

## **Perilaku Komunikasi Bisnis Dalam Konteks Kerja Sama Tim Di Perusahaan Telekomunikasi Jakarta**

**Wulan Arum Sari, Vera Yulia Harmayanthi**  
Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, Indonesia  
e-mail: [Wulanarumxllap1@gmail.com](mailto:Wulanarumxllap1@gmail.com)

### **Abstrak**

*Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis perilaku komunikasi bisnis dalam konteks kerja sama tim di perusahaan telekomunikasi Jakarta, mengingat pentingnya efisiensi operasional di era globalisasi dan persaingan bisnis yang sangat ketat. Metode penelitian yang digunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan anggota tim, manajer unit, staf pengadaan, staf logistik dan observasi partisipan. Hasil dari penelitian menunjukkan komunikasi verbal didominasi penyampaian informasi yang jelas dan tepat, penggunaan bahasa efektif, praktik umpan balik, diskusi dan argumentasi konstruktif, serta pemilihan media komunikasi yang sesuai. Komunikasi nonverbal muncul melalui ekspresi wajah, bahasa tubuh, kontak mata dan jarak fisik. Faktor-faktor internal yang memengaruhi meliputi struktur tim, gaya kepemimpinan partisipatif, norma dan nilai budaya organisasi yang kolaboratif, karakteristik individu serta tingkat kepercayaan antar anggota tim. Faktor eksternal meliputi dinamika lingkungan kerja yang kompetitif, perkembangan teknologi serta kebijakan dan regulasi perusahaan. Implikasi penelitian menekankan pentingnya perkembangan praktik komunikasi bisnis yang efektif melalui pelatihan, penguatan budaya komunikasi terbuka dan peningkatan kepercayaan antar anggota tim untuk mendukung kinerja organisasi.*

**Kata kunci:** Kerja sama tim, komunikasi bisnis, perilaku

### **PENDAHULUAN**

Era globalisasi dan ketatnya persaingan bisnis mengharuskan perusahaan di berbagai bidang, termasuk bidang telekomunikasi di Jakarta, untuk terus melakukan pembaharuan dan memperbaiki efisiensi operasional. Efektivitas kerja sama tim merupakan elemen yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi. Kerja sama tim yang kuat dapat meningkatkan produktivitas secara keseluruhan dan berfungsi sebagai pendorong bagi munculnya gagasan-gagasan kreatif serta solusi pemecahan masalah yang lebih mendalam.

Komunikasi dalam konteks kerja sama tim memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan. Cara anggota tim berinteraksi, metode berbagi informasi penting dan kemampuan menyampaikan gagasan secara jelas akan berdampak besar pada kinerja tim secara keseluruhan. Perilaku komunikasi yang baik dan konstruktif dalam bisnis yang ditandai dengan suasana kerja yang transparan, kolaboratif dan saling mendukung, akan menjadi basis yang kokoh bagi tim. Di sisi lain, adanya hambatan komunikasi atau perilaku komunikasi yang tidak efisien dapat mengganggu kelancaran proses kerja dan bisa menyebabkan munculnya konflik internal.

Pemahaman lebih mendalam mengenai komunikasi dalam konteks bisnis, menurut Elvira *et al.* (2024), mengartikan bahwa komunikasi sebagai suatu proses tukar menukar informasi di antara individu dalam suatu organisasi yang dilakukan melalui berbagai simbol, sinyal, perilaku dan tindakan yang diterapkan dalam kerangka profesional yang tepat. Komunikasi dalam konteks kerja sama tim tidak hanya sebatas pengiriman pesan saja, tetapi juga meliputi bagaimana cara pesan tersebut bisa ditangkap, dipahami, dimengerti secara menyeluruh, dapat diterima dengan

baik dan ditindaklanjuti secara efisien oleh setiap anggota tim. Penting untuk dicatat bahwa perilaku komunikasi ini sangat dipengaruhi oleh ciri-ciri individu, nilai-nilai dan norma-norma budaya organisasi yang ada serta struktur kerja yang diterapkan di dalam suatu organisasi.

Perilaku individu dalam suatu organisasi mencerminkan bagaimana individu tersebut menanggapi situasi di lingkungan kerjanya, termasuk di dalamnya adalah cara mereka membangun interaksi komunikasi dan kerja sama dengan rekan kerjanya. Sejalan dengan ini Natsir (2024), berpendapat bahwa studi mengenai perilaku organisasional memiliki tujuan untuk memahami bagaimana dinamika individu dan kelompok memengaruhi efektivitas keseluruhan organisasi. Dalam konteks kerja sama tim, perilaku komunikasi yang positif, seperti adanya keterbukaan dalam menyampaikan informasi, kemampuan berempati terhadap sudut pandang rekan kerja, kejelasan dalam menyampaikan suatu informasi berupa pesan, dan penerimaan aktif terhadap berbagai gagasan yang diajukan, menjadi elemen kunci secara signifikan berkontribusi terhadap keberhasilan tim dalam mencapai tujuan yang ditetapkan.

Penelitian yang dilakukan Kalogiannidis (2020), menunjukkan bukti yang mendukung bahwa komunikasi bisnis yang efektif memiliki hubungan positif dan dampak langsung terhadap kinerja karyawan. Tim yang dapat menciptakan dan menjaga pola komunikasi yang terbuka dan jelas cenderung lebih cepat dalam membuat pilihan yang tepat, menghasilkan inovasi-inovasi yang berharga, serta menyelesaikan berbagai konflik yang muncul dengan cara konstruktif. Namun, dalam praktiknya sering kali tim dihadapkan pada berbagai kendala komunikasi yang disebabkan oleh adanya perbedaan sudut pandangan antar anggota, variasi dalam cara berkomunikasi, latar belakang yang beraneka ragam dan tekanan dari pekerjaan yang tinggi.

Unit Manajemen Aset dan Pengadaan di perusahaan telekomunikasi di Jakarta memegang fungsi krusial dalam memastikan ketersediaan aset dan layanan yang sangat dibutuhkan untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan. Dalam konteks ini, kerja sama tim yang efektif di dalam unit ini menjadi sangat penting agar proses pengadaan barang dan jasa berjalan lancar, pengelolaan aset dapat dilakukan secara efisien, serta pengambilan keputusan dapat dilakukan secara cepat dan tepat waktu. Oleh karena itu, pemahaman yang mendasar tentang perilaku komunikasi bisnis yang terjadi dalam interaksi kerja sama tim di unit ini merupakan bidang studi yang patut untuk diteliti lebih lanjut.

Kurangnya pemahaman tentang dinamika komunikasi dalam tim di Unit Manajemen Aset dan Pengadaan dapat mengakibatkan berbagai konsekuensi yang merugikan. Seperti proses pengadaan yang tidak efisien, dalam proses pengadaan sering kali disebabkan oleh kesalahan penyampaian pesan, atau kurangnya koordinasi. Keterlambatan dalam penyediaan aset atau kesalahan dalam pengelolaan aset juga dapat muncul akibat alur informasi yang tidak berjalan dengan baik. Selain itu kesalahan penyampaian pesan yang terus-menerus dapat mengakibatkan kerugian baik secara finansial maupun operasional bagi perusahaan. Akhirnya, pengambilan keputusan yang diambil kurang tepat yang diakibatkan oleh kurangnya pertukaran informasi yang sesuai dapat menghambat kinerja operasional secara keseluruhan dan menurunkan daya saing perusahaan di bidang industri telekomunikasi yang sangat kompetitif.

Penelitian tentang perilaku komunikasi bisnis khususnya dalam konteks kerja sama tim sudah banyak dilakukan dalam berbagai bidang industri. Namun, perlu diingat dan diperhatikan bahwa industri telekomunikasi di Indonesia memiliki ciri khas tersendiri yang harus diperhatikan. Berbagai faktor seperti regulasi yang sering berganti, tingkat persaingan yang ketat antar penyedia layanan, serta perkembangan kemajuan teknologi yang berjalan sangat cepat dapat memberikan

dampak yang besar terhadap dinamika komunikasi dan pola kerja sama tim di perusahaan telekomunikasi. Oleh karena itu, penelitian yang ada mungkin belum sepenuhnya mencerminkan nuansa khusus dan tantangan yang dihadapi oleh perusahaan-perusahaan di bidang telekomunikasi di Indonesia.

Berdasarkan analisis latar belakang dan identifikasi dalam penelitian tersebut, fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara mendalam bentuk-bentuk perilaku komunikasi bisnis yang muncul dalam konteks kerja sama tim di Unit Manajemen Aset dan Pengadaan di perusahaan telekomunikasi Jakarta. Perilaku komunikasi yang ditunjukkan oleh setiap anggota tim, baik melalui komunikasi verbal (melalui lisan dan tulisan) maupun non verbal (melalui bahasa tubuh, ekspresi wajah dan tindakan), diyakini memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan proses koordinasi antar anggota tim, efektivitas dalam menyelesaikan dan pemecahan masalah yang kompleks, serta kualitas pengambilan keputusan secara bersama-sama.

Selanjutnya, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis secara mendalam mengenai faktor-faktor internal maupun eksternal yang dapat memengaruhi perilaku komunikasi yang diamati dalam tim. Faktor-faktor internal yang akan dianalisis mencakup struktur tim yang ada, gaya kepemimpinan yang diterapkan, serta nilai-nilai dan norma-norma budaya organisasi yang berlaku. Sementara itu, faktor-faktor eksternal seperti dinamika lingkungan kerja yang kompetitif dan tekanan untuk mencapai target juga akan dipertimbangkan. Dengan memahami berbagai faktor yang memengaruhi perilaku komunikasi ini, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh dan mendalam mengenai dinamika komunikasi dalam konteks kerja sama tim di perusahaan telekomunikasi.

Oleh karena itu, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menjawab dua pertanyaan utama, yaitu bagaimana bentuk-bentuk perilaku komunikasi bisnis dan faktor-faktor apa yang memengaruhi perilaku komunikasi bisnis.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, karena tujuannya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku komunikasi bisnis dalam konteks kerja sama tim di perusahaan telekomunikasi Jakarta. Sugiyono (2016), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi nyata di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan dilakukan secara gabungan, analisis datanya bersifat induktif dan lebih menekankan makna daripada penarikan kesimpulan secara umum. Selain itu, Alaslan et al. (2023), menyatakan bahwa studi kasus sering digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memahami fenomena tertentu dalam konteks yang lebih rinci dan mendalam. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menangkap makna, persepsi dan pengalaman subjektif para anggota tim dalam lingkungan kerja yang dinamis dan kompleks. Sementara itu, pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti mengetahui secara mendalam mengenai dinamika komunikasi yang ada dalam tim di perusahaan tersebut. Penelitian ini difokuskan pada Unit Manajemen Aset dan Pengadaan di salah satu perusahaan telekomunikasi yang ada di Jakarta, sebagai unit strategis yang membutuhkan komunikasi tim yang efektif untuk memenuhi tugas dan tanggung jawabnya.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan semua responden yang ada di tim, manajer unit, staf pengadaan dan staf logistik untuk menggali pengalaman, persepsi

dan praktik komunikasi mereka, serta observasi partisipan untuk mengamati secara langsung interaksi komunikasi yang terjadi dalam rapat atau aktivitas kerja tim. Menurut Alaslan et al. (2023), wawancara adalah interaksi verbal antara dua orang atau lebih, yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara, bertujuan untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab yang kemudian diolah menjadi sebuah kesimpulan dalam topik tertentu. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara tatap muka dan juga melalui media komunikasi telepon untuk menyesuaikan jadwal responden. Proses wawancara bersifat semi terstruktur untuk memungkinkan mendapatkan informasi penting yang lebih mendalam, terperinci dan tetap menjaga fokus topik rumusan masalah serta memberikan fleksibilitas bagi partisipan untuk menyampaikan perspektif mereka. Panduan wawancara yang telah dirancang sebelumnya digunakan untuk memandu percakapan dengan responden. Panduan tersebut mencakup pertanyaan mengenai bentuk-bentuk perilaku komunikasi bisnis dan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku komunikasi bisnis tersebut.

Selama wawancara, jawaban dari responden direkam dan dicatat untuk kemudian dilakukan analisis lebih lanjut. Data yang diperoleh dari wawancara kemudian di analisa menggunakan teknik analisis tematik, yaitu dengan mengelompokkan data berdasarkan tema-tema utama yang muncul selama proses wawancara berlangsung.

Hasil dari analisis data akan dijelaskan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku komunikasi bisnis dalam konteks kerja sama tim di perusahaan telekomunikasi Jakarta. Temuan kualitatif tersebut akan disajikan dalam bentuk deskripsi naratif disertai dengan kutipan yang relevan dari responden untuk mendukung kesimpulan penelitian. Pemilihan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus ini dianggap paling sesuai karena memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mendapatkan pemahaman mengenai kompleksitas perilaku komunikasi bisnis dalam konteks kerja sama tim secara menyeluruh, yang sulit diungkapkan melalui pendekatan kuantitatif yang lebih berfokus dan mengedepankan pada generalisasi dan pengukuran variabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut adalah gambaran yang lebih menyeluruh mengenai perilaku komunikasi bisnis dalam interaksi kerja sama tim di Unit Manajemen Aset dan Pengadaan. Bagian ini dilengkapi jawaban yang dikumpulkan dari staf logistik, staf pengadaan dan manajer unit. Setiap tanggapan dipilih untuk mengetahui bagaimana kategori komunikasi verbal dan nonverbal yang terlihat, muncul dan diperlihatkan antar anggota tim dalam interaksi kerja sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi partisipan, ditemukan beberapa bentuk perilaku komunikasi bisnis yang dominan dalam interaksi kerja sama tim di Unit Manajemen Aset dan Pengadaan. Bentuk-bentuk perilaku komunikasi ini dikategorikan menjadi 2 yaitu komunikasi verbal dan nonverbal:

### 1. Komunikasi Verbal

#### Penyampaian Informasi yang Jelas dan Tepat

Hampir semua anggota tim menunjukkan upaya dalam menyampaikan informasi secara tepat dan jelas terutama mengenai jadwal pengiriman, prosedur pengadaan dan spesifikasi teknis aset. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf logistik *“kami selalu berusaha sedetail mungkin untuk menjelaskan kebutuhan aset dalam hal spesifikasi barang, jumlah dan kapan perkiraan barang dibutuhkan agar tidak ada kesalahan komunikasi dengan bagian pengadaan.”*

### **Bahasa Efektif yang Digunakan**

Bahasa yang digunakan oleh anggota tim adalah bahasa yang lugas dan menghindari bahasa yang sulit dipahami oleh semua anggota tim. Tetapi, biasanya ditemukan penggunaan istilah teknis yang memerlukan penjelasan lebih lanjut, terutama bagi anggota tim dengan latar belakang yang berbeda. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf logistik *“kami berusaha menggunakan bahasa yang lugas dan menghindari jargon berlebihan. Kalaupun ada istilah teknis, kami coba jelaskan singkat dan memastikan anggota tim lain memahami konteksnya”*, dan wawancara dengan manajer unit *“saya selalu mendorong tim untuk menggunakan bahasa yang langsung dan sederhana. Istilah teknis, kami mendorong untuk menjelaskan konteksnya dan memastikan dipahami oleh semua pihak, namun pernah terjadi kesalah pemahaman arti teknis antar anggota tim karena latar belakang yang berbeda.”*

### **Umpan Balik dalam Pemberian dan Penerimaan**

Umpan balik yang diberikan sangat terlihat dalam interaksi tim, baik umpan balik positif maupun konstruktif. Umpan balik sering diberikan dalam rapat tim dan secara langsung antar anggota tim setelah menyelesaikan tugas tertentu. Penerimaan umpan balik juga beragam ada beberapa anggota tim yang menunjukkan keterbukaan untuk perbaikan. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf logistik *“setelah tugas selesai, kami sering memberikan umpan balik langsung. Misalnya tentang ketepatan pengiriman dan kelengkapan dokumen. Kami sering sampaikan umpan balik positif untuk meningkatkan semangat. Umpan balik konstruktif, kami sampaikan di rapat mingguan. Kami juga terbuka menerima masukan jika ketepatan pengiriman tidak sesuai jadwal”*, dan wawancara dengan staf pengadaan *“apabila ada masalah dengan dokumen atau informasi dari logistik, kami segera menyampaikan umpan balik agar bisa diperbaiki. Kami juga terbuka menerima masukan jika ada vendor yang kami pilih kurang sesuai atau proses kami terlalu lama.”*

### **Argumentasi dan Diskusi**

Sering kali dalam proses pengambilan keputusan melibatkan argumentasi dan diskusi antar anggota tim. Perbedaan pendapat merupakan hal wajar, namun tim cenderung mencari solusi melalui dialog dari permasalahan yang ada. Hal ini tergambar dari hasil wawancara dengan manajer unit *“perbedaan pendapat soal vendor atau spesifikasi barang, tim selalu adakan diskusi. Yang penting tujuannya sama, yaitu mendapatkan aset sesuai spesifikasi yang dibutuhkan dan harga yang wajar dan sesuai.”*

### **Media Komunikasi yang Digunakan**

Anggota tim menggunakan media komunikasi sesuai dengan tingkat urgensi dan kompleksitas informasi yang disampaikan, seperti email dan pesan instan digunakan untuk menyampaikan informasi rutin dan singkat, pertemuan tatap muka digunakan untuk pembahasan yang lebih strategis dan penyelesaian masalah yang kompleks. Hal ini tergambar dari hasil wawancara dengan staf logistik *“informasi rutin dan singkat, kami memakai pesan instan atau email. Apabila ada masalah mendesak seperti barang tidak sesuai atau jadwal mendadak, kami akan telepon langsung atau datang ke meja staf pengadaan”*, dan hasil wawancara dengan staf pengadaan *“email dan pesan instan kami gunakan untuk informasi rutin dan konfirmasi. Pembahasan yang lebih strategis, seperti negosiasi vendor atau masalah kompleks, kami akan mengadakan pertemuan tatap muka atau rapat virtual.”*

## **2. Komunikasi Nonverbal**

### **Ekspresi Wajah dan Bahasa Tubuh**

Hasil observasi menunjukkan bahasa tubuh dan ekspresi wajah anggota tim sering kali mencerminkan tingkat pemahaman, setuju dan tidak setuju terhadap suatu informasi. Dari kontak mata yang baik dan anggukan kepala sering terlihat ketika anggota tim mendengarkan. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf logistik *“saya bisa tahu apakah staf pengadaan paham atau tidak dari ekspresi wajah dan anggukan, jika ada kerutan di dahi,*



*mungkin ada yang belum jelas atau ada masalah yang dia pikirkan”, kutipan wawancara dengan staf pengadaan “kami memperhatikan kontak mata dan anggukan kepala saat mendengarkan, itu menunjukkan perhatian. Jika ada ekspresi ragu, kami akan proaktif bertanya apakah ada yang ingin disampaikan atau diperjelas”, dan kutipan wawancara dengan manajer unit “saya mengamati bahasa tubuh dan ekspresi wajah untuk membaca suasana dan tingkat pemahaman tim. Ini membantu saya menyesuaikan cara penyampaian atau kapan harus mendorong diskusi lebih lanjut. Kontak mata yang baik menunjukkan keterlibatan dan ekspresi serius menunjukkan fokus pada masalah.”*

#### **Kontak Mata**

Anggota tim selalu mempertahankan kontak mata selama percakapan, ini menunjukkan perhatian dan keterlibatan dalam diskusi. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf logistik *“saya usahakan selalu menjaga kontak mata saat berbicara, itu menunjukkan saya fokus dan menghargai lawan bicara”*, wawancara dengan staf pengadaan *“menjaga kontak mata adalah hal dasar. Ini menunjukkan kami mendengarkan, terlibat dan serius dalam pembahasan”*, dan wawancara dengan manajer unit *“kontak mata yang konsisten menunjukkan perhatian, kejujuran dan keterlibatan. Saya mendorong semua anggota tim untuk menjaga kontak mata selama diskusi karena itu membangun rasa saling percaya.”*

#### **Ekspresi Wajah**

Ekspresi wajah dari anggota tim bermacam-macam tergantung pada pembahasan yang dibahas dan dinamika tim saat itu. Ekspresi serius muncul saat membahas masalah penting, sementara senyuman dan tawa sesekali terlihat dalam suasana yang lebih santai. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf logistik *“ekspresi wajah kami biasanya serius dan fokus saat ada pembahasan yang sulit, tetapi kalau sudah ada cerita lucu, senyuman dan tawa sering muncul”*, dan wawancara dengan manajer unit *“dinamika ekspresi wajah sangat alami, ketika membahas masalah penting, ekspresi serius dan fokus mendominasi. Namun, saya juga melihat senyuman dan tawa yang muncul di momen-momen santai.”*

#### **Jarak Fisik**

Dalam suatu rapat tim, anggota tim cenderung berdekatan dalam duduk, hal ini menciptakan suasana yang lebih dekat dan kolaboratif. Tetapi dalam interaksi keseharian, jarak fisik dalam hal duduk ini bermacam-macam tergantung pada sifat interaksi. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf logistik *“kami cenderung duduk berdekatan saat sedang rapat agar mudah berinteraksi. Tetapi di luar itu, jarak bisa bervariasi tergantung situasinya, misalnya kalau lagi fokus kerja sendiri, kami menjaga jarak”*, wawancara dengan staf pengadaan *“kami cenderung duduk rapat dalam rapat, untuk diskusi yang lebih intim dan kolaboratif. Ini memudahkan kami untuk saling lihat dokumen atau berbisik kalau perlu, di keseharian, jaraknya lebih fleksibel”*, dan wawancara dengan manajer unit *“saya perhatikan, jarak fisik yang lebih dekat dalam rapat cenderung menciptakan suasana yang lebih kolaboratif dan memudahkan interaksi. Jarak fisik di luar rapat lebih bervariasi sesuai dengan sifat interaksi.”*

Selanjutnya adalah gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi perilaku komunikasi yang diamati dalam tim di Unit Manajemen Aset dan Pengadaan. Bagian ini dilengkapi jawaban yang dikumpulkan dari staf logistik, staf pengadaan

dan manajer unit. Setiap tanggapan dipilih untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor internal maupun eksternal dapat memengaruhi perilaku komunikasi antar anggota tim dalam interaksi kerja sehari-hari. Hasil analisis data wawancara dan observasi partisipan, ditemukan beberapa faktor yang memengaruhi perilaku komunikasi bisnis dalam tim, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Hasil dari faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

## **1. Faktor Internal**

### **Struktur dalam Tim**

Struktur tim yang cenderung tidak rumit dengan jalur komunikasi yang relatif pendek memfasilitasi aliran informasi yang lebih cepat antar anggota tim. Tetapi, terkadang hierarki yang kurang jelas menyebabkan kebingungan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf logistik *“struktur tim kami cukup sederhana, jadi info cepat sampai. Namun pembagian tugas terkadang membingungkan karena tidak ada hierarki”*, dan wawancara dengan staf pengadaan *“struktur yang tidak rumit, kami lebih mudah berkoordinasi. Namun, terkadang ada kebingungan perihal siapa yang bertanggung jawab penuh untuk hal spesifik.”*

### **Gaya Kepemimpinan**

Manajer unit menggunakan gaya kepemimpinan yang terbuka dan partisipatif, hal ini mendorong anggota tim untuk lebih terlibat aktif dalam diskusi dan menyampaikan pendapat. Seperti yang dikatakan oleh staf pengadaan *“manajer selalu terbuka dengan gagasan-gagasan dari tim dan beliau juga memberikan kesempatan kami untuk menyampaikan kendala atau masukan”*, hal ini menciptakan iklim komunikasi yang lebih inklusif.

### **Norma dan Nilai Budaya Organisasi**

Perilaku komunikasi yang positif tercermin dari budaya organisasi yang menekankan pada kerja sama, keterbukaan dan saling menghormati antar anggota tim. Norma dan nilai seperti mendengarkan secara aktif dan menghargai perbedaan pendapat juga terlihat antar anggota tim. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf logistik *“budaya saling menghormati dan mendengarkan ada di tim kami. Jadi, meski berbeda pendapat, tetap dihargai”*, wawancara dengan staf pengadaan *“kami sangat mengutamakan kerja sama dan keterbukaan. Ini membuat komunikasi kami jadi lebih positif dan konstruktif”*, dan wawancara dengan manajer unit *“budaya organisasi kami menekankan kolaborasi, keterbukaan, dan saling menghormati. Norma-norma seperti mendengarkan aktif dan menghargai perbedaan pandangan benar-benar terlihat dalam interaksi tim.”*

### **Karakteristik Individu masing-masing Anggota Tim**

Latar belakang pendidikan, pengalaman kerja dan kepribadian antar anggota tim yang berbeda ikut andil dalam memengaruhi gaya komunikasi dari masing-masing anggota. Ada sebagian anggota tim cenderung lebih terbuka dan ekspresif dan ada juga yang lebih pendiam serta analitis. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf pengadaan *“ada yang lebih ekspresif, ada yang analitis dan lebih suka data. Kami belajar beradaptasi dengan gaya komunikasi masing-masing”*, dan wawancara dengan manajer unit *“perbedaan latar belakang pendidikan, pengalaman dan kepribadian anggota tim memang memengaruhi gaya komunikasi. Ada yang cenderung terbuka, ada yang lebih pendiam dan analitis, kami perlu memahami itu.”*

### **Anggota Tim dalam Memberikan Kepercayaan**

Antar anggota tim memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi ini membuat komunikasi lebih terbuka dan jujur. Anggota tim lebih nyaman untuk berbagi informasi dan menyampaikan kekhawatiran tanpa takut dihakimi anggota lain. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf pengadaan *“kami merasa nyaman berbagi informasi dan menyampaikan kekhawatiran tanpa takut dihakimi anggota lain. Kepercayaan ini sangat penting”*, dan wawancara dengan manajer unit *“tingkat kepercayaan yang tinggi di antara anggota tim adalah kunci. Ini memungkinkan komunikasi yang lebih terbuka, jujur dan anggota merasa nyaman berbagi informasi tanpa ragu.”*

Berbagai faktor internal secara signifikan memengaruhi komunikasi dalam tim. Struktur tim yang tidak rumit dan gaya kepemimpinan manajer unit yang partisipatif serta terbuka, membuat aliran informasi yang cepat dan mendorong keterlibatan aktif anggota tim. Di samping itu, budaya organisasi yang menekankan pada keterbukaan, kerja sama dan saling menghormati menciptakan iklim komunikasi positif, di mana anggota tim merasa nyaman saling berbagi informasi dan kekhawatiran. Meskipun terdapat perbedaan karakter individu anggota tim, tingkat kepercayaan yang tinggi antar anggota tim memastikan komunikasi tetap jujur dan terbuka, sehingga meminimalkan kebingungan dalam pembagian tugas dan tanggung jawab.

## **2. Faktor Eksternal**

### **Dinamika Lingkungan Kerja yang Kompetitif**

Target kinerja yang harus dicapai dan persaingan antar perusahaan telekomunikasi menciptakan tekanan pada tim untuk bekerja lebih efisien dan cepat. Hal ini dapat memengaruhi gaya komunikasi menjadi direktif dan lebih berfokus pada hasil. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf logistik *“target yang ketat membuat komunikasi kami menjadi lebih fokus ke hasil dan serba cepat”*, wawancara dengan staf pengadaan *“persaingan di industri telekomunikasi memaksa kami berkomunikasi lebih direktif dan efisien untuk mencapai target”*, dan wawancara dengan manajer unit *“tekanan dari target kinerja dan kompetisi industri telekomunikasi memang membuat gaya komunikasi kami menjadi lebih direktif dan berfokus pada hasil yang cepat.”*

### **Perkembangan Teknologi yang Semakin Cepat**

Perkembangan teknologi yang sangat pesat dan industri telekomunikasi yang dinamis mengharuskan tim untuk terus belajar dan beradaptasi. Seperti yang dikatakan oleh staf logistik *“perubahan teknologi di telekomunikasi sangat cepat. Kami harus sering berdiskusi dan bertukar informasi supaya tidak tertinggal”*, dan wawancara dengan manajer unit *“dinamika teknologi yang cepat mengharuskan tim untuk terus beradaptasi. Komunikasi efektif sangat vital untuk menyampaikan informasi tentang teknologi baru dan cara implementasinya”*. Hal ini memengaruhi kebutuhan akan komunikasi efektif dalam menyampaikan informasi terkait teknologi baru dan implementasinya.

### **Kebijakan dan Regulasi dari Perusahaan**

Kebijakan dan regulasi perusahaan yang terus mengalami perubahan terkait pengadaan dan pengelolaan aset juga dapat memengaruhi alur komunikasi dan prosedur kerja tim. Dengan adanya perubahan ini tim perlu beradaptasi dan memastikan semua anggota tim memahami informasi terbaru. Hal ini tercermin dalam kutipan wawancara dengan staf pengadaan



*“perubahan regulasi, terutama terkait pengadaan, menuntut kami untuk terus update dan memastikan semua anggota tim memahami prosedur terbaru”, dan wawancara dengan manajer unit “perubahan kebijakan dan regulasi perusahaan, khususnya di bidang pengadaan dan pengelolaan aset, secara langsung memengaruhi alur komunikasi dan prosedur kerja tim. Kami harus memastikan semua anggota tim memahami informasi terbaru dengan cepat.”*

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa perilaku komunikasi bisnis dalam konteks kerja sama tim di Unit Manajemen Aset dan Pengadaan perusahaan telekomunikasi Jakarta didominasi oleh adanya upaya menyampaikan pesan atau informasi secara tepat dan jelas, didukung oleh bahasa yang efektif dan praktik umpan balik yang digunakan. Hal ini sesuai dengan pandangan Elvira et al. (2024) yang menjelaskan komunikasi sebagai proses pertukaran suatu informasi efektif dalam kerangka profesional. Dalam mencapai tujuannya, tim sangat dipengaruhi oleh bagaimana suatu pesan ditangkap, dapat dipahami, diterima dan ditindaklanjuti oleh setiap anggota tim.

Diskusi dan argumentasi yang konstruktif antar anggota tim dalam pengambilan keputusan menunjukkan adanya dinamika kelompok yang sehat, di mana perbedaan pendapat itu dihargai sebagai bentuk untuk menghasilkan solusi yang lebih baik. Hal ini mendukung pendapat dari Natsir (2024) bahwa pemahaman dinamika individu dan kelompok berkontribusi pada efektivitas organisasi. Perilaku komunikasi yang positif seperti adanya empati, keterbukaan, kejelasan dan penerimaan gagasan menjadi kunci keberhasilan tim.

Pemilihan dan penggunaan berbagai media komunikasi menunjukkan adaptasi anggota tim terhadap kebutuhan informasi yang beraneka macam. Pemilihan media yang sesuai dan tepat untuk setiap jenis komunikasi yang berbeda baik itu berupa pesan instan untuk koordinasi cepat, email formal untuk dokumen penting, atau pertemuan tatap muka untuk diskusi kompleks secara langsung mencerminkan upaya untuk memaksimalkan efisiensi komunikasi. Tim yang mampu menyesuaikan gaya pesan sesuai karakteristik platform dan audiensinya menunjukkan kematangan komunikasi. Adaptasi ini sangat berguna untuk mempercepat pengambilan keputusan, meminimalkan waktu terbuang, mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan produktivitas tim secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya seperti faktor internal struktur tim, gaya kepemimpinan, norma dan nilai budaya organisasi, karakteristik seseorang dan tingkat kepercayaan antar anggota tim sebagai elemen penting yang membentuk perilaku komunikasi dalam tim. Gaya kepemimpinan atasan yang partisipatif dan budaya organisasi yang kolaboratif menciptakan lingkungan kondusif bagi komunikasi yang efektif. Hasil temuan ini memperkuat penelitian Kalogiannidis (2020) yang menunjukkan hubungan positif antara komunikasi bisnis yang efektif dan kinerja karyawan. Tim dengan pola komunikasi terbuka dan jelas akan lebih cepat dalam pengambilan keputusan, berinovasi dan menyelesaikan konflik.

Faktor eksternal juga memberikan pengaruh pada perilaku komunikasi tim seperti dinamika lingkungan kerja yang kompetitif, perkembangan teknologi yang semakin pesat, kebijakan dan regulasi dari perusahaan. Tekanan untuk mencapai target dan kebutuhan untuk tetap terus beradaptasi dengan perubahan teknologi mengharuskan komunikasi yang tepat, cepat dan berfokus pada hasil.

Implikasi dari temuan ini adalah pentingnya bagi perusahaan telekomunikasi untuk terus

mengembangkan dan memperkuat praktik komunikasi bisnis dan tim. Pelatihan komunikasi efektif dan pengembangan keterampilan aktif seluruh anggota tim dapat memperkuat budaya komunikasi yang terbuka dan inklusif. Anggota tim yang diberikan ruang untuk berkontribusi dan menyampaikan pendapatnya dapat mendorong gaya kepemimpinan partisipatif. Adanya kegiatan *team building* dan terciptanya lingkungan kerja yang suportif dan aman dapat membangun serta memelihara tingkat kepercayaan antar anggota tim. Memberikan pemahaman yang sama antar anggota tim terkait istilah teknis yang sering digunakan dalam pekerjaan melalui pelatihan dan sosialisasi. Dilakukannya evaluasi dan mengoptimalkan penggunaan media komunikasi supaya sesuai dengan kebutuhan dan urgensi informasi.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat dilakukan dengan cakupan yang lebih luas lagi, seperti melibatkan perusahaan telekomunikasi lain di Jakarta atau wilayah lain di Indonesia, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih umum. Penelitian kuantitatif juga dapat dilakukan untuk mengukur dampak perilaku komunikasi bisnis secara lebih terukur terhadap kinerja tim dan organisasi.

Perilaku komunikasi bisnis dalam konteks kerja sama tim di perusahaan telekomunikasi Jakarta menunjukkan adanya upaya komunikasi yang efektif, meskipun ada tantangan internal dan eksternal yang muncul dan turut serta memengaruhi dinamikanya. Pemahaman mendalam mengenai bentuk-bentuk perilaku komunikasi dan faktor-faktor yang memengaruhinya menjadi landasan penting bagi perusahaan untuk terus meningkatkan efektivitas kerja sama tim demi mencapai tujuan organisasi. Komunikasi yang efektif adalah fondasi penting bagi kerja sama yang sukses dan inovasi yang berkelanjutan dalam bidang industri telekomunikasi yang sangat kompetitif ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa perilaku komunikasi bisnis dalam konteks kerja sama tim di perusahaan telekomunikasi Jakarta didominasi oleh upaya penyampaian informasi yang jelas dan tepat, penggunaan bahasa yang efektif, praktik pemberian dan penerimaan umpan balik. Diskusi dan argumentasi konstruktif mewarnai proses pengambilan keputusan, mencerminkan dinamika kelompok yang menghargai perbedaan pendapat. Pemilihan media komunikasi juga disesuaikan dengan tingkat kepentingan dan kompleksitas informasi.

Faktor-faktor internal yang khusus memengaruhi perilaku komunikasi anggota tim meliputi struktur tim yang sederhana, gaya kepemimpinan terbuka dan partisipatif dari pemimpin atau atasan, norma dan nilai budaya organisasi yang menekankan kerja sama serta keterbukaan, karakteristik individu anggota yang beragam, tingkat kepercayaan yang tinggi antar anggota. Selain itu, faktor eksternal seperti adanya dinamika lingkungan kerja yang kompetitif, perkembangan teknologi yang pesat dan kebijakan serta regulasi perusahaan ikut serta membentuk pola komunikasi tim yang adaptif dan berorientasi pada hasil.

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan tersebut, beberapa saran dan rekomendasi untuk penelitian atau kajian lebih lanjut adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan kompetensi komunikasi seluruh anggota tim melalui program pelatihan yang lebih berfokus pada keterampilan mendengarkan aktif, memberikan umpan balik yang efektif dan mengelola konflik komunikasi guna memperkuat budaya komunikasi yang terbuka dan inklusif.

2. Struktur tim dan alur komunikasi yang ada perlu dilakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui potensi tidak efisien dan melakukan optimalisasi. Penetapan pedoman komunikasi yang jelas untuk berbagai situasi kerja dapat meningkatkan efektivitas.
3. Mendorong gaya kepemimpinan yang partisipatif dengan memberikan ruang bagi anggota tim untuk lebih banyak ikut andil dalam gagasan-gagasan dan menyampaikan pendapat secara aktif.
4. Mengadakan kegiatan *team building* secara berkala dan menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman dan *supportif* untuk menjaga dan meningkatkan tingkat kepercayaan antar anggota tim.
5. Melakukan sosialisasi dan pelatihan khusus terkait istilah-istilah teknis yang sering digunakan dalam pekerjaan untuk memastikan pemahaman yang seragam di antara anggota tim dengan latar belakang yang berbeda.
6. Melakukan evaluasi dan mengoptimalkan penggunaan berbagai media komunikasi supaya sesuai dengan kebutuhan dan tingkat urgensi informasi yang disampaikan.
7. Penelitian selanjutnya dapat memperluas dan melibatkan perusahaan telekomunikasi lain di berbagai wilayah Indonesia untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.
8. Penelitian kuantitatif dapat dilakukan untuk mengukur dampak perilaku komunikasi bisnis secara lebih terukur terhadap kinerja tim dan organisasi.

## REFERENSI

- Adin, Z., & Izzati, I. H. Y. (2021). Dasar-Dasar Komunikasi Bisnis. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 3(1), 33–42. <https://doi.org/10.29313/jrmk.v3i1.2324>
- Alaslan, A., Ode Amame, A. P., Suharti, B., Laxmi, Rustandi, N., Sutrisno, E., Rustandi, Rahmi, S., Darmadi, & Richway. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Tasikmalaya: Penerbit Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Asir, M., Mulyono, S., Nurul Husna, A. I. N., Adhitama, S., Susila, Y. T., Ariyanto, A., Hardiningrum, I. S., Mart, C. Y., Falimu, Umiyati, H., Dewi, A. S., Widodo, R. M., Putra, A. R., Hastutik, S., & Miati, I. (2022). *Komunikasi Bisnis*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Elvira, Lasminingrat A., Ramadhania, Savitri, Rustandi, Kasmaniar, Marlina, Abdurohim, Cahyadi I. F., Malikun M., Pribadi F. S., Utami N. M., & Giyono. (2024). *Komunikasi Bisnis: Kaidah Komunikasi dalam Menata Bisnis*. Purbalingga: Penerbit Eureka Media Aksara.
- Kalogiannidis, S. (2020). Impact of Effective Business Communication on Employee Performance. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6), 1–6.
- Natsir, M. (2024). *Perilaku Organisasional*. Purbalingga: Penerbit Eureka Media Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sulistira, A. N. F., Nasichah, N., Qoblia, P. I., & Rizki, T. S. (2023). Peran Komunikasi Penerimaan Aktif Dalam Membangun Kerjasama Tim Di Dalam Organisasi. *Indonesian Journal of Learning Studies (IJLS)*, 3(1).
- Sunyoto, D., & Susanti, F. E. (2022). *Komunikasi Bisnis (Tinjauan Konsep Dasar)*. Purbalingga: Penerbit Eureka Media Aksara.
- Wildman, J. L., Nguyen, D. M., Duong, N. S., & Warren, C. (2021). Student Teamwork During COVID-19: Challenges, Changes, and Consequences. *Small Group Research*, 52(2), 119–134.
- Wullschleger, A., Vörös, A., Rechsteiner, B., Rickenbacher, A., & Maag Merki, K. (2023). Improving teaching, teamwork, and school organization: Collaboration networks in school teams. *Teaching and Teacher Education*, 121, 103909. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2022.103909>

Yuliantini, S. (2022). *Manajemen PAUD (Kerja Sama Sekolah dan Orang Tua)*. Purbalingga: Penerbit Eureka Media Aksara.