

DINAMIKA KOMUNIKASI DALAM KERJASAMA TIM DI TOKO KELONTONG

Syafira Nadya Ramadini Putri¹, Abdurohim²
nadyasyafira142@gmail.com¹, abdurohim21274@gmail.com²
Institut Miftahul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dinamika komunikasi yang terjadi dalam kerjasama tim di lingkungan kerja toko kelontong, yang umumnya memiliki struktur organisasi informal dan sumber daya manusia yang terbatas. Dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara mendalam terhadap pemilik serta karyawan toko kelontong di wilayah Jl. Husein Kertadibrata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang terbuka, penggunaan bahasa sehari-hari yang lugas, serta kepercayaan antar anggota tim memainkan peran kunci dalam menciptakan efisiensi kerja dan menyelesaikan konflik secara cepat. Meskipun tidak selalu didukung oleh sistem komunikasi yang terstruktur, interaksi yang intens dan kedekatan emosional antar pekerja mampu membentuk pola kerjasama yang efektif. Studi ini merekomendasikan pentingnya penguatan komunikasi antar individu sebagai pondasi untuk meningkatkan kinerja tim, khususnya dalam usaha kecil berbasis komunitas.

Kata Kunci: Toko Kelontong, Kerjasama Tim, Komunikasi Interpersonal.

ABSTRACT

This study explores the dynamics of communication with in team collaboration in traditional grocery stores, which typically operate with informal organizational structures and limited human resources. Using a qualitative approach and a case study method, data were collected through direct observation and in-depth interviews with store owners and employees in Jl. Husein Kertadibrata. The findings reveal that open interpersonal communication, the use of straight forward everyday language, and mutual trust among team members play a crucial role in enhancing work efficiency and resolving conflicts effectively. Despite the absence of a formal communication system, frequent interactions and strong emotional bonds among workers contribute to the development of effective teamwork patterns. The study highlights the importance of strengthening interpersonal communication as a foundation for improving team performance, particularly in community-based small businesses.

Keywords: Traditional Grocery Stores, Collaboration, Interpersonal Communication.

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan pondasi utama dalam membangun kerjasama tim yang efektif, (Kase et al., 2025) terutama dalam lingkungan kerja yang bersifat informal seperti toko kelontong. Toko kelontong sebagai bentuk usaha mikro yang tersebar luas di berbagai wilayah Indonesia, memiliki peran penting dalam menopang perekonomian masyarakat lokal. Di balik operasional sehari-harinya, terdapat interaksi sosial dan dinamika komunikasi yang unik antara anggota tim, baik antara pemilik maupun karyawan.

Berbeda dengan organisasi berskala besar yang memiliki struktur formal dan sistem komunikasi yang terorganisir, toko kelontong cenderung mengandalkan komunikasi interpersonal yang spontan dan fleksibel. (Sulaksono & MM, 2025) Hal ini menciptakan tantangan tersendiri dalam menjaga efektivitas kerjasama tim, terutama dalam menghadapi tekanan operasional, keterbatasan sumber daya serta hubungan kerja yang umumnya bersifat kekeluargaan.

Toko kelontong, sebagai unit usaha mikro yang merajut nadi ekonomi lokal,

memiliki karakteristik unik dalam operasionalnya, di mana interaksi interpersonal dan komunikasi yang efektif menjadi pondasi penting bagi keberhasilan tim. (Sundari et al., 2022) Dinamika komunikasi dalam konteks ini tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup aspek-aspek seperti membangun kepercayaan, menyelesaikan konflik dan memfasilitasi pengambilan keputusan bersama. (Salahuddin, 2024) Kerjasama tim yang solid, yang didukung oleh komunikasi yang baik, memungkinkan tokoh kelontong untuk merespon secara adaptif terhadap perubahan pasar, meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. (INOVATIF, 2024) Keberhasilan sebuah toko kelontong seringkali bergantung pada kemampuan tim untuk bekerja secara harmonis, berbagi pengetahuan dan saling mendukung dalam mencapai tujuan bersama. (Prasetyawan, n.d.)

Kerjasama tim merupakan elemen krusial dalam keberhasilan bisnis ritel, termasuk toko kelontong. (Mahadewi, 2025) Dalam konteks ini, kerjasama tim tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. (Lisbet et al., 2024) Menurut data dari Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo), toko kelontong yang menerapkan kerjasama tim yang baik dapat meningkatkan penjualan hingga 30% dibandingkan dengan yang tidak. Hal ini menunjukkan bahwa sinergi antara anggota tim dapat berkontribusi signifikan terhadap kinerja bisnis. (Abdi, 2024) Statistik lainnya menunjukkan bahwa 70% dari bisnis kecil yang mengalami kegagalan disebabkan oleh kurangnya kerjasama diantara anggota tim. (Pella, 2016)

Tantangan dalam membangun kerjasama tim di toko kelontong sangat beragam. Pertama, komunikasi yang tidak efektif seringkali menjadi penghambat utama. (Indrawanto, 2024) Menurut penelitian oleh Sari dan Hidayat, 45% pemilik toko mengaku bahwa masalah komunikasi menyebabkan kesalahpahaman dalam operasional sehari-hari. (Nasution, 2024) Hal ini bisa berakibat fatal, terutama dalam situasi yang memerlukan keputusan cepat.

Kedua, perbedaan karakter dan latar belakang anggota tim juga menjadi tantangan yang signifikan. Setiap anggota tim membawa pengalaman dari pandangan yang berbeda, kadang-kadang dapat menimbulkan konflik. Dalam survei yang dilakukan oleh Lembaga Penelitian Ekonomi dan Bisnis (LPEB), 60% responden menganggap bahwa perbedaan karakter menjadi sumber utama konflik di tempat kerja. (Nugroho, 2008)

Ketiga, kurangnya pemahaman tentang tujuan bersama dapat mengakibatkan kurangnya motivasi dan keterlibatan anggota tim. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS), hanya 40% karyawan di sektor ritel yang merasa terlibat dengan tujuan perusahaan. (Khoironnisa, 2025) Ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih baik dalam menyampaikan visi dan misi kepada seluruh anggota tim.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif guna memahami secara mendalam bagaimana dinamika komunikasi dalam kerjasama tim di toko kelontong bisa berjalan dengan baik. Pemilihan subjek dilakukan secara proposif, dengan kriteria tokoh yang dikelola oleh anggota keluarga dan telah beroperasi minimal 3 tahun. Penelitian ini melibatkan satu toko yang berlokasi di wilayah Jl. Husein Kertadibrata, Pamanukan, yang memiliki struktur kerja berbasis keluarga. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara semi-terstruktur dengan pemilik dan karyawan lainnya, observasi langsung terhadap pola kerja dan interaksi serta dokumentasi pendukung seperti jadwal kerja atau catatan operasional. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan secara

tematik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika komunikasi dalam kerjasama tim di kelontong memiliki peran krusial dalam kelancaran operasional sehari-hari. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan pemilik toko serta karyawan di toko tersebut yang berada di wilayah Jl. Husein Kertadibrata, ditemukan bahwa bentuk komunikasi yang dominan adalah komunikasi lisan informal, yang berlangsung secara langsung antar anggota tim.

Sebagian besar karyawan menyatakan bahwa komunikasi yang terbuka, jelas dan tidak berbelit-belit membantu mempercepat proses kerja, terutama dalam hal pengaturan stock, pembagian tugas dan penanganan pelanggan. Namun, ditemukan juga bahwa kurangnya pencatatan tertulis dan standar komunikasi tertulis dapat menyebabkan kesalahpahaman, terutama saat terjadi pergantian shift atau ketika karyawan baru bergabung.

Selain itu, faktor kepercayaan dan kedekatan emosional antara anggota tim sangat mempengaruhi efektivitas komunikasi. Di toko kelontong yang dikelola oleh keluarga, komunikasi cenderung lebih cair, tetapi terkadang emosional. Sementara pada tokoh yang memperkerjakan orang luar, profesionalismenya lebih terasa namun kedekatan emosional lebih rendah.

Penelitian ini juga menemukan bahwa konflik kecil kerap terjadi karena perbedaan persepsi tugas, namun umumnya dapat diselesaikan dengan pendekatan langsung tanpa prosedur formal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi di toko kelontong masih bersifat tradisional dan sederhana, tetap memainkan peran vital dalam membangun kerjasama tim yang solid dan produktif.

Pembahasan

Dalam konteks operasional toko kelontong, dinamika komunikasi memegang peranan krusial dalam membentuk efektivitas kerjasama tim dan mencapai tujuan bisnis. (Suhairi et al., 2023) Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang melibatkan pertukaran pesan antara dua orang atau lebih yang memiliki hubungan sosial tertentu. (Anggraini et al., 2022) Dalam konteks kerja, komunikasi ini berperan sebagai sarana untuk membangun kepercayaan, menyampaikan informasi serta mengoordinasikan tugas antar anggota tim. (Subni, 2024) Pada lingkungan kerja informal seperti toko kelontong, komunikasi interpersonal seringkali menjadi elemen utama dalam menjaga kelancaran operasional harian karena absennya struktur formal dan produser tertulis

Kerjasama tim didefinisikan sebagai kemampuan sekelompok individu untuk bekerja bersama secara kooperatif guna mencapai tujuan bersama. Efektivitas tim sangat bergantung pada kualitas komunikasi antar anggotanya, (Tailan, 2021) termasuk dalam hal pertukaran ide, pemecahan masalah dan penyelesaian konflik. Dalam usaha kecil, dinamika tim sering kali terbentuk secara alami melalui hubungan sosial yang kuat, bukan melalui struktur formal.

Toko kelontong merupakan bagian dari sektor usaha mikro yang umumnya berskala kecil, dikelola oleh keluarga atau individu dan memiliki keterbatasan dalam hal modal, tenaga kerja serta akses teknologi. (Islami, 2022) Kegiatan operasional dalam toko kelontong sangat bergantung pada fleksibilitas dan kedekatan antar pekerja. Hal ini menciptakan pola komunikasi yang cenderung informal, namun seringkali lebih adaptif terhadap dinamika kerja sehari-hari.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keberhasilan usaha kecil tidak hanya

ditentukan oleh aspek finansial, tetapi juga oleh hubungan sosial dan komunikasi yang efektif antar pekerja. Komunikasi yang terbuka, partisipatif dan berorientasi pada penyelesaian masalah terbukti mampu meningkatkan produktivitas serta memperkuat kohesi tim di lingkungan usaha kecil.(Rozek, 2025)

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa dinamika komunikasi memegang peranan penting dalam keberhasilan kerjasama tim di lingkungan kerja toko kelontong. Komunikasi yang efektif, terbuka dan dua arah terbukti mampu meningkatkan koordinasi antar anggota tim, mempercepat pengambilan keputusan serta meminimalisasi kesalahpahaman yang dapat menghambat operasional harian. Selain itu, faktor-faktor lain seperti kedekatan personal, hirarki informal dan gaya komunikasi masing-masing individu turut memengaruhi kualitas interaksi dalam tim.

Keterbukaan terhadap masukan, penggunaan Bahasa yang jelas, serta adanya kepercayaan dan saling menghargai menjadi elemen kunci dalam membangun komunikasi yang sehat. Dengan memperhatikan dinamika ini, toko kelontong dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Penelitian ini juga merekomendasikan pelatihan komunikasi dasar bagi anggota tim sebagai upaya peningkatan kualitas kerjasama jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, R. M. (2024). *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kota Padang*. Universitas Andalas.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342.
- Indrawanto, S. (2024). *Merajut keberlanjutan usaha: Panduan hukum dagang dan bisnis*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- INOVATIF, P. (2024). BAB 6. PEMASARAN INOVATIF PADA UMKM, 69.
- Islami, S. (2022). Pengaruh literasi keuangan dan inklusi keuangan terhadap pengelolaan keuangan pada UMKM toko kelontong di Kota Duri. Universitas Islam Riau.
- Kase, C. A., Ngelung, M. E., Wellem, T. P. P., Takaeb, A. E. L., & Nayoan, C. R. (2025). Peran Komunikasi dan Kepemimpinan dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Tim. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 2(1), 173–179.
- Khoironnisa, N. F. (2025). PENGARUH WORK-LIFE BALANCE, BURNOUT DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWATI PADA BAGIAN DEPARTEMEN PENJUALAN OFFLINE DI RITEL KOSMETIK “NAJMIA BEAUTY. UNRARIS.
- Lisbet, Z. T., Judijanto, L., Ginanjar, R., Adnanti, W. A., Butarbutar, M., & Harto, B. (2024). *Friendly leadership: Membangun koneksi dan kolaborasi di tempat kerja*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Mahadewi, E. P. (2025). *Marketing Retail*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Nasution, N. H. F. (2024). Analisis eksistensi pedagang pasar tradisional ditengah maraknya minimarket di Panyabungan. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.
- Nugroho, B. (2008). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penilaian Mahasiswa Akuntansi atas Tindakan Auditor dan Corporate Manager dalam Skandal Keuangan serta Tingkat Ketertarikan Belajar dan Berkarir di Bidang Akuntansi (Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi Universitas Dipone. program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Pella, D. A. (2016). *PROBLEM IMPLEMENTASI STRATEGI: Temukan dan atasi penyebab kegagalan implementasi strategi di organisasi Anda*. Infini.
- Prasetyawan, W. (n.d.). *Etika Bisnis Islam dalam Pengelolaan Warung Kelontong Madura: Studi Kasus pada Komunitas Madura di Jakarta*. Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi.
- Rozek, A. (2025). *ANALISIS KONFLIK ORGANISASI DAN STRATEGI PENYELESAIANNYA DALAM*

LINGKUNGAN KERJA MODEREN. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Pendidikan*, 96–110.

Salahuddin, S. P. (2024). *Komunikasi Dalam Organisasi Multikultural. Komunikasi Sosial Dan Lintas Budaya*, 2.

Subni, M. (2024). Peran Kepemimpinan dalam Membangun Tim Kerja dan Mengembangkan Organisasi. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 4(1), 15–26.

Suhairi, S., Rahmah, M., Uljannah, A., Fauziah, N., & Musyafa, M. H. (2023). Peranan komunikasi antarpribadi dalam manajemen organisasi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 4810–4823.

Sulaksono, H., & MM, S. E. (2025). *KEWIRAUSAHAAN DAN KOMUNIKASI BISNIS*. Nas Media Pustaka.

Sundari, A., Rozi, A. F., & Syaikhudin, A. Y. (2022). *Kepemimpinan*. Academia Publication.

Tailan, N. (2021). Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, kerjasama tim, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan warung mina cabang renon. Universitas Mahasaraswati Denpasar.