

**PERAN KOORDINATOR ENGINEERING OPERASIONAL DALAM
MENINGKATKAN KINERJA TIM TEKNISI DI SUMMARECON MALL
BEKASI**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Kelompok Pada Divisi Engineering
Operasional Summarecon Mall Bekasi)**

Dra. Sari Endah Nursyamsi, M.M¹

sariendahn@gmail.com

Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si²

anaktaborusiregar@mail.com

Melinda Kusumah³

kusumah778@gmail.com

ABSTRAK

Peran Koordinator Engineering Operasional dalam Meningkatkan Kinerja Tim Teknisi di Summarecon Mall Bekasi (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Kelompok Pada Divisi Engineering Operasional Summarecon Mall Bekasi). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara komunikasi koordinator dengan anggota tim kelompok, dalam melakukan peran sebagai koordinator engineering agar tim teknisi dapat meningkatkan kinerja, sesuai dengan prosedur engineering operasional di Summarecon Mall Bekasi. Data yang diperoleh melalui data primer yang merupakan dari hasil wawancara 1 (satu) *key informan* dan 3 (tiga) *informan*. Objek penelitian ini adalah kedua koordinator engineering operasional dalam melakukan komunikasi kelompok yang berperan dalam meningkatkan kinerja tim kelompok. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. *Key informan* dalam penelitian ini adalah salah satu koordinator engineering operasional yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup dalam memimpin divisi engineering operasional. *Informan pertama* adalah koordinator lainnya, *informan kedua* dan *ketiga* adalah senior teknisi yang dapat melengkapi data dalam penelitian ini. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif.

Kata kunci : *Peran Koordinator, Komunikasi Kelompok, Peningkatan Kinerja.*

ABSTRACT

The Role of Operational Engineering Coordinator in Improving Technician team performance at Summarecon Mall Bekasi (A Qualitative Descriptive study in Group communication of Operational Engineering division at Summarecon Mall Bekasi). A research aim to see how coordinator used group communication to improve team performance according to the procedure. Data obtained from the primary data was concluded from the interview with 1 (one) key informant and 3 (three) other informant. The object of this research study is to see how engineering division coordinator work for their group communication to improve team performance. This study research used Qualitative research method. The key informant in this study was recruited from the Coordinator of Engineering department which are known to have a credibility for their knowledge about how group communication supposed to be around the operational. One

other coordinator also interviewed to gain their insight about this research. The other informant was recruited from the senior technician in the Engineering Department. The study conducted used a Descriptive research method.

Keywords: Role of Coordinator, Group Communication, Performance Improvement

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Summarecon Mall Bekasi merupakan salah satu pusat perbelanjaan di Kota Bekasi. Engineering adalah salah satu *department* di manajemen mall tersebut, yang memiliki 5 divisi diantaranya adalah *mechanical, electrical, HVAC (Heating, Ventilation, and Air Conditioning), Civil, PowerHouse* dan Operasional. *Departement* engineering memiliki sumber daya manusia yang ahli dalam bidang di divisi tersebut. Masing-masing divisi memiliki *job desk*, dan sistem kerja yang berbeda-beda.

Divisi engineering operasional dipilih oleh penulis untuk penelitian ini, dikarenakan memiliki paling banyak anggota kelompok yang diantaranya dipimpin oleh koordinator, senior dan teknisi engineering. Hal tersebut perlu adanya interaksi, sosialisasi dan koordinasi yang baik untuk mencapai tujuan tim. Engineering operasional merupakan gerbang pertama menangani keluhan pelanggan internal atau eksternal dan lebih banyak berinteraksi dengan eksternal engineering.

Setiap koordinator harus dapat bersosialisasi dan berinteraksi dengan baik kepada semua bawahan di dalam sebuah tim. Agar kinerja semua anggota dapat tercapai dengan baik, Perlu adanya arahan dan perintah, serta memberikan pengetahuan yang sesuai dengan IK (Instruksi Kerja) & (SOP) Standar

Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh perusahaan.

Adanya *miss* komunikasi saat terjadi serah terima pekerjaan antara koordinator *shift* pagi dan *shift* siang, yang mengakibatkan kesalahan dalam memberikan perintah dan arahan kepada teknisi. Dengan demikian para koordinator perlu untuk saling menjaga komunikasi saat serah terima pekerjaan dan membentuk kerja sama tim agar proses operasional kerja berjalan dengan lancar. Selain itu dalam menyampaikan arahan kepada teknisi, koordinator perlu memakai bahasa yang dapat dimengerti oleh para teknisi agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaan. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan judul “Peran Koordinator Engineering Operasional Dalam Meningkatkan Kinerja Tim Teknisi di Summarecon Mall Bekasi (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Kelompok Pada Divisi Engineering Operasional Summarecon Mall Bekasi)”

Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, pertanyaan penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini permasalahan yang akan diangkat yaitu:

1. Bagaimana cara koordinator dalam menjaga komunikasi yang baik kepada seluruh teknisi divisi Engineering Operasional di Summarecon Mall Bekasi?

2. Bagaimana komunikasi yang dilakukan koordinator engineering operasional dalam meningkatkan kinerja teknisi divisi Engineering Operasional di Summarecon Mall Bekasi?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui cara komunikasi koordinator dengan anggota tim kelompok, dalam melakukan peran sebagai koordinator engineering agar tim teknisi dapat meningkatkan kinerja, sesuai dengan prosedur engineering operasional di Summarecon Mall Bekasi.

KAJIAN TEORI

Komunikasi Kelompok

Komunikasi adalah dasar semua interaksi manusia dan semua fungsi kelompok. Kehidupan sehari-hari diisi dengan komunikasi dan dilanjutkan dengan yang lainnya. Melalui komunikasi anggota kelompok dapat berinteraksi, dan komunikasi efektif adalah persyaratan untuk setiap aspek fungsi kelompok. Komunikasi kelompok dapat diartikan sebagai suatu pesan yang disampaikan oleh seorang anggota kepada satu atau lebih anggota untuk tujuan mempengaruhi perilaku yang menerima pesan. (David W. Johnson dan Frank P. Johnson, hal 135. 2012).

Menurut Walgito komunikasi kelompok terdiri dari dua kata komunikasi dan kelompok, komunikasi dalam bahasa Inggris *Communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama, yang artinya menyamakan suatu makna. Sedangkan kelompok (Hariadi, 2011) kelompok dapat dipandang dari aspek persepsi, motivasi, tujuan, interdependensi, interaksi dan strategi

pencapaian kelompok. Berarti komunikasi kelompok adalah menyamakan suatu makna didalam suatu kelompok untuk menghasilkan suatu tujuan.

Komunikasi kelompok melakukan interaksi tatap muka dari 3 atau lebih individu guna memperoleh maksud dan tujuan yang dikehendaki seperti berbagai informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan akurat. 4 elemen yang tercakup dalam definisi tersebut diantaranya adalah :

1. Interaksi langsung atau *face to face*
2. Jumlah anggota yang terlibat dalam interaksi
3. Maksud dan tujuan yang ingin dicapai
4. Kemampuan anggota untuk dapat membentuk karakteristik pribadi anggota lainnya. (Ririn Puspita, 2016).

Tipe Kepemimpinan

Dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawab kepemimpinan, maka akan berlangsung kegiatan atau aktivitas kepemimpinan. Jika aktivitas tersebut dipilah-pilah, maka akan terlihat gaya kepemimpinan dengan pola atau cara masing-masing. Gaya kepemimpinan tersebut merupakan dasar dalam mengklarifikasikan tipe kepemimpinan. Gaya kepemimpinan memiliki tiga pola dasar, yaitu:

1. Gaya kepemimpinan yang berpola pada kepentingan pelaksanaan tugas.
2. Gaya kepemimpinan yang berpola pada pelaksanaan dalam

meningkatkan hubungan *teamwork*.

3. Gaya kepemimpinan yang berpola pada kepentingan hasil atau tujuan yang dicapai.

Berdasarkan ketiga pola dasar tersebut, perilaku kepemimpinan yang terwujud pada kategori kepemimpinan yang terdiri dari tiga tipe kepemimpinan, sebagai berikut:

1. Otoriter, Tipe ini menempatkan kekuasaan di tangan satu orang pemimpin bertindak sebagai penguasa tunggal. Kedudukan dan tugas anak buah semata-mata hanya sebagai pelaksana keputusan, perintah dan bahkan kehendak pimpinan. Pimpinan memandang dirinya lebih dalam tentang segala sesuatu tentang pekerjaan, dibandingkan dengan bawahan dalam anggota timnya. Kemampuan bawahan selalu dilihat rendah sehingga dianggap tidak mampu berbuat sesuatu tanpa diperintah.
2. Kendali Bebas, Kebalikan dari tipe kepemimpinan otoriter, kepemimpinan dijalankan dengan memberikan kebebasan penuh pada anggota tim dalam mengambil keputusan dan melakukan kegiatan menurut kehendak masing-masing, baik secara perorangan maupun kelompok.
3. Demokratis, Menempatkan manusia sebagai faktor utama dan terpenting dalam setiap kelompok. Kemampuan, keinginan, kehendak, ide, pendapat, kreativitas, inisiatif yang berbeda-beda dihargai disalurkan secara benar. Berusaha untuk memanfaatkan setiap orang

yang dipimpin. Kepemimpinan demokratis adalah kepemimpinan yang aktif, dinamis dan terarah. (Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi, hal 36 & 37. 2013).

Peranan Kepemimpinan dalam Tim Kelompok

Kepemimpinan suatu kegiatan proses untuk memberikan pengarahan dan pengaruh pada kegiatan yang berhubungan dengan tugas kelompok semua anggotanya. Maka pemimpin Tim dapat berbagi visi dan bertindak sesuai dengan instruksi yang diberikan oleh pemimpin. Sebuah tim kerja adalah kelompok pekerja yang bertanggung jawab atas pembentukan produk atau menangani suatu proses dalam organisasi.

Pemimpin dalam tim tidak selalu memiliki semua jawaban, jadi mereka tidak memaksakan diri untuk memberikan semua jawaban tersebut. Mereka percaya bahwa tidak harus membuat semua keputusan. Mereka meyakini bahwa tim tidak akan sukses tanpa mempersatukan kontribusi setiap anggota untuk mencapai tujuan akhir yang sama. Peranan pemimpin dalam tim yaitu:

1. Memperlihatkan gaya pribadi
2. Proaktif dalam sebagian hubungan
3. Memberikan dukungan timbal balik
4. Membuat orang terlibat dan terikat
5. Memudahkan orang lain melihat peluang dan prestasi
6. Mendorong dan memudahkan anggota untuk bekerja
7. Mengakui prestasi anggota tim
8. Berusaha mempertahankan komitmen
9. Menempatkan nilai yang tinggi pada kerja tim

Kinerja

Menurut Suyadi Prawirosentono (dalam Hadari Nawawi, 2006) kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan dari proses awal hingga tercapainya kualitas kerja seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam mencapai tujuan kelompok secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral, etika dan peraturan perusahaan. Veithzal (2009:309) mengemukakan bahwa: “Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya”.

Supriyono (2010 :281) mengemukakan bahwa: “Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesanggupan serta waktu”. (Bintoro M.T dan Daryanto, hal. 76. 2017).

Teori Sistem Internal dan Eksternal

Menurut Homans, ada 3 unsur dalam struktur kelompok yaitu: kegiatan, interaksi dan perasaan. Kegiatan, terdiri dari tindakan-tindakan anggota kelompok yang berhubungan dengan tugas kelompok. Dalam melakukan tindakan-tindakan tersebut mereka terlibat dalam suatu interaksi, yaitu mereka memperlihatkan saling ketergantungan dan saling menanggapi dalam bertindak. Sebagian besar interaksi tersebut melibatkan komunikasi antar pribadi.

Kegiatan, interaksi dan perasaan saling tergantung. Apabila ketiga elemen

tersebut terarah pada tugas-tugas formal atau tanggung jawab kelompok maka ketiga-tiganya akan membentuk apa yang oleh Homans disebut sebagai sistem formal. Perasaan, kegiatan dan interaksi yang tidak langsung berkaitan dengan tanggung jawab tugas formal kelompok merupakan bagian sistem informasi dalam kelompok. Secara teoritis, sistem informal (*internal*) tumbuh dari sistem formal (*eksternal*) tetapi keduanya berlangsung secara bersamaan, dalam kelompok-kelompok. (Alvin & Carl. Hal. 56, 2006).

METODOLOGI PEMIKIRAN

Penelitian mengenai peran koordinator dalam meningkatkan kinerja tim teknisi engineering operasional menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan, statistik, atau bentuk cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka (Strauss dan Orbin, 2003; Golafshani, 2003). Penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta. Kualitas, nilai atau makna hanya dapat diungkapkan dan dijelaskan melalui linguistik, bahasa atau kata-kata. (Libarkin C, Julie & Kurdziel P. Josepha, 2002). Di dalam penelitian kualitatif, pengetahuan dibangun melalui interpretasi terhadap multi perspektif yang berbagai dari masukan segenap

partisipan yang terlibat dalam penelitian, tidak hanya dari peneliti semata.

Metode pendekatan Deskriptif Kualitatif adalah metode pengolahan data dengan cara menganalisa faktor-faktor yang berkaitan dengan objek penelitian dengan penyajian data secara lebih mendalam terhadap objek penelitian. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung saat ini atau saat yang lampau. Penelitian ini tidak mengadakan manipulasi atau perubahan pada variable-variabel bebas, tetapi menggambarkan suatu kondisi apa adanya.

Lokasi penelitian penulis adalah di Summarecon Mall Bekasi yang beralamat Jalan Boulevard Ahmad Yani blok M kelurahan Marga Mulya Kecamatan Bekasi Utara 17142. Waktu penelitian penulis lakukan dimulai dari bulan Februari 2020 – Juli 2020.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Berdasarkan Observasi

Hasil penelitian yang penulis lakukan dengan cara pertama yaitu teknik observasi lalu melakukan wawancara dengan *key informan* dan informan yang penulis pilih untuk melengkapi data yang diperlukan dan mengambil dokumentasi pada saat terjun langsung ke lapangan. Penulis menuliskan fokus dari penelitian ini pada bab 1 (satu) mengenai peran koordinator engineering operasional di Summarecon Mall Bekasi dikaitkan dengan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian dan teori yang penulis pilih. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara mendalam untuk melengkapi data penelitian dan untuk menjawab dari pertanyaan penelitian yang penulis ambil.

Penulis mencari informasi tambahan dengan melakukan observasi di tempat penelitian yaitu di Summarecon Mall Bekasi, dan melakukan dokumentasi dengan mengambil foto-foto koordinator dalam melakukan peran sebagai atasan untuk memberikan perintah dan arahan kepada semua anggota tim yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja anggota tim. Maka dari itu penulis melakukan observasi selama 2 bulan di divisi engineering operasional Summarecon Mall Bekasi.

Instruksi kerja (IK) dan *job desk* dibuat oleh koordinator untuk divisi engineering operasional, agar proses pekerjaan berjalan dengan terarah dan dapat dipahami oleh anggota tim kelompok. Tugas koordinator dalam memberikan perintah perlu sesuai dengan instruksi kerja dan *job desk* yang sudah ditetapkan. Dalam penelitian ini, penulis akan memberikan gambaran upaya koordinator dalam memberikan informasi dan menjelaskan instruksi kerja agar selalu diterapkan oleh semua anggota tim kelompok. Serah terima pekerjaan harus dilakukan setiap penggantian *shift* dengan keterangan atau penjelasan pekerjaan yang belum terselesaikan. Dari hasil data observasi di lapangan, penulis mendapatkan hasil dimana serah terima pekerjaan dilakukan dengan komunikasi tatap muka atau ditulis di papan tulis atau papan informasi yang ada di ruang engineering operasional agar tim mengingat dan melakukan progress pekerjaan tersebut.

Berdasarkan informasi dari Bapak Sofiyani Hadi sebagai koordinator, penilaian untuk semua anggota tim perlu dilakukan oleh masing-masing atasan, dengan memahami sikap dan karakter masing-masing anggota tim dalam

penyelesaian suatu pekerjaan yang diberikan oleh koordinator. Dilihat dari absensi karyawan, kejujuran, kedisiplinan dan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing anggota tim. Dalam hal ini, koordinator memiliki kewenangan dalam memberikan penghargaan yang dapat meningkatkan kinerja setiap anggota tim.

Hasil Berdasarkan Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan 1 *key informan* dan 3 informan yang penulis pilih dengan cara dan peran yang mereka miliki masing-masing. *Key informan* yaitu Riza Pahlepi (28), dan informan pertama Sofiyani Hadi (42) informan kedua Imam Akbar (28), informan ketiga Rony Marpaung (38). *Key informan* yang penulis pilih yaitu salah satu koordinator engineering operasional yang memiliki tugas dan tanggung jawab yang paling utama. Informan yang penulis pilih yaitu koordinator selanjutnya yang memiliki peran dalam membantu tugas dan tanggung jawab sebagai atasan dan perwakilan 2 (dua) senior teknisi yang dapat memberikan data lebih lanjut mengenai peran koordinator dalam meningkatkan kinerja tim teknisi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Riza Pahlepi, dalam melakukan komunikasi dengan setiap anggota tim ada beberapa cara yang dilakukan, agar informasi dapat dipahami dengan baik, yaitu : “Menjalin hubungan yang baik kepada semua anggota tim, memberikan perintah secara langsung tanpa melalui perantara agar dapat diterima sesuai dengan perintah atasan, cara penyampaian informasi harus mudah dipahami oleh anggota tim melalui media foto, gambar, *lay out* dan video serta mengetahui cara penerimaan

informasi dari masing-masing anggota tim”.

Hasil Berdasarkan Teori

Dari hasil observasi dan wawancara yang sudah diuraikan dalam penjelasan sebelumnya. Penulis menemukan bahwa peran yang sudah dilakukan koordinator dilihat berdasarkan teori yang penulis ambil di bab 2 (dua). Teori dalam bab 2 (dua) yaitu teori sistem internal dan eksternal yang menguraikan tentang ada 3 unsur dalam struktur kelompok yaitu: kegiatan, interaksi dan perasaan. Kegiatan, interaksi dan perasaan saling tergantung. Apabila ketiga elemen tersebut terarah pada tugas-tugas formal atau tanggung jawab kelompok maka ketiga-tiganya akan membentuk apa yang oleh Homans disebut sebagai sistem formal.

Dalam melakukan kegiatan di dalam tim perlu adanya interaksi yang aktif, agar pesan dan penjelasan yang sebelumnya belum disampaikan dapat diterima dengan baik dan disertai dengan perasaan keterikatan dengan anggota tim yang lain. Jika ketiga hal tersebut sudah dijalankan secara terarah maka proses peningkatan kinerja masing-masing tim dapat berjalan dengan lancar. Peran sebagai atasan dalam meningkatkan kinerja perlu memiliki rasa tanggung jawab dalam memberikan arahan kepada semua bawahan. Dalam hal ini, koordinator engineering operasional harus menjalin hubungan yang baik agar proses interaksi dengan semua anggota mudah dipahami. Arahan yang diberikan dapat membantu anggota tim dalam penyelesaian pekerjaan di lapangan atau dalam menyusun laporan dengan baik.

Dalam suatu kelompok perlu adanya tujuan yang dicapai dengan kerja

sama yang baik. Dilihat dari bab 2 (dua) teori pencapaian kelompok ini sangat berkaitan dengan produktivitas kelompok atau upaya-upaya untuk mencapainya melalui pemeriksaan masukan dari anggota (*member inputs*), variabel - variabel perantara (*mediating variables*), dan keluaran dari kelompok (*group output*). Masukan atau input yang berasal dari anggota kelompok dapat di identifikasikan sebagai perilaku, interaksi dan harapan-harapan (*expectations*) yang bersifat individual.

Dilihat dari hasil observasi dan wawancara dalam pencapaian kelompok, antara atasan dan bawahan perlu menerima saran dan masukan dari masing-masing anggota yang akan diterima dengan baik. Serta dari masing-masing pihak agar mendapatkan hasil yang maksimal karena semakin banyaknya saran yang diterima semakin banyak bahan evaluasi bersama untuk kemajuan kinerja divisi engineering operasional. Dalam hal ini dapat terjadi jika proses penyelesaian masalah dalam kelompok perlu menerima saran dari masing-masing pihak, yang sesuai dengan standar operasional perusahaan yang sudah ditetapkan. Peran koordinator perlu memahami dan belajar menganalisa lebih lanjut dari semua saran dan masukan yang diterima. Agar sistemasi pekerjaan dapat terarah dan sesuai dengan struktur yang ada di divisi engineering operasional.

Pembahasan

Dalam 1 (satu) *shift* terdiri dari 4 (empat) orang anggota diantaranya 1 (satu) orang senior teknisi dan 3 (tiga) orang teknisi. Setiap anggota perlu melakukan interaksi dan koordinasi yang baik dalam penyampaian informasi

seputar operasional kerja. Pembagian kerja dalam tim perlu ditentukan pada saat serah terima pekerjaan. Senior teknisi memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Mengatur Pekerjaan teknisi menjadi tanggung jawabnya
2. Menginput data pemakaian utility setiap hari
3. Monitoring Pemakaian Utility setiap hari
4. Monitoring Logbook dan Cheklist harian
5. Mengontrol pekerjaan kontraktor

Selain itu, teknisi memiliki tugas dan tanggung jawab yang sudah ditentukan instruksi kerja (IK) engineering operasional, diantaranya sebagai berikut:

1. Mengoperasionalkan fasilitas gedung sesuai jadwal yang ditentukan
2. Melakukan *ceklist* secara berkala sistem engineering sesuai dengan *form ceklist*.
3. Mendata semua kejadian dan aktifasi kedalam *logbook* serta membuat berita acara kejadian
4. Menangani keluhan tenant dan *departement* lain yang bersifat ringan dan cepat dan mendata pada *logbook complain* serta input ke Ms Excel pada komputer.
5. Melakukan serah terima pekerjaan sebelum dan sesudah pergantian *shift*.

Setiap *complain* yang masuk dari tenant atau *departement* lain, jika diserahkan atau diinformasikan ke divisi engineering yang lain, harap dilampirkan dokumentasi atau foto agar mudah dan cepat dalam proses pekerjaannya. Jika *complain* yang masuk ke dalam sistem tidak jelas harus langsung dikordinasikan

ke *departement* yang mengajukan keluhan tersebut. Proses pekerjaan dalam penanganan *complain*, harus selalu dimonitor agar pekerjaan segera terselesaikan. Dari beberapa tugas dan tanggung jawab senior teknisi dan teknisi di atas, maka perlu adanya peran koordinator untuk memberikan arahan dan keputusan agar operasional kerja tetap berjalan sesuai dengan tujuan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian koordinator memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja anggota tim. Komunikasi yang dilakukan atasan perlu memperhatikan dan belajar memahami kepribadian setiap anggota bawahan agar pesan dapat tersampaikan dan diterima dan dipahami. Kedua koordinator perlu menjalin kerja sama dan solidaritas agar perencanaan yang sudah ditetapkan agar berjalan dengan baik. Pesan yang disampaikan perlu memperhatikan cara, media, waktu, dan bahasa yang menggugah sehingga mampu menggerakkan tim untuk meningkatkan produktivitasnya.

Peran koordinator juga merupakan suatu jembatan antara perusahaan dengan semua anggota tim dalam menunjang kebutuhan kedua belah pihak. Melakukan pendataan dan merapihkan administrasi yang dibutuhkan oleh bagian terkait agar pekerjaan yang dilakukan oleh semua anggota tim dapat dinilai sesuai dengan standar operasional perusahaan yang berlaku (SOP).

Komunikasi dapat berlangsung dengan baik jika kedua koordinator menjalin hubungan yang baik dengan semua anggota tim. Agar tidak terjadinya

miss komunikasi dan semua anggota dapat melaporkan semua yang terjadi terhadap pekerjaan di lapangan setiap waktu kepada atasan. Dalam hal ini dapat meningkatkan kinerja tim karena dapat berbagi informasi dan ilmu dalam berkoordinasi agar sesuai dengan tujuan bersama.

Dilihat berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, peran koordinator dalam mengambil keputusan sangat dibutuhkan untuk kelanjutan proses kinerja yang dilakukan oleh semua tim. Misalnya, proses persetujuan jadwal kerja, persetujuan laporan yang dibuat oleh semua tim, persetujuan dalam tindakan yang harus dilakukan oleh anggota, pembagian kerja dan cek lebih lanjut serta menandatangani *ceklist* harian.

Saran

Sebagai atasan harus mampu membangun akses informasi kepada tim dan yakin anggota tim memiliki kemampuan meningkatkan *performance*. Pemimpin dalam melakukan proses komunikasi yang terjadi di dalam tim, disertai dengan kejernihan hati masing-masing anggota tim dan mampu menyelaraskan ketiga hal tersebut di dalam sebuah tim. Maka dapat dipastikan tim semakin kompak dan tim mampu berkontribusi besar terhadap kenaikan kinerja.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di divisi engineering operasional Summarecon Mall Bekasi, adapun saran yang penulis peroleh untuk peran koordinator engineering operasional dalam melakukan komunikasi dengan anggota kelompok untuk meningkatkan kinerja tim teknisi, sebagai berikut:

1. Mempertahankan hubungan yang baik dengan semua anggota tim.
2. Meningkatkan *teamwork*.
3. Mengambil keputusan sesuai dengan standar operasinal kerja (SOP) yang berlaku.
4. Merapihkan kelengkapan sistem dan administrasi laporan kerja.
5. Meningkatkan *skill* dan kompetensi yang baik untuk semua anggota kelompok.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ardianto, E & Q-Anees, B. (2007). *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Bintoro, M.T. & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Fitrah, M & Luthfiyah. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- Goldberg, A.A. (2006). *Komunikasi Kelompok*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Johnson, D.W & Johnson, F.P. (2012). *Dinamika Kelompok*. Jakarta. PT Indeks.
- Mulyana, D. (2015). *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan*

Kinerja Perusahaan). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, Deddy. (2008). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Panuju, R. (2018). *Pengantar Ilmu Komunikasi (Komunikasi sebagai Kegiatan Komunikasi sebagai Ilmu)*. Surabaya: Kencana.
- Rivai, V. & Mulyadi, D. (2013). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suryani, N.K. & Foeh, J.E.H.J. (2018). *Kinerja Organisasi*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Saleh, A. (2016). *Dinamika Kelompok*. Tangerang: Universitas Terbuka.

Jurnal:

- Manara, M.U. (2014). *Hard Skills dan Soft Skills* pada Bagian Sumber Daya Manusia di Organisasi Industri. Vol 9 No 1.
- Rahmat, P.S. (2009). *Penelitian Kualitatif*, Vol 5 No 9.
- Wulandari, S. (2013). *Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Pelaksanaan Musrenbang di Kota Tarakan*, Vol 1 No 4.
- Tutiasri, R.P. (2016). *Komunikasi dalam Komunikasi Kelompok*, Vol 4 No 1.