

## Peran Manajer dalam Membangun *Teamwork* pada Karyawan: Studi Kasus di Bento Kopi Cibiru

Dena Destiani<sup>1</sup>, Fidelairna Daniswara<sup>2</sup>, Listi Sinta Nur Oktaviani<sup>3</sup>, Naila Dwi Ananti<sup>4</sup>,  
Sofa Parihah Nurasih<sup>5</sup>

Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Bandung, Bandung, Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

\*Email [230313077@umbandung.ac.id](mailto:230313077@umbandung.ac.id), [230313112@umbandung.ac.id](mailto:230313112@umbandung.ac.id), [230313144@umbandung.ac.id](mailto:230313144@umbandung.ac.id),  
[230313191@umbandung.ac.id](mailto:230313191@umbandung.ac.id), [sofa.parihah.n@umbandung.ac.id](mailto:sofa.parihah.n@umbandung.ac.id)

Diterima: 17-07-2026 | Disetujui: 22-07-2026 | Diterbitkan: 24-07-2026

### ABSTRACT

*This study aims to examine the role of managers in building teamwork among employees of Bento Kopi Cibiru. Teamwork is essential to the smooth operation of a coffee shop, which requires rapid coordination across roles such as cashiers, baristas, and service staff. This study employs a qualitative method with a descriptive approach, with data obtained through in-depth interviews and observation of the manager as the key informant, then analyzed using the Miles and Huberman interactive technique, comprising data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the manager plays an important role in building teamwork through three main functions: acting as a role model in work attitude, maintaining open communication through routine briefings, and serving as a mediator in resolving conflicts among team members. The team structure, though hierarchical, remains flexible, allowing members to assist one another during high workloads, while motivational strategies such as bonding activities and performance recognition further strengthen team cohesion. Communication proved to be the primary foundation underpinning mutual trust and shared commitment within the team. This study is expected to provide empirical contributions regarding the role of managers in building teamwork in coffee shop businesses.*

**Keywords:** *manager's role, teamwork, communication, coffee shop, qualitative.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran manajer dalam membangun teamwork pada karyawan Bento Kopi Cibiru. Kerja sama tim menjadi hal penting dalam menunjang kelancaran operasional coffee shop yang menuntut koordinasi kerja cepat antarbagian, seperti kasir, barista, dan staf pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap manajer Bento Kopi Cibiru sebagai informan kunci, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajer menjalankan peran penting dalam membangun teamwork melalui tiga fungsi utama, yaitu menjadi teladan dalam sikap kerja, menjaga komunikasi terbuka melalui briefing rutin, serta bertindak sebagai mediator dalam penyelesaian konflik antaranggota tim. Struktur tim yang hierarkis namun fleksibel memungkinkan anggota tim saling membantu saat beban kerja meningkat, sementara strategi motivasi berupa kegiatan kebersamaan dan apresiasi kinerja turut memperkuat kekompakan tim. Komunikasi terbukti menjadi fondasi utama yang menopang rasa saling percaya dan komitmen bersama dalam tim. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris mengenai peran manajer dalam membangun teamwork pada usaha coffee shop.

**Katakunci:** *peran manajer, teamwork, komunikasi, coffee shop, kualitatif*

## PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang semakin berkembang, perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar mampu mencapai keberhasilan dan tujuan suatu perusahaan secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam perusahaan karena berperan penting dalam menjalankan seluruh aktivitas operasional perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk atau jasa yang dimiliki, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam membangun kerja sama tim (teamwork) yang baik antar karyawan. Teamwork menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja, kualitas pelayanan, dan keberhasilan perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis (Choudhury, 2024).

Teamwork merupakan suatu bentuk kerja sama antar individu dalam kelompok kerja yang saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama. Kerja sama tim yang baik dapat menciptakan komunikasi yang efektif, meningkatkan rasa tanggung jawab, serta membantu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien. Menurut (Robbins & Judge, 2017), teamwork yang efektif dapat meningkatkan koordinasi kerja, komunikasi, serta tanggung jawab antar anggota tim dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dalam industri kuliner dan coffee shop, teamwork memiliki peranan yang sangat penting karena aktivitas kerja dilakukan secara cepat, terkoordinasi, dan melibatkan banyak bagian seperti kasir, barista, kitchen, dan pelayanan pelanggan. Setiap bagian harus mampu bekerja sama agar pelayanan kepada pelanggan berjalan dengan baik. Apabila kerja sama antar karyawan tidak berjalan dengan baik, maka akan menimbulkan kesalahan dalam pelayanan, keterlambatan pesanan, hingga menurunnya kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan peran seorang manajer yang mampu mengatur, mengarahkan, dan membangun hubungan kerja yang baik antar karyawan.

Manajer memiliki tanggung jawab dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif serta meningkatkan kekompakan antar karyawan di lingkungan kerja. Peran manajer tidak hanya sebagai pengawas operasional perusahaan, tetapi juga sebagai pemimpin yang mampu menciptakan komunikasi yang efektif, memberikan motivasi, menyelesaikan konflik, dan meningkatkan semangat kerja sama antar karyawan (Huertas-valdivia, 2022). Menurut KBBI manajer adalah orang yang mengatur pekerjaan atau kerja sama di antara sejumlah orang, serta orang yang berwenang dan bertanggung jawab membuat rencana, mengatur, memimpin, dan mengendalikan pelaksanaannya untuk mencapai sasaran tertentu (*Arti Kata Manajer - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*, n.d.).

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang memiliki peran penting dalam menjalankan operasional suatu perusahaan. Dalam industri kuliner dan coffee shop, karyawan juga dituntut untuk bekerja secara tepat, cepat, dan saling bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Menurut Onong Uchjana Effendy, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan yang bertujuan untuk menciptakan kesamaan pemahaman antar individu. Dengan komunikasi yang baik, koordinasi kerja antar karyawan dapat berjalan lebih efektif sehingga mampu mendukung terciptanya teamwork yang optimal.

Bento Kopi Cibiru merupakan salah satu coffee shop yang populer dan memiliki banyak cabang di beberapa daerah di Indonesia, khususnya di Cibiru, Kota Bandung. Mereka melayani pelanggan setiap hari dengan aktivitas operasional yang cukup padat. Untuk menjalankan setiap kegiatan operasionalnya, diperlukan kerjasama dan koordinasi antar karyawan agar pelayanan tetap maksimal. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti kurangnya komunikasi antar karyawan, pembagian tugas yang belum optimal, serta koordinasi kerja yang terkadang kurang efektif terutama pada saat kondisi ramai pelanggan. Permasalahan ini menunjukkan bahwa teamwork merupakan aspek penting

yang perlu diperhatikan guna mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Dalam kondisi seperti ini, peran manajer sangat penting dalam membangun teamwork pada karyawan Bento Kopi Cibiru. Manajer dituntut untuk dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif, meningkatkan komunikasi antar karyawan, memberikan motivasi kerja, serta mampu membangun rasa tanggung jawab dan solidaritas tim. Jika teamwork dapat dibangun dengan baik, maka kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan juga akan meningkat. Sebaliknya, jika teamwork tidak berjalan dengan baik, maka akan berdampak pada menurunnya efektivitas kerja dan juga kualitas pelayanan pada perusahaan.

Penelitian-penelitian sebelumnya mengenai teamwork dan peran manajer umumnya menekankan pentingnya kepemimpinan, komunikasi, motivasi kerja, serta iklim organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kerja sama tim. Penelitian yang dilakukan oleh Fauzi (2019) menunjukkan bahwa kepemimpinan transformasional dan iklim kerja berpengaruh terhadap efektivitas teamwork, sehingga pemimpin dituntut mampu menciptakan komunikasi yang baik, memberikan motivasi, serta membangun budaya kerja yang mendukung kerja sama antaranggota tim. Sementara itu, Harahap (2022) menjelaskan bahwa manajer berperan sebagai motivator, fasilitator, dan pengarah bagi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji secara mendalam bagaimana peran manajer dalam membangun teamwork pada karyawan Bento Kopi Cibiru. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada hubungan antarvariabel atau pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja, tetapi juga mengeksplorasi proses yang dilakukan manajer dalam membangun komunikasi, koordinasi, motivasi, penyelesaian konflik, serta budaya kerja yang mendukung terciptanya teamwork yang efektif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai praktik kepemimpinan dalam membangun teamwork pada lingkungan usaha coffee shop, khususnya di Bento Kopi Cibiru.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini berfokus pada peran manajer dalam membangun teamwork pada karyawan Bento Kopi Cibiru. Fokus penelitian meliputi strategi yang diterapkan manajer dalam meningkatkan komunikasi, koordinasi, dan kerja sama antar karyawan, hambatan yang dihadapi dalam membangun teamwork, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut sehingga tercipta kerjasama team yang efektif dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajer dalam membangun teamwork pada karyawan Bento Kopi Cibiru, menganalisis strategi yang diterapkan dalam meningkatkan komunikasi, koordinasi, dan kerja sama antar karyawan, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai peran kepemimpinan dalam membangun teamwork, serta menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas kerja sama tim.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam

melalui perspektif partisipan atau subjek penelitian dalam konteks alamiah (Fadli, 2021). Penelitian kualitatif menekankan pada cara interpretasi makna, pemahaman terhadap sikap manusia, serta pengungkapan fakta sosial secara komprehensif dengan cara pengumpulan data yang bersifat naratif dan deskriptif (A.A. Prawanti, I. Kumala, M.N Damanik, 2025). Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama secara langsung yang terlibat dalam proses pengumpulan dan juga analisis data sehingga mampu mendapatkan pemahaman lebih mendalam terkait fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2022).

Pemilihan metode penelitian kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada tujuan penelitian guna memperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Pendekatan kualitatif dianggap relevan karena mampu mengeksplor informasi lebih rinci, fleksibel, dan kontekstual sesuai kondisi di lapangan. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk dapat memahami hubungan antar variabel sosial, perilaku, maupun responden berdasarkan pengalaman nyata yang mereka alami. Penggunaan metode kualitatif juga dapat dinilai efektif guna menghasilkan interpretasi yang komprehensif terhadap data yang diperoleh sehingga mampu memberikan gambaran lebih nyata mengenai permasalahan penelitian (Fadli, 2021).

### **Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian kualitatif ini adalah peran manajer dalam membangun teamwork pada karyawan di Bento Kopi Cibiru. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana manajer menjalankan fungsi kepemimpinan dalam menciptakan kerja sama tim yang efektif di lingkungan kerja. Peran tersebut meliputi kemampuan manajer dalam melakukan komunikasi, koordinasi, pemberian motivasi, pengawasan, penyelesaian konflik, serta membangun hubungan kerja yang harmonis antar karyawan agar tercipta suasana kerja yang kondusif dan produktif.

Penelitian ini juga mengkaji proses terbentuknya teamwork di lingkungan kerja Bento Kopi Cibiru, termasuk pola interaksi antar manajer dan karyawan dalam menjalankan aktivitas operasional sehari-hari. Teamwork yang dimaksud mencakup kerja sama antar karyawan, pembagian tugas, rasa tanggung jawab, komunikasi dalam tim, solidaritas kerja, serta kemampuan tim dalam mencapai tujuan perusahaan secara bersama-sama. Melalui penelitian ini, penelitian berupaya memahami bagaimana strategi dan pendekatan yang dilakukan manajer dalam meningkatkan kekompakan dan efektivitas kerja tim.

Subjek penelitian dalam penelitian ini terdiri dari manajer dan karyawan Bento Kopi Cibiru yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang berkaitan dengan peran manajer serta pelaksanaan teamwork di tempat kerja. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap mengenai peran manajer dalam membangun teamwork pada karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang mendalam mengenai pentingnya peran manajer dalam meningkatkan kerja sama tim guna mendukung efektivitas dan produktivitas kerja perusahaan.

### **Sumber Data**

- a. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara dan observasi di Bento Kopi Cibiru. Informan penelitian terdiri dari manajer dan karyawan yang terlibat

langsung dalam kegiatan operasional perusahaan. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Data primer digunakan untuk memperoleh informasi mengenai peran manajer dalam membangun teamwork, pola komunikasi, koordinasi kerja, motivasi kerja, serta hubungan kerja antar karyawan dalam lingkungan perusahaan.

- b. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen perusahaan, arsip, internet, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan peran manajer dan teamwork. Data sekunder digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat teori dan hasil analisis penelitian. Selain itu, data sekunder juga membantu peneliti dalam memahami konsep-konsep yang berkaitan dengan kepemimpinan, manajemen, dan kerja sama tim.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam mengenai peran manajer dalam membangun teamwork pada karyawan di Bento Kopi Cibiru. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi dan wawancara.

1. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas kerja di lingkungan Bento Kopi Cibiru. Peneliti melakukan pengamatan terhadap pola kerja sama antar karyawan, komunikasi dalam tim, interaksi antara manajer dan karyawan, serta cara manajer dalam mengoordinasikan dan membangun teamwork di tempat kerja. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi kerja dan perilaku informan selama menjalankan aktivitas operasional perusahaan.
2. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada manajer dan beberapa karyawan Bento Kopi Cibiru yang dipilih sebagai informan penelitian. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai peran manajer dalam membangun teamwork, strategi yang digunakan dalam meningkatkan kerja sama tim, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. Menurut Lexy J. Moleong, wawancara merupakan percakapan dengan tujuan tertentu yang dilakukan untuk memperoleh informasi secara mendalam dari informan.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif Miles dan Huberman meliputi reduksi data, penyajian data, dan juga penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2022). Reduksi data dilakukan dengan cara memilih dan menyederhanakan data yang kita peroleh dari hasil observasi dan wawancara, sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data yang disajikan dalam bentuk uraian naratif supaya memudahkan peneliti dalam memahami hubungan antar data dan juga fenomena yang akan diteliti. Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Manajer Dalam Membangun Teamwork**

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan terhadap manajer Bento Kopi Cibiru, diperoleh gambaran mengenai pemahaman, praktik, dan strategi manajer dalam membangun teamwork pada

karyawan. Manajer memaknai teamwork yang baik sebagai kondisi di mana "seluruh karyawan dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan", dengan setiap anggota tim "memahami tugasnya dan saling membantu ketika diperlukan". Pemahaman ini menegaskan bahwa teamwork di lingkungan coffee shop tidak berdiri sendiri, melainkan menyatu dengan orientasi pelayanan pelanggan.

Struktur tim tersusun atas manajer, supervisor shift, barista, kasir, dan staf pelayanan yang memiliki tugas berbeda namun saling mendukung. Pembagian tugas mengikuti posisi masing-masing, tetapi bersifat fleksibel: "dalam kondisi ramai, semua anggota tim diharapkan bisa saling membantu". Kejelasan tanggung jawab dijaga melalui pelatihan bagi karyawan baru serta SOP yang harus dipahami seluruh anggota tim.

Komunikasi tim berlangsung melalui dua kanal, yaitu komunikasi langsung selama jam operasional dan grup WhatsApp untuk informasi terkait jadwal, stok, atau kebijakan baru. Briefing rutin sebelum shift dimulai menjadi instrumen utama untuk menyamakan pemahaman seluruh tim mengenai target penjualan, promo, dan pembagian tugas harian.

Peran manajer dalam membangun teamwork tercermin dari tiga fungsi utama: menjadi teladan "saya harus menjadi contoh yang baik, menjaga komunikasi terbuka, dan memastikan karyawan merasa dihargai." Dalam penyelesaian konflik antaranggota, manajer mengutamakan diskusi terbuka dan bertindak sebagai mediator apabila diperlukan. Terhadap kinerja yang kurang optimal, pendekatan yang digunakan adalah teguran dan pembinaan, dengan penegasan bahwa "tujuannya bukan menghukum, tetapi membantu mereka meningkatkan kinerjanya".

Strategi menjaga kekompakan tim dilakukan melalui kegiatan kebersamaan seperti makan bersama, evaluasi rutin, dan apresiasi kepada karyawan berprestasi. Efektivitas teamwork dievaluasi manajer melalui empat indikator, yaitu hasil kerja tim, kepuasan pelanggan, kecepatan pelayanan, dan kemampuan tim menyelesaikan masalah bersama, dengan komunikasi efektif, rasa saling percaya, dan komitmen bersama sebagai faktor yang dinilai paling menentukan keberhasilan teamwork.

## **Pembahasan Temuan Penelitian**

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa peran manajer Bento Kopi Cibiru dalam membangun teamwork sejalan dengan teori peran manajerial (Henry, 1973), khususnya pada dimensi peran interpersonal. Fungsi manajer sebagai teladan dan penjaga komunikasi terbuka merepresentasikan peran leader, sementara fungsi mediasi konflik merepresentasikan peran desisional sebagai disturbance handler yang menyelesaikan gangguan dalam hubungan kerja antaranggota tim. Dominasi peran interpersonal dan desisional ini beralasan, mengingat karakteristik kerja coffee shop yang menuntut interaksi langsung dan respons cepat terhadap dinamika tim harian, berbeda dengan konteks organisasi besar yang memisahkan fungsi kepemimpinan strategis dari pekerjaan teknis.

Hasil penelitian juga memperkuat pandangan Robbins dan Judge bahwa teamwork yang efektif ditopang oleh komunikasi, koordinasi, dan tanggung jawab antaranggota. Dominannya tema komunikasi dalam hasil wawancara mengindikasikan bahwa komunikasi bukan sekadar salah satu indikator teamwork, melainkan pondasi yang menopang indikator lain, rasa saling percaya dan komitmen bersama pada dasarnya merupakan hasil dari komunikasi yang berjalan konsisten melalui briefing rutin dan koordinasi langsung, bukan prasyarat yang berdiri sendiri.

Kondisi ini juga memperkuat temuan Ibrahim Djuhartono (Ibrahim et al., 2021) yang menunjukkan bahwa kerja sama tim berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada bisnis yang menuntut

koordinasi lintas fungsi.

Temuan ini juga relevan dengan penelitian (Fauzi, 2019) yang menyatakan bahwa kepemimpinan transformasional dan iklim kerja memengaruhi efektivitas teamwork melalui komunikasi dan motivasi yang dibangun pemimpin. Sejalan dengan itu, pendekatan pembinaan yang berorientasi pengembangan bukan hukuman yang diterapkan manajer Bento Kopi Cibiru menguatkan argumen (Harahap, 2022) bahwa manajer berperan sebagai motivator dan fasilitator, bukan semata pengawas, agar karyawan dapat mencapai tujuan organisasi secara berkelanjutan.

Hal ini sejalan dengan temuan (Muaziz & Parashakti, 2024) bahwa gaya kepemimpinan dan kerja sama tim secara bersama - sama berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian (Octavia, Dini Hariani, 2021) juga menegaskan bahwa teamwork dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang relevan dengan strategi apresiasi kinerja yang diterapkan manajer Bento Kopi Cibiru.

Dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang umumnya menempatkan teamwork sebagai variabel yang memengaruhi kinerja karyawan secara kuantitatif (A. Arifin, 2020), penelitian ini menawarkan sudut pandang berbeda dengan menempatkan peran manajer sebagai proses yang dibangun secara aktif, bukan sekadar variabel pengaruh. Perbedaan pendekatan ini menjadi kontribusi utama penelitian dalam mengisi celah penelitian (research gap) yang telah diuraikan di atas, yaitu terbatasnya kajian kualitatif mengenai bagaimana peran manajer secara konkret dijalankan dalam membangun teamwork pada usaha coffee shop.

Kesimpulan ini turut memperkuat temuan (D. Ariyanto, P. Wardoyo, 2019) bahwa keterlibatan tim kerja yang optimal turut memengaruhi kinerja sumber daya manusia pada organisasi berskala kecil-menengah.

Meskipun demikian, seluruh temuan di atas bersumber dari perspektif manajer sebagai pengambil kebijakan, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan bagaimana strategi tersebut dipersepsikan oleh karyawan pelaksana. Keterbatasan ini menjadi catatan penting bagi pengembangan penelitian selanjutnya, sebagaimana diuraikan pada bagian saran.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa manajer Bento Kopi Cibiru menjalankan peran penting dalam membangun teamwork melalui tiga fungsi utama, yaitu menjadi teladan dalam sikap kerja, menjaga komunikasi terbuka melalui briefing rutin dan komunikasi langsung, serta bertindak sebagai mediator dalam penyelesaian konflik antaranggota tim. Struktur tim yang hierarkis namun fleksibel memungkinkan anggota tim saling membantu pada saat beban kerja meningkat, sementara strategi motivasi berupa kegiatan kebersamaan dan apresiasi kinerja turut memperkuat kekompakan tim.

Komunikasi terbukti menjadi fondasi utama yang menopang rasa saling percaya dan komitmen bersama, sehingga keberhasilan teamwork pada Bento Kopi Cibiru tidak dapat dilepaskan dari konsistensi komunikasi yang dibangun manajer setiap hari. Dengan demikian, penelitian ini menjawab tujuan penelitian untuk mengidentifikasi bagaimana peran manajer dijalankan dalam membangun teamwork pada karyawan Bento Kopi Cibiru, sekaligus mengisi celah penelitian mengenai kajian kualitatif atas peran manajerial tersebut.

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengelola coffee shop dalam membangun kerja

sama tim yang efektif melalui komunikasi, kepemimpinan, dan pemberian motivasi kepada karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Arifin. (2020). Pengaruh Kepemimpinan dan Kerjasama Tim terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 17(2), 186–193. <https://doi.org/10.30872/jkin.v17i2.7400>
- A.A. Prawanti, I. Kumala, M.N Damanik, R. . L. (2025). Design, Types, and Methods In Qualitative Research. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 4(1), 384–388.
- Arti Kata Manajer - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. (n.d.). KBBI Online. [https://kbbi.web.id/manajer?utm\\_source=perplexity](https://kbbi.web.id/manajer?utm_source=perplexity)
- Choudhury, S. S. (2024). *The Importance of Teamwork and Professional Communication*. 7(4), 33–41.
- D. Ariyanto, P. Wardoyo, E. R. (2019). Pengaruh Teamwork dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja SDM dengan Perceived Organizational Support sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Bisnis*, 12(3), 180. <https://doi.org/10.26623/jreb.v12i3.1801>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Fauzi, A. (2019). *Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Iklim Kerja Terhadap Kerjasama Tim Dan Dampaknya Kinerja Aparatur Sipil Negara ( Studi Pada Peserta Diklat Pim IV Propinsi Riau Tahun 2019 )*.
- Harahap, A. (2022). *PERAN MANAJER DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PT. KIRANA SAPTA PANOMPUAN JAE ANGKOLA TIMUR TAPANULI SELATAN*.
- Henry, M. (1973). *The Nature Of Managerial Work*. Harper & Row. <https://kbbi.web.id/manajer>
- Huertas-valdivia, I. (2022). POST-PRINT VERSION Huertas-Valdivia , González-Torres , T . and Nájera-Sánchez , J . - research agenda ", *International Journal of Contemporary Hospitality CONTEMPORARY LEADERSHIP IN HOSPITALITY: A REVIEW CONTEMPORARY LEADERSHIP IN HOSPITALITY: A REVIEW AND RESEARCH AGENDA*. 34(6), 2399–2422. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6602327>
- Ibrahim, F. E., Djuhartono, T., Sodik, N., Indraprasta, U., Guru, P., & Indonesia, R. (2021). *Pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan di pt lion superindo*. 1(2), 316–325.
- Muaziz, M., & Parashakti, R. D. (2024). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan , Team Work dan Work Experience Terhadap Kinerja Karyawan PT Nutrilab Pratama Jakarta Pendahuluan Metode*. 02(01), 7–15.
- Octavia, Dini Hariani, B. (2021). Pengaruh Teamwork terhadap kinerja Karyawan Melalui Job Satisfaction. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 954–967. <https://doi.org/doi.org/10.26740/jim.v9n3.p954-965>
- Octaviani, M. D. (n.d.). Implementasi Sistem Biaya Berdasarkan Aktivitas Untuk Menentukan Retribusi Rusunawa (Studi Kasus Pada Unit Pelayanan Rumah Susun Tambora). *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/47377>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organization Behavior*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.