

## PERAN KERJASAMA TIM DALAM MENGOPTIMALKAN KUALITAS PELAYANAN CAFÉ AIAKAWA COFFEE KAWAN 4 BANJARMASIN

Muhammad Rahmatullah Pratama<sup>1</sup>, Syahrani<sup>2</sup>, Purboyo<sup>3</sup>

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

Email : [rahmatullahpratama30@gmail.com](mailto:rahmatullahpratama30@gmail.com)<sup>1</sup>, [mmsyahrani@gmail.com](mailto:mmsyahrani@gmail.com)<sup>2</sup>, [mail.purboyo@gmail.com](mailto:mail.purboyo@gmail.com)<sup>3</sup>

| Informasi          | Abstract                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Volume : 3         | <i>This study aims to analyze the forms of teamwork, service quality, and the role of teamwork in supporting service quality at Café Aiakawa Coffee Kawan 4, Banjarmasin. A qualitative descriptive method was employed, involving ten participants five kitchen staff members and five baristas. Following data collection via documentation, interviews, and observation, the data were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña model. The results indicate that teamwork has been effectively implemented through communication, coordination, task allocation, shared responsibility, and a culture of mutual assistance. Service quality has also met SERVQUAL standards encompassing the five dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy although challenges persist during peak operating hours. The study concludes that teamwork plays a crucial role in supporting service quality through effective communication, coordination, and collaboration, thereby enabling the delivery of service that meets customer expectations.</i> |
| Nomor : 7          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Bulan : Juli       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tahun : 2026       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| E-ISSN : 3062-9624 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**Keywords:** Teamwork, Service Quality, SERVQUAL, Café.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk kerja sama tim, kualitas layanan, serta peran kerja sama tim dalam mendukung kualitas layanan di Café Aiakawa Coffee Kawan 4, Banjarmasin. Metode deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Informasi penelitian terdiri dari sepuluh individu, yang mencakup lima staf dapur dan lima barista. Setelah data dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi, model Miles, Huberman, dan Saldaña digunakan untuk menganalisisnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama tim telah diterapkan secara efektif melalui komunikasi, koordinasi, pembagian tugas, tanggung jawab bersama, dan budaya saling membantu. Kualitas layanan juga telah memenuhi SERVQUAL memiliki lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. meskipun masih terdapat tantangan pada jam-jam sibuk operasional. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kerja sama tim memegang peranan penting dalam mendukung kualitas layanan melalui komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi yang efektif, sehingga memungkinkan pemberian layanan yang memenuhi harapan pelanggan.

**Kata kunci:** Kerja Sama Tim, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Café.

## **A. PENDAHULUAN**

Industri kuliner, khususnya usaha kafe telah mengalami peningkatan pesat akibat perubahan gaya hidup. Kafe tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menikmati makanan dan minuman, tetapi juga sebagai ruang untuk bersosialisasi, bekerja, dan bersantai. Tren ini mendorong para pelaku bisnis untuk meningkatkan kualitas layanan demi memenuhi ekspektasi pelanggan yang kian tinggi. Kualitas layanan merupakan faktor krusial dalam menjamin kepuasan pelanggan dan menjaga keberlangsungan bisnis (Tjiptono, 2020; Kotler & Keller, 2016). Dalam industri jasa, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan masing-masing karyawan, tetapi juga oleh efektivitas kerja sama tim. Proses pelayanan di sebuah kafe melibatkan berbagai peran yang saling berkaitan seperti kasir, barista, pramusaji, dan staf dapur. Oleh karena itu, komunikasi yang jelas, koordinasi, pembagian tugas, serta pembagian tanggung jawab yang tegas di antara karyawan sangatlah penting untuk memastikan layanan berjalan secara efektif dan konsisten. Kerja sama tim yang efektif memungkinkan organisasi untuk memberikan layanan yang optimal kepada pelanggannya (Robbins & Judge, 2017). Café Aiakawa Coffee Kawan 4 Banjarmasin merupakan usaha kuliner yang mengutamakan kualitas layanan dalam operasionalnya. Namun, pengamatan di lapangan menunjukkan adanya beberapa masalah terkait layanan, seperti keterlambatan penyajian pesanan pada saat ramai pengunjung, ketidakkonsistenan pelayanan antar-karyawan, serta perlunya koordinasi yang lebih baik antarbagian kerja. Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat erat kaitannya dengan penerapan kerja sama tim dalam operasional sehari-hari. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis bentuk-bentuk kerja sama tim yang diterapkan di Café Aiakawa Coffee Kawan 4 Banjarmasin, menilai kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, serta memahami bagaimana kerja sama tim berkontribusi terhadap pencapaian kualitas layanan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan praktik manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait peningkatan kualitas layanan di sektor jasa kuliner.

## **B. METODE PENELITIAN**

Metode kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai peran kerja sama tim dalam mendukung kualitas layanan di Café Aiakawa Coffee Kawan 4 Banjarmasin. Penelitian dilaksanakan di Café Aiakawa Coffee Kawan 4 Banjarmasin dengan melibatkan 10 informan, yang terdiri dari lima staf dapur dan lima barista. Teknik purposive sampling digunakan untuk memilih informan

karena mereka terlibat secara langsung dalam operasional layanan. Pengumpulan data mencakup observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai komunikasi, koordinasi, pembagian tugas, tanggung jawab, dan saling membantu, serta kualitas layanan yang didasarkan pada aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data pendukung termasuk foto kegiatan, dokumen struktur organisasi, dan dokumen operasional terkait penelitian digunakan dalam studi ini. Dengan menerapkan model interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña menetapkan bahwa analisis data dilakukan dalam tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Teknik triangulasi sumber digunakan untuk memastikan reliabilitas dan validitas data guna memverifikasi temuan melalui pemeriksaan silang atas hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama tim telah diterapkan secara efektif di Café Aiakawa Coffee Kawan 4 Banjarmasin melalui komunikasi terbuka, koordinasi yang efektif, pembagian tugas yang jelas, penetapan tanggung jawab karyawan, serta budaya saling membantu saat situasi ramai. Para informan melaporkan bahwa komunikasi dilakukan baik secara langsung maupun melalui komunikasi internal, yang memungkinkan penyampaian informasi pesanan pelanggan secara cepat serta mengurangi kesalahan dalam pelayanan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi lima dimensi SERVQUAL yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) terkait kualitas layanan. Karyawan bertanggung jawab untuk memenuhi seluruh kebutuhan pelanggan dengan menjaga kebersihan area kerja dan penampilan yang profesional, menyelesaikan pesanan sesuai permintaan pelanggan, merespons kebutuhan dengan sigap, membangun kepercayaan melalui pelayanan yang santun dan profesional, serta memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Kendati demikian, akibat tingginya jumlah pelanggan, keterlambatan pesanan masih terjadi pada jam-jam sibuk. Jelaslah bahwa kerja sama tim sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Komunikasi yang efektif memfasilitasi koordinasi antarbagian, sementara pembagian tugas dan budaya saling membantu memungkinkan operasional layanan berjalan lebih efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu karyawan, tetapi juga

oleh seberapa baik seluruh tim berkolaborasi dalam mengelola operasional kafe. Temuan penelitian ini mendukung teori Robbins dan Judge (2017) bahwa komunikasi, koordinasi, dan pembagian peran sangat penting dalam membangun tim yang efektif serta konsep kualitas layanan SERVQUAL, yang menekankan kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan melalui layanan yang andal, responsif, meyakinkan, dan berorientasi pada pelanggan.

#### **D. KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kerja sama tim di Café Aiakawa Coffee Kawan 4 Banjarmasin berjalan efektif, didukung oleh budaya saling membantu, komunikasi, koordinasi, serta pembagian tugas dan tanggung jawab. Kualitas layanan memenuhi dimensi Tangibles (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Namun, kendala terkait kecepatan layanan masih terjadi saat volume pelanggan tinggi. Kerja sama tim terbukti krusial dalam memberikan layanan berkualitas; oleh karena itu, menjaga dan meningkatkan koordinasi serta komunikasi antarpegawai sangatlah penting untuk semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### **E. REFERENSI**

- Adiningrat, N., Albina, M., Padila, W., & Tanjung, E. . (2025). Descriptive research in education. *Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, 2(3), 2557–2564.
- Alfiani, W., Yunus, K., & Farida, F. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat: Pendekatan Servqual Pada Kantor Kelurahan Masale Kecamatan Panakkukang Kota Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 8(1), 363–370. <https://doi.org/10.35965/jbm.v8i1.7819>
- Andriani, N. (2024). Peran Integritas dan Teamwork Dalam Upaya Peningkatan Efektivitas Kerja Pegawai. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(2), 122–139. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i2.3347>
- Asnora, F. H. (2024). Penerapan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Pengelolaan Perusahaan. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(3), 66–75. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i3.3853>
- Daft, R. L. (2018). *Organization Theory and Design*. South-Western Cengage Learning.

- Dawis, A. M., Meylani, Y., Heryana, N., Alfathoni, M. A. M., Sriwahyuni, E., Ristiyana, R., Januars, Y., Wiratmo, P. A., Dasman, S., Mulyani, S., Agit, A., Shoffa, S., & Baali, Y. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Get Press Indonesia.
- Fadillah, I., Pratama, R., & Hasanah, N. (2025). KERJASAMA TIM DALAM ORGANISASI. *Jurnal Manajemen Dakwah Dan Ilmu Komunikasi*, 1(2), 81–92.
- Fazira, D. L., & Bantam, D. J. (2024). Dampak Komunikasi Efektif dengan Team Work pada Karyawan di Seven Inc Yogyakarta Dinda. *Indonesian Journal of Economic and Social Science*, 2(1), 11–22. <https://doi.org/10.30989/ijess.v2i1.1232>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?>
- Hilmy, I. A., & Novianti, A. (2025). Studi Kualitatif Mengeksplorasi Kualitas Pelayanan dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bento Kopi Cirebon. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(5), 3651–3656. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i5.5385>
- Jochen Wirtz, & Christopher Lovelock. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). World Scientific.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* 15/E. Global Edition (15th ed.). Pearson India Education Services.
- Latimbang, M. A., Rasyid, A., Machmoed, B. R., & Uloli, H. (2024). Analisis Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Servqual Terhadap Pelayanan Pada Pt Pos Indonesia Cabang Gorontalo. *Jurnal Vokasi Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–5. <https://doi.org/10.56190/jvst.v4i1.61>
- Marlina, S., & Wufron, W. (2021). Jurnal Wacana Ekonomi Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan. *Jurnal Wacana Ekonomi*, 20(02), 115–121.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage.

- Nasikh, A. R., Leksono, E. B., & Widyaningrum, D. (2021). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PASIEN BPJS DI UPT. PUSKESMAS ALUN-ALUN GRESIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN AHP. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 381–391.
- Ningsih, D. S., & Andy. (2022). Pengaruh Harga, Suasana Kafe, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warunk Upnormal Cabang Modernland. 4(2), 66–74.
- Nugroho, R. D., & Ismiyah, E. (2024). Measuring Customer Satisfaction Levels Using Service Quality. 7(6), 2184–2193.
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). Metode Pengumpulan Data Kualitatif. *Sustainability (Switzerland)*, 9(1), 13074–13086.
- Putri, H. S., & Dana. (2026). Pengaruh Suasana Kafe Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada The Harvest Depok. 4(2), 599–609.
- Robbins, S. P., & Judge. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.
- Samsudin, A., Brian, J. B., Amanda, R., Putri, V. E., & Dec'caprio, Y. (2024). Konsep, Fungsi, Dan Aplikasi Manajemen Sumber Daya Manusia Secara Efektif Dan Efisien Untuk Mencapai Tujuan Organisasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 28–39.
- Saputra, Y., & Rosihan, R. I. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode SERVQUAL dan IPA: Studi Kasus Di Bengkel CV Nusantara Motor. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 21(2), 103–112. <https://doi.org/10.52330/jtm.v21i2.113>
- Sarafina, & Dafit, F. (2024). STRATEGI GURU DALAM MENANAMKAN DASAR ELSE (Elementary School Education. 8(2), 324–330.
- Sari, A. S., Aprisilia, N., & Fitriani, Y. (2025). Teknik Pengumpulan Data dalam Penelitian Kualitatif. *Indonesian Research Journal on Education*, 5(4), 539–545. <https://doi.org/10.31004/irje.v5i4.3011>
- Silaen, M. (2025). Team Behaviour and Teamwork. *Indonesian Journal of Advanced Research*, 4(9), 2141–2156. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/ijar/article/view/15418>

- Siregar, S. J., Lusiyanti, & Setiawan, F. (2024). Sistem Peningkatan Pelayanan pada Kafe Bersaudara menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal SAINTIKOM (Jurnal Sains Manajemen Informatika Dan Komputer)*, 23(2), 426–437. <https://doi.org/10.53513/jis.v23i2.10002>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sularto, L. (2021). Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data Di Indonesia Menggunakan Metode Servqual Analysis of Data Provider Services Quality in Indonesia Using. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer(JTIK)*, 8(1), 41–46. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202182753>
- Syahiruddin, Parman, M. R., Biasane, A. N., Tiwow, C., Paramita, G., Musqori, N., & Resource, D. H. (2026). Manajemen Sumber Daya Manusia : Tinjauan Literatur terhadap. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 1–12.
- Tanjung, E. R., & Albina, M. (2025). Penelitian Deskriptif dalam Pendidikan. *BLAZE : Jurnal Bahasa Dan Sastra Dalam Pendidikan Linguistik Dan Pengembangan*, 3(3), 168–176. <https://doi.org/10.59841/blaze.v3i3.2972>
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran, Prinsip Dan Penerapan*. Andi Offset.
- Ulinuha, G. (2021). Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online. 18(4), 422–447.
- Velanda, A. A., Fortuna, N. S., Purnomo, C. A., Ramadhani, H., & Wardhana, M. A. (2025). Kontribusi Kerja Sama Tim terhadap Efektivitas Organisasi : Systematic Literature Review. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini*, 2(3), 174–184. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v2i3.657>
- Widiarni, P., & Nugrohoseno, D. (2024). Emotional intelligence dan organizational communication terhadap teamwork effectiveness Prastiwi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(04), 968–977. [https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu\\_manajemen/article/view/3252](https://jurnal.um-palembang.ac.id/ilmu_manajemen/article/view/3252)
- Wiguna, W., Oktaviani, D. C., Padli, M. R., Klau, M. M., Apriana, A., & Tunyanan, R. (2026). PERAN DAN FUNGSI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. 8(1), 60–67.

Wiranti, D., Sihombing, V., & ... (2023). Penerapan Konsep Fuzzy dalam Mengamati Kualitas Pelayanan di Café Hitam Putih. Jurnal Ilmu Komputer ..., 6(1), 9–13.  
<http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jikom/article/view/1549%0Ahttps://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jikom/article/download/1549/1025>