1.2 Perumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini akan dibatasi dan dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut :

Apakah efektifitas *cross functional team* berpengaruh positif pada kinerja tim dalam suatu organisasi jasa ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efekifitas *team work* yang dalam hal ini difokuskan pada *cross-functional team* dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja tim dalam suatu organisasi jasa. Manfaat dari penelitian ini adalah membantu *top management* dalam meningkatkan kinerja organisasi, membantu organisasi dalam mencapai tujuannya, membantu menciptakan ide – ide yang inovatif (contoh: inovasi produk untuk meningkatkan penjualan, ide untuk mengembangkan kualitas produk dalam menghadapi persaingan, dan lain sebagainya) yang dapat dipertimbangkan dalam pengambilan keputusan, dan memberikan kontibusi akan pentingnya *team work* dalam suatu organisasi.

II. KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

2.1 Team Work

Alasan dasar suatu organisasi menciptakan tim adalah harapan bahwa mereka dapat mengerjakan tugas dan juga tujuan organisasi secara keseluruhan, dengan lebih efektif dibandingkan jika dilakukan oleh individu. Perhatian akan isi tugas, strategi, dan proses kerja dari pelaksanaan tugas oleh para anggota tim adalah penting untuk memahami bagaimana harus bekerja dalam tim. Sementara itu, tim terdiri atas kumpulan individu – individu yang memiliki perbedaan emosi, sosial, dan berbagai kebutuhan manusia yang membuat tim secara keseluruhan dapat membantu atau bahkan membuat keputusan (West, 2002 : xiii)

Tim didefinisikan sebagai kelompok kecil dari orang-orang yang melakukan pekerjaan yang sama, bertemu secara sukarela berdasarkan aturan untuk mengidentifikasi dan menganalisa penyebab masalah, merekomendasi penyelesaian kepada manajemen dan jika memungkinkan mengimplementasikan solusinya (Yunianto, 2003). Tim adalah kumpulan orang yang berdasarkan keahlian masing – masing yang bersifat saling melengkapi, bekerjasama untuk mewujudkan tujuan tertentu (Mulyadi, 2000:423). Sedangkan Greenberg dan baron, 2000 (dalam Yunianto, 2003) mendefinisikan *team* sebagai kelompok dimana anggotanya mempunyai berbagai keahlian yang sangat melengkapi dan mempunyai komitmen untuk tujuan bersama atau mempunyai kesamaan dalam tujuan kinerja yang mereka hadapi sebagai suatu tanggung jawab bersama sedangkan tim kerja didefinisikan sebagai kelompok formal yang terdiri atas individu-individu yang saling tergantung bertanggung jawab atas tercapainya suatu tujuan (Robbins and Coulter, 1999:440).

2.2. Tujuan Dibentuk Team Work

Tim dibentuk untuk mewujudkan tertentu. Ada tim yang dibentuk untuk pengembangan produk, pengembangan sistem, *improvement* terhadap