

Team Effectiveness Analysis Reviewed from the Input-Process-Output Model

Analisis Efektivitas Tim Ditinjau dari Model Input-Process-Output

Nisa Indah Pertiwi

Psikologi, Universitas Bhakti Kencana, Indonesia

Email: nisa.indahpertiwi@bku.ac.id

Artikel Info	ABSTRACT
<p>Riwayat Artikel: Penyerahan 2023-01-28 Revisi 2023-01-29 Diterima 2023-02-13</p>	<p><i>Team effectiveness is needed to assess the team's ability to work towards goals. The security personnel team is a group of security guard officers who are responsible for the process of securing, policing, and controlling an area. This study aimed to analyze the team effectiveness of security personnel viewed from input-process-output model. This study used the method of interview and observation on a team of 11-member security personnel, and document review. The results of the study showed that the team of security personnel was classified as ineffective according to the input-process-output model. Process variables, especially those related to communication, is critical area that hinders team effectiveness. Communication barriers make the exchange of information not smooth and bring obstacles to cooperation, thus impacting teamwork performance.</i></p>
<p>Keyword: Team Effectiveness; Input-Process-Output; Security Personnel</p>	
ABSTRAK	Kata Kunci
<p>Efektivitas tim diperlukan untuk menilai kemampuan tim dalam bekerja mencapai tujuan. Tim personel satpam adalah sekelompok petugas keamanan yang bertanggung jawab dalam proses pengamanan, penertiban, dan pengawasan di suatu area. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas tim personel satpam ditinjau dari model <i>input-process-output</i>. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi pada sebuah tim personel satpam yang beranggota 11 orang, serta review dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tim personel satpam tergolong tidak efektif menurut model <i>input-process-output</i>. Variabel <i>process</i>, terutama berkaitan dengan komunikasi menjadi area kritis yang menghambat efektivitas tim. Hambatan-hambatan komunikasi membuat pertukaran informasi menjadi tidak lancar dan membawa hambatan pada kerja sama, sehingga berdampak pada performa kerja tim.</p>	<p>Efektivitas Tim; Input-Proses-Output; Personel Satpam</p>
<p>Copyright (c) Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi</p>	
<p>Korespondensi:</p> <p>Nisa Indah Pertiwi Psikologi, Universitas Bhakti Kencana Email: nisa.indahpertiwi@bku.ac.id</p>	

LATAR BELAKANG

Seiring pesatnya perkembangan dunia industri, efisiensi menjadi hal yang penting bagi perusahaan dalam menjalankan bisnis. Alasan efisiensi ini membuat maraknya perusahaan yang bekerja sama dengan pihak ketiga untuk menjalankan Sebagian pekerjaannya terutama urusan teknis. Pihak ketiga ini disebut perusahaan *outsourcing*. Perusahaan *outsourcing* yang menawarkan tenaga kerja kepada perusahaan lain ini sudah menjadi praktik bisnis yang umum dalam ekonomi modern (Pattiwael et al., 2017).

Perusahaan penyedia jasa *outsourcing* biasanya di bidang *cleaning service*, *catering*, *security*, penyedia angkutan karyawan. Perusahaan *outsourcing* penyedia *security* bertanggung jawab mempersiapkan, melatih, dan mengelola tenaga kerja satpam untuk menjalankan tugas pengamanan di perusahaan yang menjadi kliennya. Penelitian pada sebuah perusahaan *outsourcing* penyedia jasa pengamanan di Jawa Barat PT X menemukan bahwa perusahaan tersebut tergolong efektif dengan catatan sebagai sebuah organisasi (Pertiwi et al., 2022). Area kritis yang ditemukan pada analisa efektivitas organisasi tersebut yaitu pengelolaan sumber daya manusia terutama aspek pelatihan.

Tujuan perusahaan *outsourcing security* PT X yaitu memberikan pelayanan terbaik secara profesional dengan mengutamakan kepuasan pengguna (Pertiwi et al., 2022). Unsur penting dalam perkembangan dan keberhasilan sebuah perusahaan penyedia jasa (seperti *outsourcing*) adalah kualitas kinerja karyawan *outsourcing*-nya (Kinanthi et al., 2020). Karyawan *outsourcing* adalah personel satpam yang juga menentukan bagaimana ketercapaian tujuan dari perusahaan *outsourcing*. Personel satpam merupakan individu yang terjun langsung menjalankan tugas keamanan di wilayah klien yang menjadi *customer* perusahaan.

Bisnis inti dari perusahaan *outsourcing security* yaitu menyediakan jasa petugas satuan pengamanan (Shahnaz N et al., 2018). Personel satpam adalah karyawan perusahaan *outsourcing* yang bertugas melakukan sebagian pekerjaan perusahaan klien, yang dalam hal ini adalah bidang keamanan. Personel satpam yang sudah diterima melalui proses rekrutmen akan ditugaskan di area klien. Personel-personel yang ditempatkan pada wilayah yang sama merupakan satu kesatuan tim.

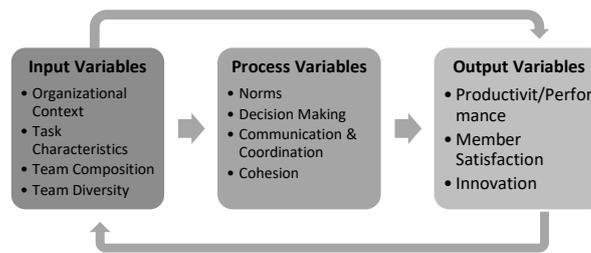
Tim merupakan sekumpulan individu yang saling terkait yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama dan berbagi tanggung jawab untuk hasil spesifik (Landy & Conte, 2013). Sebuah tim personel satpam bertugas menyelenggarakan kegiatan pengamanan dan penertiban di lingkungan dimana mereka ditempatkan serta memberikan pelayanan yang prima bagi pengguna jasa keamanan. Sebagai sebuah tim, personel satpam membutuhkan koordinasi dan kerja sama dalam menjalankan tugasnya.

Salah satu tim personel satpam yang dimiliki perusahaan *outsourcing security* PT X yaitu tim personel yang ditempatkan di sebuah pabrik coklat. Pekerjaan tim personel satpam tersebut secara umum mencakup proses pengamanan, penertiban, dan pengawasan di area pabrik. Personel satpam melaksanakan tugas berdasarkan prosedur dan aturan-aturan kerja di area. Setiap tugas keamanan yang dijalankan anggota satpam saling terkait satu sama lain atau adanya *task interdependence*. Hal ini dapat berdampak positif bagi tim karena *task interdependence* secara langsung dapat meningkatkan efektivitas dan kinerja tim dibandingkan apabila anggota tim melakukan tugas secara mandiri (Lee et al., 2015).

Pada tim personel satpam terdapat dua tingkat posisi, yaitu Komandan Regu (Danru) serta langsung ke posisi anggota satpam yang terbagi menjadi *Security Pria* (Secpri) dan *Security Wanita* (Secwan). Danru sebagai *team leader* bertanggung jawab mengkoordinir anggota di area serta berkoordinasi dengan manajemen perusahaan *outsourcing security* dan manajemen dari pihak klien. Baik komandan maupun anggota tim perlu menampilkan performa yang optimal agar area kerja kondusif dan tidak mendapatkan keluhan dari klien. Penting bagi seluruh lini dari kelompok yaitu atasan dan anggota kelompok untuk bekerja sama satu sama lain guna memastikan jalannya kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar dan pelayanan dapat diberikan dengan baik, sehingga dapat meningkatkan keberhasilan tim (Guchait et al., 2015).

Target kerja tim personel satpam yaitu tidak ada komplain atau keluhan dari klien, area kondusif dan tertib serta tidak ada kehilangan barang-barang pabrik. Hal tersebutlah yang menjadi sasaran tim dalam menjalankan tugas sehari-hari. Kapasitas tim untuk mencapai sasaran dan tujuannya disebut *team effectiveness* (Harumi & Kadiyono, 2021). *Team effectiveness* atau efektivitas tim penting bagi perusahaan untuk melihat kemampuan tim dalam bekerja. Efektivitas tim dapat menjadi pertimbangan perusahaan untuk melakukan langkah perbaikan ataupun pengembangan performa tim.

Efektivitas tim dapat dilihat mulai dari *input* yang diperoleh tim, proses yang dijalani tim, serta *output* yang dihasilkan oleh tim. Cara memotret ketiga bagian tersebut pada tim dapat dilakukan menggunakan kerangka *input-process-output* pada efektivitas tim. Model *Input-Process-Output* (IPO) pada efektivitas tim merupakan suatu model yang menyediakan cara agar kita memahami bagaimana performa tim dan bagaimana memaksimalkan performa suatu tim (Landy & Conte, 2013). *Input* meliputi konteks organisasi, tugas tim, komposisi tim, dan keragaman tim. Proses tim meliputi norma, komunikasi, koordinasi, kohesivitas, dan pembuatan keputusan. *Output* tim meliputi produktivitas, inovatif, dan kesejahteraan anggota tim.



Bagan 1. Model Input-Process-Output

Bagan di atas memperlihatkan bahwa *input* berpengaruh terhadap proses tim dan kemudian berpengaruh terhadap output tim. *Output* tim akan berpengaruh terhadap *input* dan proses dimasa yang akan datang. Panah yang saling berkesinambungan tersebut membentuk siklus menunjukkan bahwa adanya dinamika di dalam tim yang dapat beradaptasi dan berubah sepanjang berjalannya waktu (Landy & Conte, 2013).

Bagaimana performa tim personel satpam di tempat klien sangat diperhatikan oleh perusahaan *outsourcing security* karena mempengaruhi kepuasan klien sebagai *customer* perusahaan. Melihat pentingnya tim personel satpam yang efektif untuk mendukung perusahaan *outsourcing security* dalam mencapai tujuan, maka perlu dilakukan penelitian untuk memperoleh informasi mengenai kondisi efektivitas kerja tim personel satpam. Analisis efektivitas ini dapat memberikan informasi mengenai permasalahan riil dalam tim tersebut yang menyebabkan kendala atau hambatan dalam kelancaran tim.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi efektivitas tim kerja personel satpam dalam menjalankan tugas keamanannya. Selain itu, dapat diketahui aspek yang perlu dikembangkan dalam tim sehingga dapat disusun cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan performa kerja tim personel satpam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial secara menyeluruh dan mendalam untuk memahami kondisi efektivitas tim personel satpam. Subjek dalam penelitian ini adalah sebuah tim personel satpam perusahaan *outsourcing security* di Jawa Barat yang beranggota 11 orang.

Narasumber penelitian diminta kesediaannya untuk terlibat dalam penelitian dan diberitahukan informasi yang jelas mengenai penelitian. Setelah mendapatkan persetujuan, lalu dijadwalkan waktu yang memungkinkan untuk dilakukannya pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara, observasi, dan *review* dokumen. Wawancara dan observasi dilakukan kepada semua anggota tim personel satpam yang berjumlah 11 orang. Wawancara dan observasi dibuat panduannya

berdasarkan kerangka model *input-process-output*. Tipe wawancara yang digunakan adalah wawancara terfokus untuk mengumpulkan pokok-pokok informasi penting sesuai kebutuhan, namun peneliti tidak membatasi jawaban narasumber. Teknik pencatatan data observasi menggunakan naratif yaitu dengan mencatat deskripsi secara rinci semua informasi yang relevan dalam bentuk kata-kata. *Review* dokumen dilakukan dengan meminta, membaca, dan menganalisis dokumen yang berkaitan dengan tim personel satpam. *Review* dokumen dilakukan di kantor perusahaan *outsourcing security*. Sementara itu, wawancara dan observasi dilakukan di area kerja tim personel satpam.

Analisis data kualitatif pada penelitian ini mengikuti model Miles and Huberman yaitu melalui tahap *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2013). Pada *data reduction*, peneliti merangkum informasi-informasi pokok dan memfokuskan pada tema penting dari data yang didapatkan. *Data display* dilakukan dengan menyajikan data aktual pada aspek-aspek variabel *input-process-output* dalam bentuk tabel, agar mudah dipahami dan dianalisis. Terakhir, *conclusion drawing/verification* dilakukan dengan menyimpulkan kondisi efektivitas masing-masing variabel yang membawa kepada kesimpulan efektivitas tim secara keseluruhan.

Keabsahan data pada penelitian ini dengan melakukan teknik triangulasi sumber, yaitu mengumpulkan fakta dari berbagai variasi sumber untuk memperjelas sebuah pandangan (Creswell, 2013). Triangulasi sumber dilakukan dengan mengumpulkan dan menggunakan data hasil wawancara, observasi, dan *review* dokumen yang berkaitan dengan tim personel satpam. Sumber data utama dalam penelitian ini berupa kata-kata hasil wawancara dan tindakan melalui observasi. Selain itu, data tambahan seperti *database* tim personel satpam, dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) di area kerja serta laporan bulanan tim personel satpam.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian mengenai analisis efektivitas tim personel satpam ditunjukkan pada tabel 1. Secara umum, tim personel satpam tergolong tidak efektif berdasarkan model *input-process-output*.

Tabel 1. Hasil Asesmen berdasarkan Model Input-Process-Output

Variabel	Aspek	Penilaian			Kesimpulan
		Efektif	Efektif dengan Catatan	Tidak Efektif	
Input	Organizational context			X	Efektif dengan Catatan
	Team task		X		
	Team composition		X		
	Team diversity		X		
Process	Norm			X	Tidak Efektif
	Communication & coordination			X	
	Decision making	X			
	Cohesion			X	
Output	Productivity/team performance			X	Tidak Efektif
	Member satisfaction			X	
	Innovation			X	

Berdasarkan data dari wawancara, observasi, dan analisis dokumen, berikut rangkuman kondisi aktual tim personel satpam pada masing-masing variabel *input-process-output*:

1. Segi *input*, tim personel satpam efektif dengan catatan. Segi *input* terdapat catatan terutama pada konteks organisasi, *reward* yang belum dapat membuat anggota merasa puas, pelatihan yang belum optimal dalam membekali dan mengembangkan kompetensi satpam, serta masih ada peralatan keamanan yang belum tercukupi. Dari segi *team task*, belum semua tugas tercakup dalam SOP kerja. Di sisi lain, pekerjaan yang cukup banyak dan beragam, umpan balik dari Komandan Regu (Danru), dan adanya otonomi saat menjalani tugas cukup bisa membuat anggota termotivasi bekerja dengan baik. Dari segi *team composition* dan *team diversity*, perbedaan lamanya satpam ditempatkan di area menyebabkan perbedaan pengetahuan mengenai pekerjaan. Danru dan rekan lainnya cukup berperan dalam membantu pekerjaan serta memberikan pengarahan pada mereka yang belum cukup paham mengenai pekerjaan.
2. Tim personel satpam tidak efektif secara proses. Proses pengambilan keputusan dirasa sudah efektif dengan melibatkan anggota pada persoalan pekerjaan sehari-hari serta melalui koordinasi antar manajemen perusahaan untuk persoalan yang lebih kompleks. Di sisi lain, aturan yang sudah disepakati dalam tim belum menjadi norma yang kuat untuk mengatur perilaku anggota. Proses komunikasi belum efektif dalam menyebarkan informasi yang berdampak pada kesalahan dalam pekerjaan. Di dalam tim belum ada keterbukaan dalam berkomunikasi sehingga dapat menurunkan kinerja tim. Adanya pergantian anggota, sistem *shift*, komunikasi yang kurang terbuka serta tidak memiliki kegiatan rutin bersama membuat kedekatan antar anggota belum terbentuk. Selain itu, belum seluruhnya anggota berkomitmen untuk mencapai tujuan tim yang menunjukkan belum terbentuknya kohesivitas pada tim.
3. *Output* tim personel satpam tergolong tidak efektif. Dari segi performansi kerja, tim ini masih cukup sering mendapatkan komplain dari klien, yang menunjukkan belum tercapainya target dari tim. Segi kesejahteraan dan

kepuasan, anggota merasa belum puas dengan gaji dan peralatan untuk mendukung pekerjaan. Berkaitan dengan inovasi, anggota banyak mengikuti arahan dari Danru dan manajemen, belum ada ide-ide dari anggota serta belum ada wadah untuk mengembangkan opini anggota.

PEMBAHASAN

Perusahaan *outsourcing security* membentuk tim personel satpam untuk menjalankan tugas keamanan di masing-masing area klien. Organisasi membentuk sebuah tim untuk melakukan tugas-tugas yang relevan secara organisasi, berbagi satu atau lebih tujuan yang sama, berinteraksi secara sosial, memelihara dan mengelola batasan yang ada dalam konteks organisasi, saling bekerjasama dalam menjalankan tugas, serta memengaruhi pertukaran dengan unit atau tim lain di dalam organisasi (Indrajith & N R, 2017). Bagaimana kinerja tim personel satpam dalam mencapai kepuasan klien penting bagi perusahaan *outsourcing security*.

Target kerja tim personel satpam yaitu tidak ada komplain atau keluhan dari klien, area kondusif dan tertib serta tidak ada kehilangan barang-barang pabrik. Tim perlu memiliki performa yang optimal untuk mencapai target tersebut. Setiap tim melalui siklus *input*, proses, dan *output*. Ketiga bagian tersebut saling berhubungan, *input* berpengaruh terhadap proses dan kemudian berpengaruh terhadap *output* (Landy & Conte, 2013). Idealnya, setiap bagian pada siklus tersebut berjalan efektif untuk tercapainya performa kerja tim yang optimal.

Berdasarkan temuan hasil penelitian, dari segi *output* tim personel satpam cukup sering memperoleh komplain dari klien terkait pos sering kosong, personel bekerja tidak sesuai SOP, dan kurang mampu menangani gangguan keamanan dari pihak luar. Hal-hal tersebut menunjukkan tim belum mampu mencapai target kerja tim, terutama berkaitan dengan keluhan klien. Pada perusahaan *outsourcing*, penilaian *customer satisfaction* dianggap sangat penting karena *customer satisfaction* dapat menentukan kontrak kerja akan diperpanjang atau diakhiri (Shahnaz N et al., 2018). Anggota belum merasakan kepuasan dan kesejahteraan berada di dalam tim personel satpam. *Input* perusahaan berupa gaji dan peralatan penunjang belum mampu membuat anggota puas berada di dalam tim.

Output berkaitan dengan inovasi juga belum dimiliki oleh tim personel satpam. Belum ada ide-ide dari anggota untuk cara kerja baru dan masih mengikuti arahan yang ada. Hal ini tidak terlepas dari belum adanya wadah untuk mengembangkan opini bagi personel satpam. Individu yang terbuka dalam proses pertukaran informasi dapat mendorong anggota tim untuk merasakan keterbukaan sehingga kesempatan untuk mengembangkan ide-ide di dalam tim menjadi lebih terbuka (Zhang et al., 2019).

Output yang dihasilkan di atas, akan terkait dengan input dan process yang terjadi di dalam tim. Dari segi input, *organizational context* berupa reward dirasa belum mampu membuat anggota merasa puas. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Pertiwi et al. (2022) pada perusahaan *outsourcing security* bahwa kompensasi menjadi alasan pengunduran diri karyawan personel satpam yang menilai gaji yang diberikan masih rendah. Gaji membuat personel mengundurkan diri sehingga cukup sering terjadi pergantian anggota tim. Bagi karyawan, gaji merupakan sesuatu yang jelas dan penting dalam memenuhi kebutuhan ekonominya, dan kepuasan gaji juga dianggap penting karena dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan dalam bekerja dalam suatu organisasi (Fadli et al., 2022).

Organizational context yang berkaitan dengan sistem pelatihan dinilai belum optimal dalam membekali dan mengembangkan kompetensi satpam. Hal inipun sejalan dengan hasil penelitian Pertiwi et al. (2022) bahwa pelatihan yang ada di perusahaan *outsourcing security* belum sesuai dengan kemampuan yang dibutuhkan serta belum memenuhi kebutuhan kompetensi karyawan personel satpam. Selain untuk kemampuan personel satpam, pelatihan juga berguna untuk mengarahkan satpam bersikap positif terhadap pekerjaannya. Pelatihan berhubungan dengan komitmen dan kepuasan kerja karyawan (Ocen et al., 2017). *Organizational context* pada input tim merupakan hal-hal kontekstual pada organisasi yang penting atau berpengaruh terhadap performa tim. Jika *organizational context* yang diberikan cukup memadai, maka pekerja akan merasa didukung oleh organisasi untuk menjalankan tugas. Persepsi karyawan pada dukungan organisasi berpengaruh terhadap keterikatan kerja karyawan (Saputri, 2021).

Aspek input selanjutnya berkaitan dengan tugas tim. Tugas harian yang cukup banyak dan beragam serta adanya umpan balik atau *feedback* dari Danru dapat membuat personel termotivasi untuk menampilkan pekerjaan dengan baik. *Feedback* yang efektif berfungsi untuk menjelaskan perbedaan antara perilaku aktual dan perilaku yang diinginkan dari pekerja dan memotivasi pekerja untuk bekerja dengan baik (Velema, 2015).

Aspek input berikutnya adalah *team composition* dan *team diversity*. *Team work diversity* merupakan salah satu hal yang perlu untuk diperhatikan dalam sebuah tim (Woehr et al., 2013). Perbedaan usia dan jenis kelamin dirasa tidak mengganggu pekerjaan tim personel satpam. Perbedaan lamanya anggota ditempatkan di area menyebabkan perbedaan pemahaman terhadap pekerjaan di lapangan. Rekan sesama *shift* biasanya cukup berperan dalam membantu pekerjaan dan memberikan pengarahan pada

anggota yang belum berpengalaman. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Harumi & Kadiyono (2021) bahwa perbedaan-perbedaan yang dirasakan pada tim membuat karyawan menjadi kurang berbaur karena adanya sekat antara karyawan senior dan junior, karyawan terampil dan belum terampil, serta jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan.

Dari sisi process, pengambilan keputusan dirasa sudah efektif dengan melibatkan anggota pada persoalan pekerjaan sehari-hari serta melalui koordinasi antar manajemen untuk persoalan yang lebih kompleks. Pelibatan anggota dapat menyelurkan keinginan mereka untuk diikutsertakan dalam pengambilan keputusan. Anggota tim ingin lebih dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, terutama pada saat proses diskusi dan koordinasi dengan sesama anggota tim (Harumi & Kadiyono, 2021). Analisis process dari segi norma, aturan yang disepakati tim belum menjadi norma yang kuat sehingga belum mampu mengatur perilaku anggota tim. Aturan yang ditujukan sebagai solusi terhadap komplain dari klien, nyatanya belum efektif mencapai tujuan tersebut.

Aspek process berkaitan dengan komunikasi masih belum berjalan efektif di dalam tim. Informasi belum disebarkan secara merata dan lengkap sehingga terjadi kesalahan pada pelaksanaan pekerjaan. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa komunikasi perusahaan *outsourcing security* terdapat catatan pada karyawan personel satpam di area pengguna yang terkadang penyebaran informasi kurang merata karena terkendala peralatan komunikasi dan ketika informasi pekerjaan tidak diberikan secara lengkap (Pertiwi et al., 2022). Antar anggota tidak terbuka dalam berkomunikasi satu sama lain, sehingga masukan atau review terkait pekerjaan disampaikan dan diterima dengan cara yang kurang tepat. Salah satu tanda bahwa komunikasi dikatakan efektif yaitu jika menimbulkan pengaruh pada sikap karyawan (Putrianti & Abdullah, 2022).

Adanya pergantian anggota dan sistem kerja *shift* yang mengurangi intensitas bertemu antar anggota membuat tim ini perlu mengusahakan untuk membentuk kedekatan di dalam tim. Iklim tim yang tidak terbuka dan keengganan anggota dalam memulai komunikasi menyebabkan minimnya interaksi antar anggota, sehingga belum mampu mendukung tim ini dalam membentuk kedekatan. Minimnya interaksi antar anggota juga berdampak pada proses koordinasi saat bekerja menjadi tidak lancar. Sedangkan kualitas hubungan sesama anggota tim berpengaruh positif terhadap efektivitas tim (Ramdhana et al., 2018).

Anggota sudah mengetahui tujuan dari pekerjaan tim personel satpam. Namun, belum seluruhnya memiliki komitmen yang kuat untuk mencapai tujuan tim dan masih berfokus pada tugas pribadi. Belum adanya kedekatan dalam tim serta belum seluruh anggota memiliki komitmen yang kuat untuk mencapai tujuan tim menunjukkan bahwa tim personel satpam belum memiliki kohesivitas tim. Anggota tim yang kohesif akan terlibat secara mendalam dengan berbagai aktivitas yang dilakukan tim, merespon positif

anggota lain, memiliki komunikasi yang baik, serta memiliki kekuatan untuk mengatur anggota (Landy & Conte, 2013).

Berdasarkan pemaparan di atas, maka variabel *process* menjadi variabel yang perlu untuk diperhatikan pada tim personel satpam. Aspek yang menjadi area kritis dari variabel *process* pada tim ini adalah aspek komunikasi dalam tim. Komunikasi pada tim personel satpam belum dilakukan dengan efektif sehingga dapat menghambat tim dalam menampilkan kinerja yang optimal. Hal ini karena hambatan-hambatan komunikasi juga membawa hambatan dalam proses kerja sama dalam melaksanakan pekerjaan. Komunikasi yang baik antar setiap anggota merupakan hal yang penting dan menentukan performa tim, termasuk dalam pertukaran informasi secara efektif (Landy & Conte, 2013).

Komunikasi yang efektif diharapkan dapat membantu tim personel satpam dalam menjalin interaksi sehingga dapat membantu dalam membentuk kedekatan antar anggota tim. Hal ini dibutuhkan oleh tim karena adanya pergantian anggota dan sistem *shift* yang mengurangi intensitas pertemuan antar anggota. Peran komunikasi yang tidak kalah penting yaitu dalam membantu terjalannya kerjasama dan koordinasi, dimana sangat dibutuhkan dalam pekerjaan sebagai satuan pengamanan. Proses di dalam tim, termasuk kerja sama mempengaruhi bagaimana pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik serta berhubungan dengan performa dan kepuasan anggota tim (Landy & Conte, 2013).

Komunikasi yang efektif membuat pertukaran informasi lebih lancar sehingga menunjang tim personel satpam dalam melaksanakan pekerjaan. Jika pekerjaan sudah dilaksanakan dengan baik, maka dapat meningkatkan kinerja tim menjadi lebih optimal. Kinerja yang optimal dapat memberikan kepuasan bagi klien pengguna jasa keamanan. Kualitas karyawan personel satpam yang mumpuni dapat membuat perusahaan pengguna percaya pada perusahaan *outsourcing security*. Kepercayaan mempengaruhi dan dapat membangun komitmen hubungan serta retensi selanjutnya dari klien terhadap vendor *outsourcing* (Leeman & Reynolds, 2012).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis efektivitas tim menggunakan model *input-process-output*, maka dapat disimpulkan bahwa tim personel satpam berada dalam kondisi tidak efektif. Analisis terhadap variabel *team input* tergolong efektif dengan catatan. Sedangkan analisis terhadap *team process* dan *team output* tergolong tidak efektif. Area kritis yang ditemukan pada analisis efektivitas tim ini adalah pada variabel *process*, terutama berkaitan dengan komunikasi.

Mengingat masing-masing pendekatan efektivitas tim memiliki keterbatasan, maka disarankan penelitian selanjutnya menggunakan multi pendekatan sehingga didapatkan gambaran efektivitas tim yang lebih komprehensif. Tim perlu mengembangkan cara komunikasi yang efektif untuk meningkatkan performa kerja. Selain itu, tim perlu mengadakan kegiatan bersama guna membiasakan berkomunikasi satu sama lain serta membentuk hubungan

yang lebih dekat. Bagi perusahaan *outsourcing security* Perusahaan disarankan memfasilitasi tim agar adanya aktivitas bersama seperti kegiatan rutin bonding ataupun *team building* dengan tema komunikasi tim.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (3th ed.). SAGE Publications.
- Fadli, A., Adriansyah, M. A., & Rahmah, D. D. N. (2022). Kepuasan Kerja dengan Intensi Turnover pada Karyawan. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 10(1), 23–31. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v10i1.6996>
- Guchait, P., Lei, P., & Tews, M. J. (2015). Making Teamwork Work: Team Knowledge for Team Effectiveness. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 1–22. <https://doi.org/10.1080/00223980.2015.1024596>
- Harumi, K., & Kadiyono, A. L. (2021). Pendekatan Team Metrics dalam Menganalisa Efektivitas Tim pada Outlet Muslim Fashion Retail. *Al-Qalb: Jurnal Psikologi Islam*, 12(1), 14–27. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/alqalb/article/view/1998%0Ahttps://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/alqalb/article/download/1998/1699>
- Indrajith, & N R, P. (2017). A Study on Factors Influencing Team Effectiveness in a Resort Environment. *International Journal of Scientific Research*, 6(6), 36–38.
- Kinanthi, S. A., Fitriyah, N., & Dwivayani, K. D. (2020). Strategi Komunikasi Human Resource Development (HRD) dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Outsourcing PT. Tekindo Mitra Mandiri Samarinda. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 108–121.
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2013). Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology. In *John Wiley & Sons, Inc* (4th ed.). John Wiley & Sons, Inc. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.00119_2.x
- Lee, C. C., Lin, Y. H., Huang, H. C., Huang, W. W., & Teng, H. H. (2015). The effects of Task Interdependence, Team Cooperation, and Team Conflict on Job Performance. *Social Behavior and Personality*, 43(4), 529–536. <https://doi.org/10.2224/sbp.2015.43.4.529>
- Leeman, D., & Reynolds, D. (2012). Trust and Outsourcing: Do Perceptions of Trust Influence the Retention of Outsourcing Providers in the Hospitality Industry? *International Journal of Hospitality Management*, 31, 601–608. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.08.006>
- Ocen, E., Francis, K., & Angundaru, G. (2017). The Role of Training in Building Employee Commitment: the Mediating Effect of Job Satisfaction. *European Journal of Training and Development*, 41(9), 742–757. <https://doi.org/10.1108/EJTD-11-2016-0084>
- Pattiwael, A. P., Lengkong, V. P., & Taroreh, R. N. (2017). Penerapan Sistem Pengupahan Karyawan Alih Daya pada PT Indofood Sukses Makmur Tbk Manado. *Jurnal EMBA*, 5(2), 1520–1531.
- Pertiwi, N. I., Batubara, M., & Harding, D. (2022). Pendekatan Proses Internal dalam Menganalisa Efektivitas Organisasi pada Perusahaan Outsourcing Security. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 11(3), 488–499.
- Putrianti, F. G., & Abdullah, S. M. (2022). Meningkatkan Produktivitas Kerja Financial Advisor Melalui Komunikasi Persuasif. *Psikostudia Jurnal Psikologi*, 11(1), 178–188. <https://doi.org/10.30872/psikostudia>
- Ramdhana, A., Mangundjaya, W. L., & Nugroho, A. C. (2018). Pengaruh Kualitas Hubungan Sesama Anggota Tim dan Kepemimpinan Bersama terhadap Efektivitas Tim pada Organisasi Publik. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2), 372–392. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Saputri, A. (2021). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Modal Psikologi terhadap Keterikatan Kerja di PT. X. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(2), 345–356. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v9i2.5975>
- Shahnaz N, N., Sutari, W., & Lalu, H. (2018). Perancangan Instrumen Penilaian Kinerja Tenaga Kerja Alih Daya Pada Petugas Satuan Pengamanan Di PT. Trengginas Jaya. *E-Proceedings of Engineering*, 5(3), 6790–6798.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Alfabet (ed.)).
- Velema, S. S. (2015). The Influence of Feedback on Team Effectiveness. 5th IBA Bachelor Thesis Conference. <http://essay.utwente.nl/67479/>

Woehr, D. J., Arciniega, L. M., & Poling, T. L. (2013). Exploring the Effects of Value Diversity on Team Effectiveness. *Journal of Business and Psychology*, 28(1), 107–121. <https://doi.org/10.1007/s10869-012-9267-4>

Zhang, W., Sun, S. L., Jiang, Y., & Zhang, W. (2019). Openness to Experience

and Team Creativity: Effects of Knowledge Sharing and Transformational Leadership. *Creativity Research Journal*, 31(1), 62–73. <https://doi.org/10.1080/10400419.2019.1577649>