

Membangun Kepercayaan dan Saling Memahami Antar Anggota Organisasi di Restoran Greet Bear Bowl

Romana Rinda Nazara¹, Reydel Beginsa Lahagu², Sadaria Zebua³, Siti Anggraini⁴,
Mardiana Halawa⁵, Bayu Teta⁶

¹⁻⁶ Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi International Business
Management Indonesia, Medan, Indonesia

Korespondensi penulis: rindanazara70605@gmail.com

Abstrak. *This study aims to analyze the importance of building trust and mutual understanding among organizational members to enhance team performance and work effectiveness at Greet Bear Bowl Restaurant. Trust is developed through open communication, organizational justice, and recognition of individual contributions. Meanwhile, mutual understanding is supported by active participation, aligned goals, and a positive organizational culture. The study adopts a qualitative approach using in-depth interviews with four permanent employees. The results indicate that trust and understanding play a crucial role in strengthening work relationships, improving coordination, and supporting the effective and sustainable achievement of organizational goals.*

Keywords: *Trust, Understanding, Organization, Collaboration, Organizational Culture*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pentingnya membangun kepercayaan dan pemahaman antar anggota organisasi dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas kerja tim di lingkungan Restoran Greet Bear Bowl. Kepercayaan dibangun melalui komunikasi yang terbuka, keadilan dalam organisasi, serta penghargaan terhadap kontribusi individu. Sementara itu, pemahaman antar tim ditunjang oleh partisipasi aktif anggota, keselarasan tujuan, dan budaya organisasi yang positif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam kepada empat karyawan tetap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan pemahaman berperan penting dalam memperkuat hubungan kerja, meningkatkan koordinasi, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepercayaan, Pemahaman, Organisasi, Kolaborasi, Budaya Organisasi

1. PENDAHULUAN

Dalam suatu perusahaan wajib adanya membangun kepercayaan dan memahami antar tim salah satunya restoran GREET BEAR BOWL. Kepercayaan adalah evaluasi individu setelah memperoleh, mengolah, dan mengumpulkan informasi, yang kemudian menghasilkan berbagai penilaian dan asumsi (Jogianto 2019). Kepercayaan organisasi adalah sebagai keyakinan individu atau kelompok bahwa individu atau organisasi lain akan melakukan upaya dengan itikad baik untuk memenuhi komitmen (Zulyantina 2023). Blau (1964) Kepercayaan dibangun melalui pertukaran timbal balik antara anggota tim. Jika seseorang merasa diperlakukan adil dan dihargai, maka kepercayaan akan meningkat.

Kepercayaan sangat diperlukan baik kepercayaan antar anggota organisasi maupun anggota organisasi terhadap pemimpin ataupun kepercayaan terhadap organisasi. Keuntungan dari kepercayaan anggota organisasi terhadap organisasi antara lain: (1) kepercayaan

mendorong kemampuan mengambil resiko, (2) kepercayaan memfasilitasi pertukaran informasi, (3) kepercayaan dari kelompok lebih efektif. Kepercayaan juga meningkatkan produktifitas kerja (Robbins dan Judge, 2009: 424)

Kreitner dan Angelo Kinicki (2010:316) menyatakan bahwa kepercayaan dapat dibangun melalui: 1) komunikasi yaitu anggota dan pemilik perusahaan mengetahui kebijakan dan keputusan dan menyiapkan umpan balik yang tepat, 2) dorongan yaitu adanya *coaching, mentoring, consultation*, untuk anggota tim, 3) rasa hormat yaitu manajer memberikan keputusan secara adil, 4) keadilan yaitu dengan segera memberikan balasan dan pengakuan kepada yang berhak menerima, membuat penilaian kinerja secara objektif dan tidak merugikan, 5) prediktabel yaitu konsisten dan bisa diprediksi, 6) kompetensi yaitu menunjukkan keahlian, sikap dan keterampilan dalam bekerja.

Pemahaman antar tim adalah kemampuan setiap anggota tim dan tim lainnya dalam organisasi untuk saling mengerti tentang peran, tujuan, cara kerja, gaya komunikasi, dan tantangan yang di hadapi satu sama lain. Pemahaman antar anggota adalah adalah kunci keberhasilan tim dalam bekerjasama secara sinergis (katzenbach dan smith 1993). Pemahaman antar tim bukan hanya tentang komunikasi tetapi juga menyelaraskan misi dan kontribusi individu (hackman 2002).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi para tim dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif untuk kolaborasi dan pencapaian tujuan organisasi secara efektif.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kepercayaan Antar Organisasi

Kepercayaan adalah keyakinan bahwa organisasi mitra akan bertindak secara etis dan saling menguntungkan. Robin dan Judge (2012:424) menyatakan bahwa kepercayaan pada organisasi harus dikembangkan. Kelley & Thibaut (1978) Kepercayaan tumbuh ketika individu dalam tim merasa saling tergantung dalam mencapai tujuan bersama, sehingga perlu saling memahami dan bekerja sama. Dalam tim, keduanya penting untuk membangun kolaborasi yang kokoh. Salah satu jenis kepercayaan yaitu kepercayaan *prophency* mengacu kepada bagaimana seorang anggota organisasi secara khusus mempercayai pemimpinnya. Bagi seorang pemimpin untuk dapat dipercaya butuh waktu yang sangat panjang. Para pemimpin harus menunjukkan *integrity, benevolence*, dan *ability* mereka dalam organisasi sehingga para anggota organisasi mempercayai mereka. Goetsch dan Davis (2013:56) menyatakan bahwa dalam berkomunikasi, penyampaian dan penerimaan pesan butuh saling percaya. Dalam

hubungan antar interpersonal kepercayaan merupakan dasar yang paling fundamental. Orang yang saling mempercayai akan dapat saling bekerja sama dalam keadaan apapun

Berdasarkan paparan konsep di atas dapat disintesis bahwa kepercayaan pada organisasi adalah kehendak anggota organisasi untuk menyerahkan diri terhadap otoritas organisasi dengan harapan organisasi mewujudkan harapan positif anggota organisasi.

Faktor faktor yang mempengaruhi kepercayaan antar organisasi

- a. Kemampuan (kompetensi) Mayer, Davis, & Schoorman (1995)
Menurut mereka, kemampuan (ability) adalah satu dari tiga faktor utama pembentuk kepercayaan. Kemampuan merujuk pada keterampilan, keahlian, dan kompetensi organisasi yang relevan dalam hubungan kerja.
- b. Kepuasan kerja
Lewicki&Bunker(1996)
Pengalaman kerja sebelumnya atau rekam jejak menjadi dasar dalam membentuk kepercayaan. Jika sebuah organisasi memiliki sejarah yang konsisten dan positif dalam kolaborasi, maka organisasi lain cenderung lebih percaya.

Memahami antar organisasi

Pemahaman antar organisasi adalah konsep yang melibatkan interaksi, koordinasi, dan kerja sama antara dua atau lebih organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Gray(1985) pemahaman antar organisasi adalah fondasi penting dalam kolaborasi strategis, karena setiap pihak membawa kepentingan, bahasa, dan tujuan yang berbeda. Tanpa pemahaman, kerja sama sekali tidak efektif. Tajfel & Turner (1979) Pemahaman antar tim terbentuk saat anggota merasa menjadi bagian dari satu kelompok (in-group), sehingga timbul rasa saling menghormati, empati, dan kepercayaan.

Faktor faktor yang mempengaruhi memahami antar organisasi

- a. Komunikasi.
Robbins & Judge (2013) Komunikasi yang jujur, terbuka, dan dua arah adalah dasar dalam membangun kepercayaan dan pemahaman antar tim.

b. Tujuan dan kepentingan bersama

Gray(1989) Pemahaman akan tujuan dan kepentingan yang sejalan mempermudah organisasi dalam membangun kerja sama dan menghindari konflik. Kesamaan ini menciptakan dasar yang kuat untuk pemahaman timbal balik.

c. Kepemimpinan

Bass & Avolio (1990) Pemimpin yang memberikan inspirasi, dukungan individual, dan visi bersama dapat membangun kepercayaan dan mendorong kerja sama tim.

Pentingnya kepercayaan dan memahami antar organisasi

Pentingnya kepercayaan antar organisasi

1. Mengurangi Risiko dan Ketidakpastian

Dalam hubungan antar organisasi, kepercayaan berfungsi sebagai mekanisme pengganti kontrol formal. Ketika kepercayaan tinggi, organisasi merasa aman untuk berbagi informasi penting, sumber daya, maupun teknologi tanpa takut dimanfaatkan secara negatif. (Mayer et al., 1995)

2. Meningkatkan Efisiensi

Kepercayaan memungkinkan pengurangan biaya transaksi, seperti biaya negosiasi, pemantauan, dan pembuatan kontrak. Organisasi yang saling percaya cenderung mengandalkan kesepakatan informal yang lebih cepat dan fleksibel. (Williamson, 1985, Transaction Cost Economics)

3. Mendorong Kolaborasi Jangka Panjang

Hubungan bisnis yang dilandasi kepercayaan lebih mungkin bertahan dalam jangka panjang karena ada keyakinan akan niat baik dan tanggung jawab bersama. Ini penting dalam aliansi strategis, joint venture, maupun kemitraan antar sektor. (Ring & Van de Ven, 1994)

4. Menjaga Reputasi

Organisasi yang dikenal dapat dipercaya akan memiliki reputasi yang baik di mata mitra, investor, dan publik. Reputasi positif ini memperluas peluang bisnis karena mitra cenderung memilih rekan kerja yang kredibel. (Barney & Hansen, 1994)

Pentingnya memahami antar organisasi

1. Menghindari Konflik dan Kesalahpahaman. Robbins & Judge (2013)

Mereka menyatakan bahwa miskomunikasi sering kali menjadi akar konflik dalam kerja sama. Pemahaman yang baik atas konteks dan gaya komunikasi organisasi mitra akan meminimalisir kesalahan interpretasi dan meningkatkan kerja sama.

2. Meningkatkan Koordinasi dan Sinergi. Gray (1989)

Gray menjelaskan bahwa untuk mencapai kerja sama multipihak, organisasi perlu memahami bagaimana pihak lain beroperasi. Pemahaman ini memperkuat koordinasi dan menghasilkan sinergi dalam tindakan.

3. Membantu Adaptasi dan Fleksibilitas. Argyris & Schön (1978)

Menurut mereka, organisasi yang belajar dari pengalaman dan memahami lingkungan mitranya akan lebih adaptif dalam menghadapi perubahan. Ini menciptakan fleksibilitas dalam strategi dan operasional.

4. Mendukung Pencapaian Tujuan Bersama. Ring & Van de Ven (1994)

alam hubungan kerja antar organisasi, pemahaman terhadap tujuan dan nilai bersama memungkinkan pencapaian hasil yang lebih strategis dan terarah.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan secara mendalam, melalui pengumpulan data non-numerik seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian kualitatif merupakan aktivitas yang menempatkan peneliti dalam dunia nyata untuk menginterpretasikan fenomena berdasarkan makna yang di berikan oleh partisipan (denzin dan lincoln 1994). Dalam pendekatan ini, peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama dengan teknik pengumpulan serta analisis data yang bersifat deskriptif dan lebih menekankan pada pemahaman makna dan data yang di peroleh. Subjek penelitian ini terdiri dari 4 orang tetap karyawan greet bear bowl yaitu bagian leader dan kasir. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan empat karyawan. Data di analisis secara tematis melalui transkripsi wawancara.

4. HASIL PENELITIAN

Membangun kepercayaan organisasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi membangun kepercayaan organisasi di restoran greet bear bowl mencakup beberapa aspek yaitu:

1. **Komunikasi efektif** : karyawan greet bear bowl menerapkan komunikasi yang efektif antar tim.

“komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan antar anggota tim. Ketika anggota tim merasa informasi yang disampaikan dengan dan terbuka, maka mereka cenderung lebih percaya pada pemimpin dan anggota lainnya.”(Informan 1 leader)

2. **Keadilan dalam organisasi**: keadilan dalam organisasi salah satu cara yang harus di terapkan di karyawan greet bear bowl.

“kepercayaan pada organisasi dapat di tingkatkan dengan memastikan keadilan dalam organisasi, baik dalam distribusi sumber daya maupun dalam proses pengambilan keputusan. Ketika keadilan ada dalam organisasi maka dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi anggota tim.”(Informan 1 kasir)

Memahami antar tim

Pemahaman antar organisasi sangat berpengaruh bagi karyawan di restoran greet bear bowl di antaranya:

1. **Ikutsertaan anggota dalam organisasi**: karyawan greet bear bowl turut ikut serta dalam organisasi.

“keikutsertaan dalam organisasi dapat meningkatkan rasa percaya diri dan pemahaman kami tentang tujuan organisasi. Ketika anggota merasa terlibat dan memiliki peran dalam organisasi, kami merasa cenderung lebih bermotivasi untuk berkontribusi.”(Informan 1 kasir)

2. **Membangun budaya organisasi yang positif**: karyawan di greet bear bowl wajib membangun budaya organisasi yang positif.

“membangun budaya organisasi yang positif, yang ditandai dengan kolaborasi, penghargaan terhadap anggota di tim, dan lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan kepercayaan dan pemahaman antar anggota.”
(Informan 1 leader)

5. KESIMPULAN

Kepercayaan dan pemahaman antar anggota organisasi merupakan elemen kunci dalam membangun lingkungan kerja yang sehat, kolaboratif, dan produktif. Dalam konteks restoran Greet Bear Bowl, penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dibangun melalui komunikasi yang efektif, keadilan organisasi, serta dorongan dan penghargaan terhadap anggota tim. Kepercayaan mendorong keberanian untuk mengambil risiko, memperlancar pertukaran informasi, dan meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

Sementara itu, pemahaman antar organisasi terbentuk melalui partisipasi aktif anggota tim, keselarasan tujuan, serta budaya organisasi yang positif. Pemahaman ini memungkinkan koordinasi yang lebih baik, mencegah konflik, dan mempermudah adaptasi terhadap perubahan. Pemimpin yang inspiratif dan partisipatif turut memainkan peran penting dalam membentuk kepercayaan dan pemahaman tersebut. Dengan demikian, membangun kepercayaan dan saling memahami antar anggota bukan hanya memperkuat relasi internal, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam mencapai efisiensi operasional dan keberhasilan organisasi jangka panjang.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan dan pemahaman antar anggota organisasi merupakan elemen penting dalam menciptakan hubungan kerja yang sehat dan produktif. Di Restoran Greet Bear Bowl, kepercayaan dibangun melalui komunikasi yang terbuka, penerapan keadilan dalam organisasi, dan penghargaan terhadap kontribusi individu. Kepercayaan ini memperkuat kolaborasi, meningkatkan efisiensi kerja, dan menciptakan rasa aman bagi anggota tim.

DAFTAR PUSTAKA

- Argyris, C., & Schön, D. A. (1978). *Organizational learning: A theory of action perspective*. Addison-Wesley.
- Barney, J. B., & Hansen, M. H. (1994). Trustworthiness as a source of competitive advantage. *Strategic Management Journal*, 15(S1), 175–190.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1990). *Transformational leadership development: Manual for the multifactor leadership questionnaire*. Consulting Psychologists Press.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Wiley.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (1994). *Handbook of qualitative research*. Sage Publications.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2013). *Quality management for organizational excellence: Introduction to total quality* (7th ed.). Pearson.

- Gray, B. (1989). *Collaborating: Finding common ground for multiparty problems*. Jossey-Bass.
- Hackman, J. R. (2002). *Leading teams: Setting the stage for great performances*. Harvard Business Press.
- Jogianto, H. M. (2019). *Sistem informasi manajemen*. Andi.
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (1993). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Harvard Business School Press.
- Kelley, H. H., & Thibaut, J. W. (1978). *Interpersonal relations: A theory of interdependence*. Wiley.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2010). *Organizational behavior* (9th ed.). McGraw-Hill.
- Lewicki, R. J., & Bunker, B. B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), *Trust in organizations: Frontiers of theory and research* (pp. 114–139). Sage.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Ring, P. S., & Van de Ven, A. H. (1994). Developmental processes of cooperative interorganizational relationships. *Academy of Management Review*, 19(1), 90–118.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Organizational behavior* (13th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Tajfel, H., & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations* (pp. 33–47). Brooks/Cole.
- Williamson, O. E. (1985). *The economic institutions of capitalism: Firms, markets, relational contracting*. Free Press.
- Zulyantina, D. (2023). *Perilaku organisasi dalam membangun kepercayaan dan kolaborasi tim*. Literasi Nusantara.