belakang, dan kepribadiaan. Meskipun di dalam satu organisasi, tim – tim tersebut jelas berbeda tetapi semua dituntut untuk bekerjasama dengan efektif, selaras dengan semakin tersebarnya konstitusi dan fungsi tim, para anggotanya pun harus belajar merefleksikan diri, secara cerdas menyesuaikan diri dengan perubahan situasi untuk tetap efektif (West, 2002 : xii)

Manajemen sedang mencari sinergi yang positif yang memungkinkan organisasi mereka untuk meningkatkan kinerja. Suatu tim kerja membangkitkan sinergi yang positif lewat upaya yang terkoordinasi. Upaya – upaya individual mereka menghasilkan suatu kinerja yang lebih besar daripada jumlah masukkan individu tersebut (Robbins, 2001 : 286). Sebelum memasukkan seseorang dalam sebuah tim kerja, organisasi bisnis harus memperhitungkan bagaimana perilaku individualnya ketika berada dalam kelompok kerja lama. Perilaku individual dalam kelompok adalah sesuatu yang lebih dari sekedar jumlah total individu yang bertindak menurut caranya sendiri, dengan kata lain bila individu – individu berada dalam kelompok mereka, mereka bertindak berbeda dari apa yang mereka lakukan bila mereka sendirian (Robbins, 2001:238) karena tim – tim mempunyai kebutuhan yang berbeda, dan orang hendaknya diseleksi untuk sebuah tim kerja yang berkinerja tinggi. Hal ini dimaksudkan agar individual yang bekerja dalam sebuah tim dapat benar – benar mencocokan orang dengan berbagai peran yang berbeda sehingga tim dapat sukses menerjemahkan tujuan bersama mereka menjadi tujuan kinerja yang realistis, dapat diukur, dan spesifik. Kenyatanya, banyak individu (individu disini dapat diartikan seorang manajer) yang bukan "pemain tim". Mereka adalah penyendiri atau orang yang ingin diakui prestasi individualnya. Mereka telah menciptakan lingkungan kerja yang kompetitif dimana hanya yang kuat yang dapat bertahan (Robbins, 2001:291). Oleh sebab itu, tim kerja dalam suatu organisasi terutama dalam suatu organisasi bisnis sangatlah diperlukan untuk merubah sikap "diktaktor" seorang individu guna pencapaian kinerja manajerial secara keseluruhan yang ditimbulkan dari masing-masing individu dalam suatu tim (West, 2002 : xii). Pergeseran kendali bisnis dari tangan produsen ke *customers* memicu kompetisi tajam di kalangan produsen dalam berlomba memuasi kebutuhan *customers* (Mulyadi, 2000 : 419), lingkungan bisnis yang seperti ini memicu beberapa organisasi nirlaba yang kebekecimpung di dalamnya untuk terus berinovasi. Perusahaan manufaktur lebih mementingkan kualitas dari produk yang dihasilkan tanpa memperhatikan apakah konsumen yang ditujunya merasa puas atau tidak, dilain pihak industri jasa atau perusahaan jasa dituntut untuk terus berinovasi dan melakukan *improvement* guna menghasilkan *value* bagi *customers* (Mulyadi, 2000: 435). Untuk dapat melakukan *inovasi* atau *improvement* terhadap suatu produk sehingga mampu untuk menghasilkan *value* bagi *customers* diperlukan suatu alternatif pengalokasian sumber daya manusia dalam bentuk *team* kerja seperti yang telah diuraikan diatas. Penelitian ini, mencoba menjelaskan akan pentingnya kefektifitasan kelompok (tim) yang dalam hal ini lebih difokuskan pada tim lintas fungsional (*cross fungsional team*) di tempat kerja guna meningkatkan kinerja tim dalam suatu organisasi jasa khususnya untuk wilayah Semarang.