

Peran Kerjasama Tim dan Kefektivitasan Komunikasi Interpersonal Kinerja Divisi
Transaction Processing pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) tbk Kc. Medan

¹Fitri Tia Ananda, ²Sri Rahmadhani

¹Manajemen, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, fitritiaananda@gmail.com,

²Manajemen, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, sriahamdhani594@gmail.com

Abstract

In a world of work that involves many people, of course the role of teamwork is needed. This also applies to the performance procedures at PT. Bank Tabungan Negara (Persero) tbk KC Medan, in which there are many work divisions, so it must create teamwork that builds each other. Teamwork can be started with strategies that are formed through good communication between employees. communication that is formed is not only formal, but sometimes interpersonal communication is very effective to play. A relaxed demeanor but still in a serious condition in interpersonal communication, making it easier for employees to be able to improve teamwork. From the strategies carried out by employees, they can find out the process without obstacles and also advance the activity system in the Transaction Processing Division in processing and entering data in an orderly and neat manner. This level of performance will be a feedback process on previous performance, can improve employee performance in the future.

Keywords: Performance, Teamwork, Interpersonal Communication.

Pendahuluan

Dalam menghadapi persaingan di era global, perusahaan perlu bekerja lebih efisien dan efektif. Persaingan yang semakin ketat berarti suatu organisasi harus mampu menjadi lebih kompetitif agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Untuk mencapai suatu organisasi, maka diperlukan seseorang yang sesuai dengan kebutuhan organisasi yang dapat melakukan tugas yang ditentukan oleh organisasi. Semua organisasi berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Kinerja pada dasarnya merupakan sesuatu kegiatan yang dihasilkan oleh karyawan dalam suatu pekerjaan. Kinerja yang dilakukan dapat mencakup pada kualitas dan kuantitas yang ditempuh oleh karyawan sebagai tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas. Dalam dunia lingkungan global saat ini, sangat menuntut adanya perubahan yang sangat cepat, sehingga menyebabkan proses pemikiran yang kompleks. Hal ini menjadikan peran karyawan untuk dapat membentengi perubahan tersebut dengan menciptakan pemikiran inovasi dan kreatif dalam proses kegiatan kinerja yang dilakukan. Dan kinerja yang dilakukan karyawan menjadikan salah satu kontribusi pencapaian tujuan pada suatu lembaga atau instansi adalah kerjasama tim antar karyawan.

Kerjasama tim merupakan salah satu hal yang menjadikan strategi dalam organisasi. Kerjasama tim merupakan unit yang terdiri dari dua orang atau lebih yang berinteraksi dan berkoordinasi secara bersama untuk bekerja sesama rekan kerja dan dengan pimpinan. Kerjasama tim ini ikut serta dalam menentukan jalannya aktivitas perusahaan sampai pada tujuan akhir yang akan dicapai. Dalam kerjasama tim terdapat beberapa strategi yang ditempuh, salah satunya ialah menentukan perencanaan perusahaan dan pelaksanaan aktivitas tersebut.

Dalam kerjasama tim terdapat karyawan yang memiliki kinerja yang baik dalam tim. Kinerja karyawan tersebut meliputi pemberian tenaga, pikiran, bakat, kreativitas dan usaha sehingga memberikan kinerja yang berpengaruh terhadap perusahaan dan mencapai tujuannya. Semakin baik kerjasama tim antar karyawan, maka hal ini dapat mempermudah

perusahaan dalam manajemen operasional yang terbentuk. Salah satu cara meningkatkan kinerja karyawan ialah dengan meningkatkan komunikasi interpersonal antar karyawan.

Komunikasi merupakan aktivitas yang sangat fundamental dalam kehidupan manusia. Komunikasi menjadi hal yang dibutuhkan oleh manusia untuk dapat berhubungan dengan orang lain. Hal ini juga berguna dalam dunia pekerjaan. Tanpa komunikasi, sistem pekerjaan tidak akan berjalan mulus. Seperti pada hal nya dalam kerjasama tim, komunikasi menjadi salah satu alat penguat tim mereka dalam menentukan suatu konsep.

Salah satu bentuk komunikasi yang efektif untuk dilakukan oleh para karyawan ialah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang biasanya tidak diatur secara formal. Komunikasi ini merupakan komunikasi yang spontan, terdapatnya keterbukaan antar karyawan, dan adanya sikap mendukung. Terkadang untuk membentuk kerjasama tim yang baik diperlukan komunikasi interpersonal, karena secara formal saja tidak selalu kita dapat memahami pembicaraan tersebut. Sehingga pembicaraan tidak formal akan lebih leluasa untuk mengutarakan pendapat dan menjadikan lebih akrab pada setiap karyawan dalam tim tersebut.

Landasan Teori

Kinerja

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*Performance*). Hal ini dikemukakan oleh Mangkunegara (2007) bahwa kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikannya kepadanya.

Menurut Robbins (2001) menjelaskan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pekerjaan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Hal ini menjadi gambaran bahwa pencapaian pelaksanaan ini berujung untuk menyelaraskan tujuan, sasaran, misi, dan visi perusahaan yang sudah dikonsepskan starteginya secara teratur.

Menurut A. Dale Timple dalam Mangkunegara (2007), faktor-faktor kinerja terdiri faktor internal dan faktor eksternal eksternal. Faktor internal (disposisional) merupakan faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Contohnya seperti kinerja seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu tipe pekerja keras. Sedangkan faktor eksternal merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

Kinerja sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu kegiatan organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Fungsi kegiatan atau pekerjaan yang dimaksud ialah pelaksanaan hasil pekerjaan seseorang atau kelompok yang menjadi wewenang atau tanggung jawabnya dalam organisasi tersebut.

Kinerja karyawan merupakan suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya, hal ini dapat dilihat dari indikator kinerja karyawan sebagai berikut :

1. Keputusan atas segala aturan yang telah ditetapkan organisasi
2. Dapat melaksanakan tugas atau pekerjaannya tanpa kesalahan atau dengan tingkat kesalahan yang rendah
3. Ketepatan dalam menjalankan tugas

Aspek-aspek kinerja karyawan sebagai berikut :

1. Hasil kerja, bagaimana seseorang tersebut mendapatkan sesuatu yang dikerjakannya
2. Kedisiplinan yaitu ketepatan dalam menjalankan tugas
3. Tanggung jawab dan keajaiban, sebagaimana karyawan dapat bekerja dengan baik secara individu ataupun kelompok dengan baik walaupun dengan ada atau tidaknya pengawasan

Menurut Simanjuntak (2005), ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu sebagai berikut :

1. Faktor individu, ialah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja.
2. Faktor dukungan organisasi, ialah dukungan tersebut dapat memberikan kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut.
3. Faktor dukungan manajemen, ialah kemampuan manajerial perusahaan bergantung sekali pada kinerja perusahaan atas kinerja setiap karyawannya. Membangun manajemen kinerja karyawan yang membangun dan termotivasi.

Kerjasama Tim

Kerjasama merupakan suatu unit yang terdiri dari dua orang atau lebih yang berinteraksi dan berkoordinasi mengenai sebuah pekerjaan dan upaya-upaya untuk mencapai tujuan tertentu secara bersama-sama. Menurut Tracy (2006) menyatakan bahwa teamwork (Kerjasama Tim) merupakan kegiatan yang dikelola dan dilakukan sekelompok orang yang tergabung dalam satu organisasi. Kerjasama tim yang baik dibutuhkan untuk bisa mendukung proses pencapaian tujuan perusahaan dan merupakan kegiatan yang membangun kekompakan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut Stephen dan Timothy (2008) menyatakan bahwa kerjasama tim merupakan kelompok orang-orang yang usaha-usaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada hasil yang didapatkan jika pekerjaan diselesaikan seorang diri. Maka dapat disimpulkan kerjasama tim merupakan salah satu strategi alternatif bagi perusahaan untuk menyatukan seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat terselesaikan dengan teratur dan baik demi meningkatkan kualitas dan kuantitas proses operasional perusahaan atas kinerja karyawan yang diberikan.

Proses kerja dalam tim diperlukan untuk dikelola dengan baik, dikarenakan potensi dari kerjasama tim sangat berpengaruh pada kelangsungan proses perusahaan berjalan, maka hal itu dibutuhkannya kepemimpinan dalam tim. Dari kepemimpinan tim ini mendukung keberhasilan dalam kerja, karena hal ini akan lebih terarah untuk menyatukan pendapat dari setiap individu dalam tim, sehingga menghasilkan satu keputusan yang maksimal.

Tapi hal ini tidak luput pada keuntungan yang dimiliki jika dalam perusahaan menggunakan strategi kerjasama tim. Keuntungan tersebut salah satunya dapat meningkatkan motivasi baik secara individu ataupun tim dalam pelaksanaan pekerjaan tim. Lalu dapat pengetahuan lebih dan keahlian tambahan dalam tim pada pekerjaan yang mungkin dahulu belum pernah ditangani. Keuntungan lainnya adalah keputusan bersama yang sudah diputuskan akan lebih mudah dipahami oleh tim dibandingkan jika hanya mengandalkan keputusan dari satu orang saja.

Komunikasi Interpersonal

Menurut Louis Forsdake (1981) menyatakan bahwa "*Communication is the process by which a system is established, maintained, and altered by means of shared signals that operate according to rules*". Yang mengartikan bahwa komunikasi adalah suatu proses memberikan signal dengan aturan tertentu sehingga dengan cara ini suatu sistem dapat didirikan, dipelihara, dan diubah. Maksud dari signal disini ialah hal yang bersifat verbal dan non verbal. Komunikasi verbal

merupakan komunikasi yang menggunakan bahasa yang dilakukan secara langsung (*face to face*). Sedangkan komunikasi non verbal merupakan komunikasi yang menggunakan tingkah laku dalam penyampaian informasi, seperti gestur, ekspresi, dan symbol.

Dapat disimpulkan bahwa, komunikasi adalah penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan maupun bahasa non verbal.

Wursanto menyatakan bahwa komunikasi kantor merupakan suatu proses penyampaian berita dari suatu pihak kepada pihak lain (dari seseorang kepada orang lain, dari suatu unit ke unit lain) yang berlangsung atau yang terjadi dalam suatu kantor. Jadi penyampaian instruksi atau perintah mengenai pekerjaan atau tugas tertentu diperlukannya komunikasi dalam kantor.

Salah satu strategi yang baik dilakukan pada perusahaan dalam komunikasi ialah memakai komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, ide, pendapat, dan perasaan yang terjadi antara dua orang atau lebih. Menurut R. Wayne Pace (dalam Rakhmat, 2000) mengatakan bahwa "*Interpersonal communication is communication involving two or more in a face to face setting*". Jadi komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung secara tatap muka yang dilakukan antara dua orang atau lebih maupun pada sekelompok orang. Dalam komunikasi interpersonal, setiap partisipan atau karyawan dapat menggunakan semua elemen dari proses komunikasi.

Komunikasi interpersonal disini bukan hanya sebatas bertukar informasi atau pesan saja, tetapi komunikasi ini menciptakan kegiatan individu dan kelompok dalam bertukar data, fakta, dan ide-ide pendapat dari komunikasi yang sedang berlangsung. Komunikasi interpersonal menjadi salah satu komunikasi efektif yang dapat digunakan di dunia pekerjaan. Komunikasi yang digunakan tidak selalu pada Bahasa yang formal, tetapi dapat dilakukan dengan Bahasa sehari-hari tetapi dalam masih jangkauan yang baik jika sedang membicarakan tentang pekerjaan. Komunikasi interpersonal dikatakan efektif, jika komunikasi dapat memahami pesan komunikator dengan baik dan benar, sehingga dapat memberikan respon yang sesuai dengan komunikator inginkan. Prinsip dasar yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi ialah *REACH*, yaitu *Respect, Empathy, Audible, Clarity, and Humble*. Dari prinsip tersebut hubungan dalam komunikasi akan berjalan dengan lancar, dan komunikasi tersebut akan sama-sama diterima oleh komunikasi dan komunikator.

Metode Penelitian

Menurut Sugiono (2010) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada rasional, empiris, dan sistematis yaitu cara-cara yang digunakan masuk akal sehingga dapat dijangkau oleh penalaran manusia, dapat diamati oleh panca indra, serta menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fakta atau karakteristik yang tertentu secara faktual dan cermat. Dan penelitian kualitatif yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Hasil penelitian yang diperoleh dituangkan melalui kata-kata yang menggambarkan tentang kondisi di lapangan.

Hasil Dan Pembahasan

Menurut staff Transaction Processing, kerjasama tim itu sangat diperlukan. Kerjasama tim membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan pembagian pekerjaan secara rata. Dalam pekerjaan pastinya akan ada terkait permasalahan-permasalahan yang muncul. Dan disini gunanya kerjasama tim dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. seperti

contohnya permasalahan dalam penginputan data yang menggunakan sistem GL. Terkait dalam sistem ini pastinya untuk menemukan keseimbangan nilai angka yang di entry, maka perlu nya kerjasama tim dalam penginputan ini. Contoh lain mungkin dalam pencairan kliring. Jika dalam data terdapat trouble, maka penyelesaiannya tidak bisa hanya seorang individu karyawan yang bisa menyelesaikannya. Tetapi dalam kerjasama tim tersebut lah hal itu dapat diselesaikan.

Oleh karena itu peranan kerjasama tim dalam Divisi Transaction Processing PT. Bank Tabungan Negara (Persero) tbk KC Medan sangat berpengaruh. Peran kerjasama tim ini sangat menguntungkan bagi karyawan. Keuntungan yang dimiliki adalah karyawan mampu mengeluarkan energy dan kreativitas secara individu dan jadi pembelajaran bagi karyawan lainnya, sehingga pancingan dalam memutar dan penggunaan otak berjalan dengan baik. Dengan kreativitas yang mereka ciptakan, maka pengetahuan yang mereka miliki semakin bertambah dengan seiring waktu. Dan keuntungan lainnya adalah terdapatnya kepuasan dengan penyelesaian akhir yang dituju. Kerjasama tim menjadi pemacu proses pekerjaan menjadi lebih fleksibel dan praktis untuk dilakukan. Dan kerjasama tim dapat meningkatkan pencapaian kinerja karyawan dan reputasi perusahaan semakin maju.

Menurut staff Transaction Processing, komunikasi itu juga sangat penting dalam dunia pekerjaan. Bahkan bukan hanya dunia pekerjaan, tetapi dalam kehidupan kita. Untuk melakukan suatu hal yang menyangkut pada orang lain, pastinya komunikasi salah satu alat yang dimiliki manusia. Begitu juga dalam Divisi Transaction Processing, selain kerjasama tim yang sudah terbentuk, maka komunikasi harus berjalan lancar. Salah satu komunikasi yang menjadikan strategi karyawan Divisi Transaction Processing adalah komunikasi interpersonal.

Selama saya bergabung dalam Divisi Transaction Processing, komunikasi interpersonal yang sering dilakukan oleh mereka. Jika dilihat dari sudut pandang komunikasi interpersonal, komunikasi ini adalah komunikasi informal yang melibatkan perasaan, komunikasi yang mengarah pada pribadi, dan bisa juga mengarah pada komunikasi berorganisasi. Komunikasi interpersonal memberikan peluang kepada karyawan untuk menjalin hubungan baik dengan rekan kerja, membangun kerjasama dan sinergi dengan rekan kerja, menyampaikan tugas dan mengarahkan kinerja agar sesuai dengan tujuan, serta mengatasi perbedaan pendapat, ketengangan, dan konflik.

Dilihat dari banyaknya pekerjaan yang dilakukan dalam Divisi Transaction Processing, jadi komunikasi interpersonal membantu karyawan dalam menciptakan suasana yang lebih efektif. Atasan dan bawahan staff terjalin dengan baik. Jadi peran dari komunikasi interpersonal sangat penting untuk terhindar dari adanya miskomunikasi. Keefektifan komunikasi interpersonal membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung tumbuhnya peningkatan kerjasama tim dan kinerja karyawan.

Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim merupakan salah satu peningkatan kinerja karyawan dan mengasah keterampilan karyawan dalam mengerjakan suatu pekerjaan tertentu. Hal ini didasarkan pada fakta bahwa suatu perusahaan sangat mendukung sistem kerjasama tim, guna merujuk pada pencapaian tujuan perusahaan dengan baik. Dan ini tidak hanya mensukseskan perusahaan, tetapi juga mensukseskan karir karyawan yang semakin berkembang dengan pengetahuan baru dan keahlian baru selama kerjasama tim berlangsung.

Kerjasama tim merupakan cara paling efektif untuk menyatukan seluruh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Kerjasama tim tidak luput dalam komunikasi. Komunikasi interpersonal menjadi salah satu pendukung dalam kerjasama tim. Pencapaian kinerja dalam sebuah tim tersebut menjadi leluasa dan lancar dengan komunikasi yang baik dan efektif. Kedua peran antara kerjasama tim dan komunikasi interpersonal merupakan

strategi karyawan dalam pelaksanaan pekerjaannya secara efektif, efisien, dan berkualitas sehingga mendapatkan pencapaian yang dituju tinggi.

Saran

Pada kesempatan ini penulis memberikan saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi semua pihak, yaitu :

1. Pengajuan saran mengacu pada hasil pembahasan penelitian berupa meningkatkan kerjasama tim dengan membentuk tim yang lebih baik lagi, hal ini berguna untuk pencapaian target dalam pekerjaan lebih cepat terselesaikan dan juga membantu karakter seorang karyawan.
2. Lebih meningkatkan perkembangan komunikasi yang baik antar karyawan, lebih meningkatkan keakraban dengan semua karyawan. dan menjaga baik-baik komunikasi, sehingga mengurangi adanya miskomunikasi.

Daftar Pustaka

- Andayani, T. R. 2009. *Efektivitas Komunikasi Interpersonal*. Semarang. Badan Penerbit Undip Semarang
- Dewi, Sandra. 2012. *Teamwork (Cara Menyenangkan Membangun Tim Impian)*. Bandung. Penerbit Progressio
- Dharma, Surya. 2001. *Manajemen Kinerja*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Simajuntak. 2005. *Manajemen Dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Suranto, A. W. 2011 *Komunikasi Interpersonal*. Tangerang. Graha Ilmu