kualitas, penyelesaian masalah, atau perekayasa kembali sistem yang digunakan untuk meyakini *customer* (Mulyadi, 2000:423). Ciri – ciri tim yang efektif adalah memiliki tujuan yang jelas, keterampil yang relevan, saling percaya, menyatukan komitmen, komunikasi yang baik, memiliki keterampilan negosiasi, dan kepemimpinan yang memadai serta dukungan internal dan eksternal (Robbins and Coulter, 1999: 453)

Suatu *team work* juga memerlukan suatu kepemimpinan yang baik. Kepemimpinan yang baik dalam hal ini adalah kemampuan untuk mengetahui sebuah kelompok menuju tercapainya tujuan – tujuan (Robbin and Coulter, 1999: 494). Dalam suatu perusahaan, dimana perusahaan tersebut tidak memfokuskan pada profit, *team work* dapat digunakan sebagai pilihan alternatif yang baik, karena dengan adanya *team work* dalam perusahaan maka pemenuhan targeting dalam penjualan produk akan dapat dicapai. Perusahaan yang memiliki *team work* yang solid, maka kinerja di dalamnya juga semakin meningkat, hal ini dapat dilihat dari hasil yang dapat diperoleh melalui penjualan (Robbin and Coulter, 1999)

Dewasa ini semakin banyak perusahaan – perusahaan yang menggunakan tim kerja. Tim telah menjadi semakin populer dalam organisasi-organisasi karena tim membina semangat corps, membebaskan manajemen untuk lebih banyak pemikiran strategis, memungkinkan pengambilan keputusan secara lebih cepat, memudahkan keragaman angkatan kerja, dan lazimnya meningkatkan kinerja (Robbins and Coulter,1999:442)

Ada dua cara untuk mengelola sebuah tim. Pertama, memberikan tanggung jawab perseorangan lalu mengarahkan aktifitas mereka sehingga usaha-usaha mereka bertemu dan membentuk produk tim secara keseluruhan. Strategi kedua adalah memberikan tugas tim dan memberikan setiap anggotanya tanggung jawab untuk menentukan bagaimana tugas tersebut akan diselesaikan.Heckman berpendapat bahwa gabungan kedua contoh tersebut yaitu orang disebut sebagai tim, tetapi diperlukan sebagai individu dengan penilaian dan penghargaan sebagai individu pula – sesungguhnya membuat binggung dan menuntut kinerja tim menjadi tidak efektif. Akibatnya, kerja tim akan terhambat karena masing – masing anggotanya lebih sibuk berkompetisi daripada bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama(West, 2002:142)

Menurut Heckman bahwa untuk mendapatkan struktur tim yang sesuai diperlukan tiga unsur penting. Pertama desain tugas tim yang baik, desain tugas ini harus dapat mewakili sebentuk pekerjaan yang mempunyai arti dan memberi motivasi yang dibarengi dengan otoritas yang memadai bagi anggota tim. Kedua, pembentukan tim yang baik, cukup banyak bukti yang menunjukan bahwa semakin besar suatu tim akan membuat efektifitas menurun. Ketiga, tim harus memperoleh informasi yang sangat jelas, eksplisit dan tidak membingungkan, mengenai luas dan batas otoritas serta tanggung jawab sehingga para anggota tim tidak menyimpang dari tujuan mereka atau membuat keputusan yang tidak tepat (West,2002:145)