis

Tanpa kerjasama, perkembangan di coffe otsukoho menjadi sulit menjadi sulit terwujud. maka dari itu Penting untuk dipahami bahwa hampir setiap tindakan harus berkerja sama dengan tim.

Evaluasi kinerja dan umpan balik

Tinjauan kinerja dan umpan balik merupakan elemen penting dari manajemen organisasi dalam pengaturan kinerja tim Caffee Otsukohi. Pendekatan kinerja tim yang efektif memberikan pandangan yang tidak memihak mengenai pencapaian individu dan tim, yang merupakan landasan bagi pengambilan keputusan strategis dan perbaikan berkelanjutan. Analisis kepemimpinan transformasional, lingkungan kerja yang positif, saluran komunikasi yang efektif, dan pencapaian tujuan perusahaan merupakan bagian dari proses evaluasi kinerja karyawan Caffee Otsukohi. Memberikan kritik yang konstruktif dan dapat dimengerti kepada karyawan Caffee Otsukohi sangat penting untuk memberi mereka ide tentang bagaimana tumbuh sebagai individu dan sebagai tim. Umpan balik yang teratur dan penetapan prosedur penilaian yang adil dan transparan sangatlah penting. Jika hal ini dilakukan maka karyawan akan merasa terinspirasi dan terpacu untuk terus meningkatkan kinerjanya. Umpan balik dan evaluasi kinerja efektif.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika kolaborasi tim mempengaruhi pencapaian tujuan dan kualitas tujuan. Dinamika ini mencakup berbagai elemen, termasuk komunikasi, koordinasi, saling percaya, dan saling ketergantungan di antara anggota tim. Pola komunikasi interpersonal manajer yang ditemukan dan berdampak signifikan pada kinerja tim Kafe Otsukohi adalah pola komunikasi demokratis dan pola komunikasi laissez-faire. Komunikasi berperan penting dalam memperkuat hubungan antarindividu dan meningkatkan dinamika tim.

Ke depannya, perusahaan disarankan untuk mendorong komunikasi yang terbuka kepada para karyawan agar terciptanya lingkungan yang nyaman untuk berbagi ide, pendapat, dan kekhawatiran mereka, hal tersebut akan membantu membangun kepercayaan dan mempererat hubungan di dalam tim. Selain itu, dapat menemukan pemecahan masalah yang lebih efektif, inovasi, serta meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

Menyediakan kesempatan belajar dan pengembangan guna memberikan peluang bagi karyawan untuk mengembangkan keterampilan sehingga akan meningkatkan kinerja mereka serta mempererat hubungan dengan rekan kerja dan atasan. Selain itu, hal ini juga dapat mendukung komunikasi yang lebih baik dengan memberikan karyawan alat dan sumber daya yang dibutuhkan untuk berkomunikasi secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., et al. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multi Disiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Bungin, B. (2006). *Sosiologi komunikasi*. Jakarta: KENCANA.
- Dafa, M. Z., & Tanjung, D. (2024). Dinamika komunikasi interpersonal dan pengaruhnya terhadap pengembangan pemain muda dalam tim basket SMAN 1 Medan. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 5(2), 831–846. <https://ejournal.uit-lirboyo.ac.id/index.php/IJHSS/article/download/5523/1695>
- Farhan. (2023). Komunikasi: Arti, proses dan pentingnya dalam kehidupan manusia. Universitas Siber Asia. <https://unsia.ac.id/komunikasi-arti-proses-dan-pentingnya-dalam-kehidupan-manusia/>
- Fatmawati, N. (2021, June 25). Berkomunikasi secara efektif, ciri pribadi yang berintegritas dan penuh semangat. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-semarang/baca-artikel/13988/berkomunikasi-secara-efektif-ciri-pribadi-yang-berintegritas-dan-penuh-semangat.html>
- Handayani, P., Astaivada, T., Aisyah, N., et al. (2023). Kepemimpinan transformasional. *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 1(3), 84–101. <https://ifrelresearch.org/index.php/jmki-widyakarya/article/download/695/745>
- Herdianti, & Arta Citra, D. (2022). Pengaruh penerapan sistem keadilan distributif dan keadilan interaksional terhadap kepuasan kerja pegawai perusahaan. *Jurnal Mirai Management*, 7(2), 523–530. <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/download/2691/1930>
- Karunia, V. P. M. (2021, December 6). Komunikasi interpersonal: Pengertian menurut para ahli dan fungsinya. <https://www.kompas.com/skola/read/2021/12/06/120000569/komunikasi-interpersonal-pengertian-menurut-para-ahli-dan-fungsinya>
- Laksana, A., & Fajarwati Kurnia, N. (2021). Strategi komunikasi organisasi serikat pekerja nasional PT. Parkland World Indonesia dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan. *Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 1(2), 81–91. <https://doi.org/10.53363/bureau.v1i2.28>

- Lawasi Silvani, E., & Triatmanto, B. (2017). Pengaruh komunikasi, motivasi, dan kerjasama tim terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(1), 47–57.
<https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/349/19/Pengaruh%20komunikasi%2C%20motiva%20dan%20kerjasama%20tim%20%20terhadap%20peningkatan%20kinerja%20karyawan.pdf>
- Makbulloh, D., Subandi, S., & Siti, P., et al. (2023). Dinamika tim kerja dalam organisasi pendidikan: Faktor-faktor yang mempengaruhi kolaborasi dan kinerja. *Jurnal Mahasiswa Pendidikan Agama Islam*, 4(1), 13–21.
<https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/profetik/article/download/5032/2217/>
- Riesnandar, E. W., & Feriandy. (2023). Dinamika kolaborasi tim dan efisiensi kerja: Kunci keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 1763–1770.
<https://www.ojs.cahayamandalika.com/index.php/jcm/article/download/2395/1891>
- Subitmele Estefina, S. (2023, October 17). Jelaskan pengertian kerjasama, ini 6 tujuan dan manfaatnya. <https://www.liputan6.com/hot/read/5425895/jelaskan-pengertian-kerjasama-ini-6-tujuan-dan-manfaatnya>
- Suhairi, & Nazar, C. S. (2023). Dinamika tim kolaborasi antar sub bagian dalam konteks bisnis modern di PTPN III. *Business and Management Journal*, 1(4), 1–9.
<https://jurnal.kalimasadagroup.com/index.php/bisma/article/download/640/263/2755>
- Suhairi, Rahmah, M., & Uljannah, A., et al. (2023). Peranan komunikasi antarpribadi dalam manajemen organisasi. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(3).
<http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/download/2651/1895>