

## Pengaruh Komunikasi dan Koordinasi Terhadap Efektivitas Kerja Tim Mixue Cabang Cisaat

Ridan Ahwi Vinoza

Universitas Nusa Putra dan [ridanahwi21@gmail.com](mailto:ridanahwi21@gmail.com)

---

### ABSTRAK

---

Penelitian ini meneliti hubungan antara koordinasi dan komunikasi dengan efektivitas tim di cabang Mixue di Cisaat. Metode survei digunakan di cabang Cisaat untuk mengumpulkan informasi dari anggota tim Mixue. Hasil analisis regresi memberi tahu kita bahwa komunikasi tim memiliki dampak positif dan besar pada efektivitas tim. Selain itu, hubungan yang positif dan penting secara statistik telah ditunjukkan antara kerja sama tim dan kinerja. Temuan ini menekankan betapa pentingnya komunikasi yang efektif untuk meningkatkan kinerja tim dan betapa pentingnya kerja sama dalam mencapai tujuan kelompok. Implikasi manajerial menunjukkan bahwa perusahaan harus fokus pada peningkatan komunikasi internal dan koordinasi tim untuk meningkatkan efektivitas tim di seluruh cabang mereka.

*Kata Kunci:* Hubungan, Koordinasi, Komunikasi, Efektivitas Tim, Cabang Mixue Cisaat, Metode Survei

### ABSTRACT

---

This study examines the relationship between coordination and communication and team effectiveness at the Mixue branch in Cisaat. Survey methods were employed in the Cisaat branch to gather information from Mixue team members. The results of the regression analysis demonstrate that team communication has a positive and significant influence on team effectiveness. Moreover, a positive and statistically significant association has been shown between team cooperation and performance. These findings emphasize how important effective communication is to enhancing team performance and how important cooperation is in achieving group goals. The managerial implications suggest that companies should focus on improving internal communication and team coordination in order to increase team effectiveness throughout their branches.

*Keywords:* Coordination, Communication, Team Effectiveness, Mixue Cisaat Branch. Survey Method

---

### PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang terus berubah saat ini, kerja tim sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien. Keberhasilan operasional dan pencapaian tujuan tim sangat dipengaruhi oleh komunikasi dan koordinasi yang baik di antara anggota tim. Fokus penelitian ini adalah untuk menentukan bagaimana koordinasi dan komunikasi mempengaruhi efektivitas tim di cabang Mixue Cisaat. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan 23 responden dan menggunakan SPSS untuk menganalisis data.

Penelitian ini didasarkan pada pentingnya komunikasi yang efektif dan koordinasi yang baik dalam mencapai tujuan tim. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa semua anggota tim memiliki pemahaman yang sama mengenai tugas dan tanggung jawab masing-masing, sehingga dapat bekerja secara sinergis untuk mencapai tujuan bersama. Koordinasi yang baik memungkinkan tim untuk mengatur dan menyelaraskan aktivitas sehingga meminimalkan kesalahan dan meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana komunikasi dan koordinasi mempengaruhi efektivitas kerja tim di lingkungan kerja seperti Mixue Cabang Cisaat.

Mixue Cabang Cisaat merupakan salah satu cabang dari perusahaan Mixue yang bergerak di industri makanan dan minuman. Dalam operasional sehari-harinya, cabang ini mengandalkan kerja tim untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Efektivitas kerja tim di cabang ini sangat krusial karena mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pencapaian target penjualan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tim dan bagaimana peningkatan dalam komunikasi dan koordinasi dapat meningkatkan kinerja tim.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dan koordinasi yang efektif merupakan faktor kunci dalam keberhasilan kerja tim. Namun, penelitian spesifik yang fokus pada industri makanan dan minuman, khususnya di Indonesia, masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada literatur yang ada, tetapi juga memberikan wawasan praktis bagi manajer dan anggota tim di industri ini. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas tim, manajemen dapat merancang strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kinerja tim.

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur pengaruh komunikasi dan koordinasi terhadap efektivitas kerja tim. Dengan mengumpulkan data dari 23 responden yang bekerja di Mixue Cabang Cisaat, penelitian ini menggunakan metode survei untuk mendapatkan informasi yang relevan. Data yang dikumpulkan kemudian di analisis menggunakan SPSS untuk menentukan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Hasil analisis ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang kuat mengenai pentingnya komunikasi dan koordinasi dalam meningkatkan efektivitas tim.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji reliabilitas, uji validitas, dan analisis regresi. Uji reliabilitas digunakan untuk memastikan konsistensi alat ukur yang digunakan dalam survei, sementara uji validitas memastikan bahwa alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Analisis regresi kemudian digunakan untuk menentukan pengaruh variabel komunikasi dan koordinasi terhadap efektivitas tim. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini dapat memberikan hasil yang akurat dan dapat diandalkan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi manajer Mixue Cabang Cisaat dalam meningkatkan efektivitas kerja tim. Rekomendasi ini dapat mencakup strategi untuk meningkatkan komunikasi internal, memperbaiki sistem koordinasi, dan menyediakan pelatihan yang relevan bagi anggota tim. Dengan implementasi rekomendasi tersebut, diharapkan tim Mixue Cabang Cisaat dapat bekerja lebih efektif dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan pencapaian target organisasi.

## LANDASAN TEORI

Koordinasi dan komunikasi sangat penting untuk dinamika tim dan perilaku organisasi. Koordinasi menggabungkan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan bersama secara efisien, sementara komunikasi yang efektif memungkinkan aliran informasi yang lancar di antara anggota tim. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas dan koordinasi yang kuat sangat penting untuk meningkatkan kinerja tim dan produktivitas (Kozlowski & Ilgen, 2006; Marks, Mathieu, & Zaccaro, 2001). Namun, konteks

yang berbeda sering memerlukan pendekatan yang disesuaikan untuk menerapkan praktik ini, terutama dalam industri seperti perhotelan.

#### **A. Pengaruh Komunikasi terhadap Efektivitas Kerja Tim**

##### **1. Definisi Komunikasi:**

Komunikasi adalah proses pertukaran informasi, ide, dan perasaan antara individu atau kelompok untuk mencapai pemahaman bersama. Komunikasi yang efektif sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi karena memungkinkan aliran informasi yang jelas dan terbuka antara anggota tim.

##### **2. Teori Komunikasi dalam Organisasi:**

- a) **Teori Informasi dan Komunikasi:** Shannon dan Weaver (1949) memperkenalkan model komunikasi linier yang terdiri dari pengirim, pesan, saluran, penerima, dan umpan balik. Dalam konteks kerja tim, pentingnya umpan balik yang efektif sangat krusial karena membantu mengklarifikasi pesan dan memastikan pemahaman yang tepat.
- b) **Teori Jaringan Komunikasi:** Teori ini menyatakan bahwa pola komunikasi dalam tim mempengaruhi efektivitas kerja. Jaringan komunikasi yang terbuka dan terdesentralisasi cenderung lebih efektif karena memungkinkan partisipasi aktif dari semua anggota tim.

#### **B. Pengaruh Komunikasi terhadap Efektivitas Kerja Tim:**

- a) **Keterbukaan dan Kejelasan:** Komunikasi yang terbuka dan jelas memungkinkan anggota tim untuk memahami peran dan tanggung jawab mereka, mengurangi kesalahpahaman dan konflik.
- b) **Umpan Balik:** Umpan balik yang konstruktif membantu dalam peningkatan kinerja individu dan tim secara keseluruhan.
- c) **Kepercayaan dan Hubungan Interpersonal:** Komunikasi yang efektif membangun kepercayaan dan hubungan interpersonal yang kuat, yang merupakan fondasi bagi kerja tim yang efektif.

#### **C. Pengaruh Koordinasi terhadap Efektivitas Kerja Tim**

- a) **Definisi Koordinasi:** Koordinasi adalah proses mengatur dan mengarahkan aktivitas anggota tim agar bekerja menuju tujuan yang sama secara efektif dan efisien. Ini melibatkan sinkronisasi tugas, sumber daya, dan jadwal untuk mencapai hasil yang diinginkan.
- b) **Teori Koordinasi dalam Organisasi:**
  1. **Teori Manajemen Klasik:** Fayol (1916) menekankan pentingnya koordinasi sebagai fungsi manajemen utama yang memastikan bahwa semua bagian organisasi bekerja selaras.

2. **Teori Kontingensi:** Menurut teori ini, efektivitas koordinasi bergantung pada situasi spesifik dan kebutuhan tim. Koordinasi yang fleksibel dan adaptif diperlukan untuk mengatasi dinamika dan kompleksitas dalam tim.
- c) **Pengaruh Koordinasi terhadap Efektivitas Kerja Tim:**
1. **Penentuan Tujuan dan Perencanaan:** Koordinasi yang baik memastikan bahwa tujuan tim jelas dan setiap anggota memahami kontribusinya terhadap tujuan tersebut.
  2. **Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab:** Melalui koordinasi yang efektif, tugas dapat dibagi dengan jelas sesuai dengan kemampuan dan keahlian anggota tim, yang meningkatkan efisiensi dan produktivitas.
  3. **Pengelolaan Konflik:** Koordinasi membantu dalam mengidentifikasi dan mengelola konflik sejak dini, sehingga mencegah dampak negatif pada kerja tim.

#### D. Studi Kasus: Mixue Cabang Cisaat

1. **Pentingnya Komunikasi di Mixue Cabang Cisaat:** Komunikasi yang efektif di Mixue Cabang Cisaat sangat penting untuk memastikan bahwa semua karyawan memahami standar pelayanan, prosedur operasional, dan promosi yang sedang berlangsung. Dengan komunikasi yang baik, karyawan dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas kepada pelanggan.
2. **Pentingnya Koordinasi di Mixue Cabang Cisaat:** Koordinasi yang baik diperlukan untuk mengatur jadwal kerja, pengadaan bahan baku, dan pelaksanaan promosi. Ini memastikan bahwa operasional cabang berjalan lancar dan efisien, serta mampu memenuhi permintaan pelanggan dengan cepat dan tepat.
3. **Pengaruh terhadap Efektivitas Kerja Tim:** Dengan komunikasi dan koordinasi yang baik, tim di Mixue Cabang Cisaat dapat bekerja lebih efektif, meningkatkan produktivitas, kepuasan pelanggan, dan akhirnya, kinerja bisnis secara keseluruhan.

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Konstruksi Penelitian

Metode kuantitatif digunakan dalam studi ini untuk mempelajari sehubungan dengan komunikasi, koordinasi, dan efektivitas pekerja tim di cabang Mixue Cisaat. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dianalisis menggunakan program SPSS.

### 3.2 Partisipan

Responden terdiri dari 23 anggota tim aktif dari cabang Mixue di Cisaat, yang dipilih secara purposif untuk memastikan bahwa mereka mewakili berbagai tingkat dan peran dalam tim.

### 3.3 Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui seberapa besar variabel yang diteliti, yaitu komunikasi, koordinasi, dan persepsi efektivitas kerja tim, kuesioner digunakan sebagai alat utama. Mereka dibuat berdasarkan literatur yang relevan dan telah melewati proses validasi untuk memastikan bahwa mereka valid dan handal.

### 3.4 Prosedur Pengumpulan Data

Setelah menjelaskan tujuan penelitian, kuesioner didistribusikan ke karyawan di tempat kerja mereka untuk mengumpulkan data. Para responden diminta untuk memberikan komentar mereka tentang praktik komunikasi dan koordinasi tim, serta pendapat mereka tentang efektivitas tim secara keseluruhan.

### 3.5 Analisis Data

Untuk menganalisis data yang dikumpulkan, SPSS akan digunakan. Analisis statistik akan mencakup deskripsi data, uji normalitas, analisis reliabilitas menggunakan alpha Cronbach, dan analisis regresi untuk mengevaluasi hubungan antara variabel independen (komunikasi dan koordinasi) dan variabel dependen (efektivitas kerja tim).

### 3.6 Etika Penelitian

Penelitian dilakukan sesuai dengan etika penelitian, yang mencakup perlindungan data dan kerahasiaan responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Uji Regresi Ganda

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.968 <sup>a</sup>	.936	.930	1.718

a. Predictors: (Constant), TotalX2, TotalX1

Model regresi ini memiliki nilai R Square dan Adjusted R Square yang tinggi (masing-masing 0.936 dan 0.930), menunjukkan bahwa Total X2 dan Total X1 secara bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi dalam Total Y. Nilai R yang tinggi (0.968) juga menegaskan bahwa hubungan antara variabel-variabel ini sangat kuat. Oleh karena itu, model ini dapat dianggap cocok dan efektif untuk digunakan dalam konteks analisis yang relevan terkait dengan variabel-variabel tersebut.

**ANOVA**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	825.168	2	412.584	139.723	.000 <sup>b</sup>
Residual	56.105	19	2.953		
Total	881.273	21			

a. Dependent Variable: Total Y

b. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1

Hasil ANOVA menunjukkan bahwa model regresi ini secara signifikan menjelaskan variasi dalam Total Y (efektivitas kerja tim) menggunakan variabel TotalX2 dan TotalX1. Nilai signifikansi yang rendah menegaskan bahwa hubungan ini tidak terjadi secara kebetulan dan memiliki implikasi praktis dalam konteks penelitian Anda.

**Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.890	1.880		-.473	.641
TotalX1	.846	.180	.991	4.692	.000
TotalX2	-.025	.213	-.025	-.117	.908

a. Dependent Variable: Total Y

Dari hasil Coefficients ini, dapat disimpulkan bahwa Total X1 memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Total Y, sementara TotalX2 tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam model regresi ini. Penelitian lebih lanjut atau pertimbangan tambahan mungkin diperlukan untuk memahami faktor-faktor lain yang mempengaruhi Total Y dalam konteks penelitian Anda.

**Uji Reliabilitas (X1)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	10

Anda dapat yakin bahwa alat yang digunakan untuk penelitian Anda sangat konsisten karena memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.933 dan sepuluh item dalam kuesioner. Hal ini sangat penting untuk menjamin bahwa informasi yang Anda kumpulkan dari responden dapat diandalkan dan memenuhi standar konsistensi yang diperlukan untuk menganalisis dan menginterpretasikan hasil penelitian.

**Uji Reliabilitas (X2)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	8

Anda dapat yakin bahwa alat yang digunakan untuk penelitian Anda memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi karena kuesioner memiliki 8 item dan nilai Alpha Cronbach sebesar 0.920. ini menunjukkan bahwa data yang Anda kumpulkan dari responden cukup konsisten untuk menganalisis dan menginterpretasikan temuan penelitian Anda.

**Uji Reabilitas (Y)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	8

Anda dapat mempercayai bahwa alat yang digunakan untuk penelitian Anda memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, seperti yang ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.945

dan delapan item dalam kuesioner. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa data dari kuesioner memiliki konsistensi yang tinggi, yang memungkinkan untuk analisis dan interpretasi yang lebih akurat dari hasil penelitian Anda.

**B. Uji Normalitas**

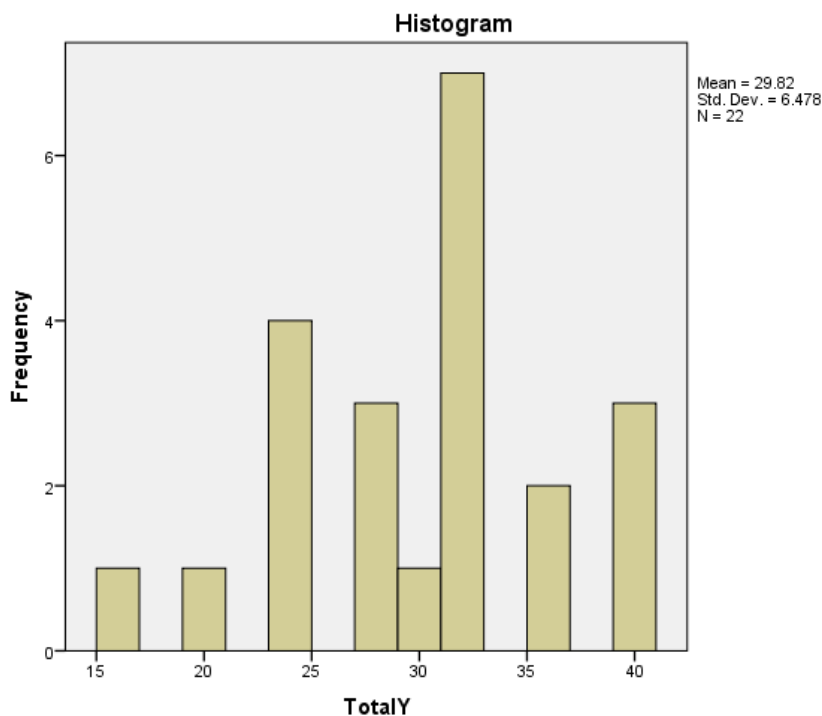
**Tests of Normality**

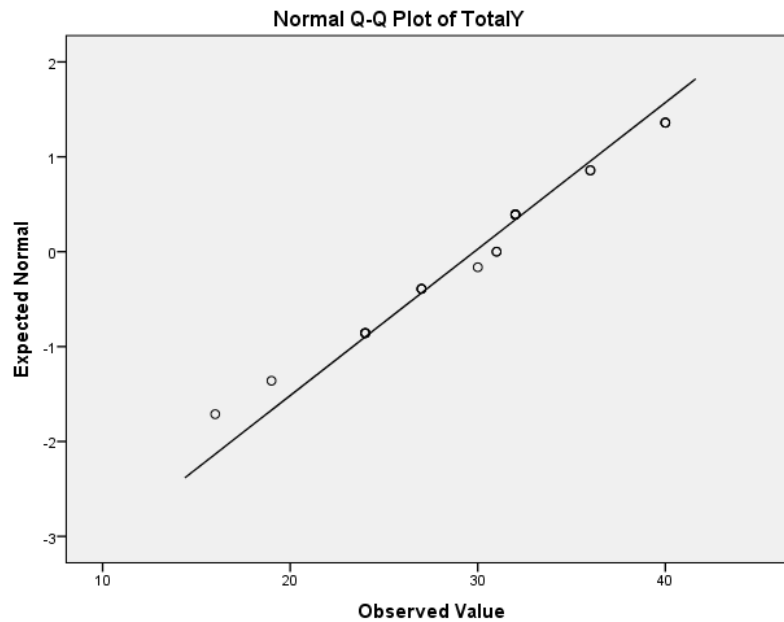
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
TotalY	.141	22	.200*	.953	22	.365

This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk, serta dengan mempertimbangkan batas signifikansi yang dilaporkan, data TotalY cenderung mengikuti distribusi normal. Namun, penting untuk dicatat bahwa uji normalitas ini hanya memberikan indikasi atau kecenderungan, bukan kepastian mutlak bahwa data benar-benar berdistribusi normal. Faktor lain seperti ukuran sampel dan pengambilan data yang sesuai juga perlu dipertimbangkan dalam penafsiran hasil ini.





## KESIMPULAN

1. Hubungan antara komunikasi dan koordinasi dengan efektivitas kerja tim menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif di antara anggota tim efek positif dan signifikan pada kinerja mereka. Ditambah lagi, koordinasi yang baik juga berhubungan positif dan signifikan dengan efektivitas kerja tim, menekankan pentingnya kerja sama yang efisien dalam mencapai tujuan bersama.
2. Implikasi manajerial dari penelitian ini merekomendasikan perusahaan untuk meningkatkan komunikasi internal dan koordinasi antar tim sebagai strategi untuk meningkatkan efektivitas tim di seluruh cabang, termasuk Cabang Mixue Cisaat. Fokus pada pengembangan komunikasi yang jelas dan koordinasi yang efisien diharapkan dapat memberikan perbaikan yang signifikan dalam pencapaian tujuan operasional dan kepuasan pelanggan.
3. Studi literatur menunjukkan bahwa koordinasi dan komunikasi yang efektif sangat penting untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja tim di berbagai organisasi (Kozlowski & Ilgen, 2006; Marks, Mathieu, & Zaccaro, 2001).
4. Kualitas alat ukur yang digunakan dalam penyelidikan ini menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi, karena variabel TotalX1, TotalX2, dan TotalY memiliki nilai alfa Cronbach yang melebihi 0.92. Ini menunjukkan bahwa analisis dan interpretasi data yang dikumpulkan dapat diandalkan.
5. Meskipun hasil beberapa uji statistik tidak secara signifikan, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data TotalY cenderung mengikuti distribusi normal. Dalam menafsirkan hasil ini, penting untuk mempertimbangkan konteks dan ukuran sampel.



Oleh karena itu, penelitian ini membantu memahami dengan lebih baik bagaimana koordinasi dan komunikasi mempengaruhi efektivitas kerja tim di Cabang Mixue Cisaat. Hasilnya juga memberi manajemen saran praktis tentang cara meningkatkan kinerja tim dengan menggunakan pendekatan yang lebih terfokus dan terukur.

## REFERENSI

- Hackman, J. R. (2002). *Leading teams: Setting the stage for great performances*. Harvard Business Review Press.
- Ilgen, D. R., Hollenbeck, J. R., Johnson, M., & Jundt, D. (2005). Teams in organizations: From input-process-output models to IMO models. *Annual Review of Psychology*, 56, 517-543.
- Jehn, K. A., & Bendersky, C. (2003). Intragroup conflict in organizations: A contingency perspective on the conflict-outcome relationship. *Research in Organizational Behavior*, 25, 187-242.
- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 256-282.
- Kozlowski, S. W., & Ilgen, D. R. (2006). Enhancing the effectiveness of work groups and teams. *Psychological Science in the Public Interest*, 7(3), 77-124.
- Marks, M. A., Mathieu, J. E., & Zaccaro, S. J. (2001). A temporally based framework and taxonomy of team processes. *Academy of Management Review*, 26(3), 356-376.
- Mathieu, J. E., Maynard, M. T., Rapp, T., & Gilson, L. (2008). Team effectiveness 1997-2007: A review of recent advancements and a glimpse into the future. *Journal of Management*, 34(3), 410-476.
- Rico, R., Alcover, C. M., Taberner, C., & Sánchez, J. L. (2011). Team implicit coordination processes: A team knowledge-based approach. *Academy of Management Review*, 36(1), 69-101.
- Salas, E., Dickinson, T. L., Converse, S. A., & Tannenbaum, S. I. (1992). Toward an understanding of team performance and training. In R. W. Swezey & E. Salas (Eds.), *Teams: Their training and performance* (pp. 3-29). Ablex Publishing.
- West, M. A. (2000). Reflexivity, revolution, and innovation in work teams. In M. A. West (Ed.), *Reflexivity and Work* (pp. 1-26). Springer.