

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tim Dalam Pengembangan Usaha Di Tamu Store Makassar

¹ Windi Purnama Sari, ² Dg. Maklassa, ³ Irwan Abdullah

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar
e-mail: ¹windicantika422@gmail.com*, ²dg.maklassa@unismuh.ac.id*,
³Irwan.abdullah@unismuh.ac.id*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja tim dalam pengembangan usaha pada Tamu Store Makassar, dengan latar belakang meningkatnya persaingan UMKM di era digital. Pelaku usaha dihadapkan pada tantangan berupa miskomunikasi, ketidakjelasan peran, serta penurunan motivasi kerja yang berpotensi menghambat pertumbuhan bisnis. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada identifikasi faktor internal, seperti kepemimpinan, komunikasi, kohesi tim, dan motivasi, serta faktor eksternal, seperti dinamika tren pasar dan tuntutan operasional, termasuk bagaimana interaksi keduanya membentuk kinerja tim. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap informan kunci yang terdiri dari pemilik usaha, admin, dan reseller, serta didukung oleh observasi langsung dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk memastikan validitas temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja tim Tamu Store Makassar sangat dipengaruhi oleh kepemimpinan transformasional yang mampu menciptakan lingkungan kerja suportif, komunikasi yang intensif dan responsif melalui platform WhatsApp, serta kohesi tim yang bersifat cair dan fleksibel layaknya organisasi startup. Selain itu, kemampuan tim dalam beradaptasi dengan tren fashion yang cepat di pasar digital menjadi faktor eksternal penting yang mendorong peningkatan kinerja. Interaksi antara faktor internal dan eksternal tersebut menghasilkan sinergi yang memperkuat efektivitas kerja tim. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya penguatan sinergi antara faktor internal dan eksternal sebagai strategi peningkatan kinerja tim, khususnya bagi UMKM di Makassar yang beroperasi di sektor digital.

Kata kunci: Kinerja Tim, Pengembangan Usaha, UMKM Makassar

Abstract

This study aims to analyze the factors influencing team performance in business development at Tamu Store Makassar, against the backdrop of increasing competition among MSMEs in the digital era. Business actors face challenges such as miscommunication, unclear roles, and decreased work motivation, which have the potential to hinder business growth. Therefore, this study focuses on identifying internal factors, such as leadership, communication, team cohesion, and motivation, as well as external factors, such as market trend dynamics and operational demands, including how the two interact to shape team performance. This study uses a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews with key informants consisting of business owners, administrators, and resellers, supported by direct observation and documentation. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing and verification to ensure the validity of the findings. The results show that the Tamu Store Makassar team performance is strongly influenced by transformational leadership that is able to create a supportive work environment, intensive and responsive communication via the WhatsApp platform, and team cohesion that is fluid and flexible like a startup organization. Furthermore, the team's ability to adapt to rapid fashion trends in the digital market is a crucial external factor driving performance improvement. The interaction between these internal and external factors creates synergy that strengthens teamwork effectiveness. This study recommends the importance of strengthening synergy between internal and external factors as a strategy to improve team performance, particularly for MSMEs in Makassar operating in the digital sector.

Keywords : Team Performance, Business Development, MSMEs Makassar

LATAR BELAKANG

Kinerja tim merupakan elemen krusial yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, terutama dalam konteks pengembangan usaha yang dinamis dan kompetitif. Sebuah tim yang solid dan berkinerja tinggi mampu beradaptasi dengan cepat, menghasilkan inovasi, dan mencapai target yang ditetapkan. Sebaliknya, tim dengan kinerja yang buruk dapat menghambat pertumbuhan, menyebabkan hilangnya peluang pasar, dan bahkan mengancam keberlangsungan bisnis. Oleh karena itu, memahami

dan mengoptimalkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tim menjadi sangat penting bagi setiap usaha (Zaky, 2023).

Tamu Store Makassar, sebagai salah satu usaha yang sedang berkembang, menghadapi tantangan yang sama. Dalam upaya memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan pelayanan, usaha sangat bergantung pada efektivitas kerja tim. Namun, observasi awal dan beberapa masukan dari manajemen menunjukkan adanya potensi isu terkait sinergi dan produktivitas tim. Misalnya, terlihat adanya miskomunikasi antar anggota tim, kurangnya kejelasan peran, dan penurunan motivasi yang berdampak pada pencapaian target. Miskomunikasi antar anggota tim sering muncul akibat kurangnya koordinasi rutin, seperti briefing harian yang tidak konsisten, sehingga informasi penjualan tidak tersampaikan dengan baik ke tim logistik. Hal ini menyebabkan kesalahan pengiriman dan keluhan pelanggan yang berulang. Di konteks UMKM Makassar, di mana sumber daya terbatas, masalah ini memperburuk efisiensi operasional secara keseluruhan (Febriyani et al., 2024).

Dalam lanskap bisnis di Makassar yang semakin kompetitif, Tamu Store tidak hanya bersaing dengan toko ritel sejenis, tetapi juga dengan platform daring yang menawarkan kemudahan bagi konsumen. Untuk bertahan dan berkembang, Tamu Store harus memastikan operasionalnya berjalan efisien dan timnya dapat bekerja secara optimal. Kinerja tim yang solid adalah kunci untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang tak terlupakan dan membangun loyalitas merek, yang pada akhirnya akan mendorong pertumbuhan usaha. Kinerja tim yang solid berperan dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang optimal melalui pelayanan yang responsif dan terkoordinasi. Menurut (Indriyani & Azahra, 2024) pengalaman pelanggan yang baik memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Selanjutnya, loyalitas pelanggan menjadi faktor penting yang mendorong pertumbuhan usaha secara berkelanjutan (Naqiya & Rozi, 2025).

Secara teoritis, kinerja tim dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah kepemimpinan, komunikasi internal, kohesivitas tim, dan motivasi. Kepemimpinan yang efektif dapat memberikan arahan yang jelas dan inspirasi bagi anggota tim, sementara komunikasi yang lancar memastikan informasi tersebar secara merata (Hidayat et al., 2025). Kohesivitas tim, atau rasa persatuan dan kekompakan, dapat meningkatkan kerja sama. Motivasi, baik intrinsik maupun ekstrinsik, berperan besar dalam mendorong individu untuk memberikan yang terbaik. Kinerja tim dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti komunikasi yang efektif, kohesivitas, kepercayaan, dan komitmen antar anggota tim yang mampu meningkatkan efektivitas kerja secara keseluruhan (Octoberiaty Nababan, 2022).

Di Tamu Store Makassar, miskomunikasi dan kurangnya kejelasan peran dapat mengindikasikan adanya kelemahan dalam kepemimpinan, komunikasi, maupun

motivasi kerja yang memengaruhi kinerja tim secara keseluruhan (Tri Yuni Rianti, Apri Budianto, 2023). Di Tamu Store Makassar, gejala-gejala seperti miskomunikasi yang disebutkan sebelumnya dapat menjadi indikasi adanya kelemahan dalam salah satu atau beberapa faktor tersebut. Kurangnya kejelasan peran bisa jadi disebabkan oleh gaya kepemimpinan yang belum optimal, sedangkan penurunan motivasi bisa berasal dari kurangnya apresiasi atau sistem insentif yang kurang memadai (Hasriani, Maryadi, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dengan presisi faktor mana yang paling dominan mempengaruhi kinerja tim di lingkungan spesifik ini, sehingga solusi yang tepat dapat dirumuskan guna meningkatkan efektivitas dan kesejahteraan seluruh anggota tim di Tamu Store Makassar.

Studi kasus pada Tamu Store Makassar sangat relevan karena representasi dari banyak usaha lokal yang sedang dalam fase pertumbuhan. Temuan dari peneliti ini tidak hanya akan bermanfaat pada Tamu Store tetapi juga dapat menjadi acuan bagi UMKM lain yang menghadapi tantangan serupa dalam mengelola sumber daya manusia mereka. Ekosistem bisnis lokal berperan penting dalam meningkatkan kolaborasi antar pelaku usaha (Wahab *et al.*, 2023) sehingga penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi yang lebih luas terhadap penguatan ekonomi daerah (Sjoraida *et al.*, 2025). Dengan begitu, penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan kontribusi yang lebih luas pada ekosistem bisnis lokal.

Ditengah lanskap bisnis yang semakin kompetitif, khususnya di kota berkembang seperti Makassar, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dituntut untuk terus berinovasi agar dapat bertahan dan bertumbuh. Tamu Store, sebagai salah satu UMKM yang bergerak di sector fashion dan ATK menghadapi tantangan sekaligus peluang yang sama. Kemampuan untuk melakukan pengembangan usaha secara berkelanjutan melalui inovasi produk, perluasan pasar, dan peningkatan kualitas layanan (Rahmah & Fauzi, 2025) menjadi kunci utama dalam memenangkan persaingan. Hal ini sejalan dengan pandangan (Azhari & Ali, 2024) yang menyatakan bahwa inovasi produk, strategi pemasaran, dan kualitas layanan berperan penting dalam meningkatkan daya saing dan memperluas pasar sehingga mendukung keberhasilan jangka panjang usaha.

Keberhasilan inisiatif pengembangan usaha tersebut tidak terlepas dari sumber daya manusia yang terorganisir dalam sebuah tim. Ide-ide strategis dan rencana bisnis tidak akan berarti tanpa adanya tim yang solid, kompak, dan berkinerja tinggi. Hal ini sejalan dengan temuan (Hidayat *et al.*, 2025) yang menyatakan bahwa kepemimpinan, komunikasi internal, kerja sama tim, dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja tim. Selain itu, penelitian (Ahmad Saefullah, 2023) juga menegaskan bahwa kepemimpinan dan kerja sama tim berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja, sehingga tim yang efektif berfungsi sebagai motor penggerak dalam menerjemahkan visi menjadi aksi nyata, mengatasi tantangan secara kolaboratif, dan beradaptasi terhadap

perubahan. Oleh karena itu, kinerja tim menjadi variabel krusial yang menentukan laju dan arah pengembangan sebuah usaha.

Berdasarkan observasi awal, Tamu Store menunjukkan permasalahan dinamika yang menarik sebagai fokus penelitian. Sebagai usaha yang relatif baru dan berkembang, Tamu Store memiliki struktur tim yang cenderung cair dan relasi yang erat antar anggotanya, khas lingkungan *startup*. Terdapat fenomena di mana tim ini mampu mengeksekusi beberapa proyek pengembangan dengan sumber daya yang terbatas, yang mengindikasikan adanya "resep" atau faktor-faktor internal tertentu yang mendorong kinerja mereka. Namun, dinamika informal ini juga berpotensi menimbulkan tantangan tersendiri dalam hal koordinasi dan manajemen konflik. Fenomena unik inilah yang menarik untuk dipahami secara mendalam, bukan hanya dari hasil kerjanya, tetapi juga dari proses dan makna di baliknya.

Menyadari kompleksitas interaksi manusia dalam sebuah tim, penelitian ini berargumen bahwa pendekatan kuantitatif yang mengukur variabel secara terpisah tidak akan cukup untuk menangkap esensi dari kinerja tim di Tamu Store. Diperlukan sebuah eksplorasi mendalam untuk membongkar pengalaman, persepsi, dan makna yang dibangun oleh para anggota tim itu sendiri. Oleh karena itu, penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus menjadi relevan untuk secara spesifik menganalisis faktor-faktor seperti komunikasi, gaya kepemimpinan yang dirasakan, kekompakan, dan motivasi yang secara holistik membentuk realitas kinerja tim dalam konteks unik pengembangan usaha di Tamu Store Makassar. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan insight yang lebih kaya dan kontekstual, sekaligus menjadi dasar pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam upaya peningkatan kinerja tim.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2022) Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu kondisi objek di lingkungan alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data dan analisis untuk memaparkan data dan fakta yang diperoleh dilapangan secara sistematis, faktual, dan akurat sesuai fokus penelitian (Fadli, 2021).

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Tamu Store Makassar yang beralamat Jl. Kemajuan no 52A, Maccini Parang, Kecamatan. Makassar. Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Waktu pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama dua bulan, yaitu mulai dari Januari 2025 hingga Maret 2026.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berupa kata-kata, pendapat, narasi, serta pengalaman yang menjelaskan kondisi

nyata dilapangan. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. data primer yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari informan sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak ketiga atau data yang sudah ada sebelumnya dan digunakan untuk melengkapi data primer. Sumber data sekunder biasanya berupa dokumen, arsip, laporan, buku, jurnal, dan sumber lain yang memberikan informasi tambahan dan konteks pendukung.

Informan dalam penelitian ini yang akan adalah pihak yang memberikan informasi. Terkait dengan apa yang menjadi permasalahan di lapangan dan yang sesuai dengan apa yang diteliti meliputi latar belakang dan keadaan yang sebenarnya agar menjadi data atau informasi yang akurat. Adapun kriteria yang dapat memberikan informasi atau disebut sebagai informan yaitu

Tabel 1.1 Data Informan Penelitian

No	Nama	Umur	Posisi
1	R	25	Owner
2	H	23	Admin
3	W	20	Reseller
4	N	18	Reseller
5	T	18	Reseller

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan tahapan melalui, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum objek penelitian

Tamu Store Makassar merupakan salah satu Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang bergerak di sektor *fashion* dan Alat Tulis Kantor (ATK) di Kota Makassar. Sebagai usaha yang sedang berkembang dalam fase pertumbuhan, Tamu Store memiliki struktur tim yang cenderung cair dengan relasi yang erat antar anggotanya, menyerupai lingkungan *startup*. Fokus utama usaha ini adalah pengembangan berkelanjutan melalui inovasi produk, perluasan pasar, dan peningkatan kualitas layanan untuk menghadapi persaingan bisnis ritel dan platform daring.

Deskripsi Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini terdiri dari manajemen dan anggota tim di Tamu Store Makassar yang terlibat langsung dalam operasional dan pengembangan usaha. Berdasarkan kriteria informan yang telah ditetapkan, profil informan adalah sebagai berikut:

Table 1.2 Daftar Profil Informan Peneliti

No	Jabatan	Fokus Utama
1.	Owner (pemilik)	Pengambil kebijakan & Strategi stok
2.	Admin	Pelayanan pelanggan & Input data pesanan
3.	Reseller	Penjualan produk Hijab & Gamis
4.	Reseller	Penjualan Aksesoris & Pelengkap
5.	Reseller	Penjualan Aksesoris & Pelengkap

Informan pertama Rohani S.Sos merupakan pemilik UMKM di Kota Makassar yang berfokus pada sektor fashion dan Alat Tulis Kantor (ATK). Usahanya menggabungkan penjualan pakaian trendy serta aksesoris fashion lokal dengan beragam kebutuhan alat tulis seperti buku tulis, pulpen, dan perlengkapan kantor sehari-hari. Dengan latar belakang di wilayah Makassar, ia aktif mendukung ekonomi lokal melalui produk berkualitas dan harga terjangkau. Wawancara dengan beliau dilakukan pada tanggal 25 Maret 2026, bertempat di kediaman beliau yang berada di jalan Kemajuan no. 52a kecamatan makassar kota makassar.

Informan kedua Hannisa adalah admin andal di sebuah UMKM Makassar yang bergerak di sektor fashion dan Alat Tulis Kantor (ATK). Ia bertanggung jawab mengelola operasional harian, mulai dari pengelolaan stok barang hingga layanan pelanggan melalui media sosial dan platform online. Wawancara dengan beliau dilakukan pada tanggal 26 Maret 2026, bertempat di kediaman beliau yang berada di Jl. Dobu no.14 kecamatan Wajo, Kota Makassar. Hannisa memiliki peran krusial dalam menjaga kelancaran operasional UMKM yang bergerak di sektor fashion dan Alat Tulis Kantor (ATK). Tanggung jawabnya difokuskan pada pengelolaan digital dan layanan pelanggan untuk mendukung pertumbuhan usaha lokal di Makassar. Ia secara rutin memantau dan mengupdate inventaris produk, termasuk busana trendy, aksesoris fashion lokal, serta beragam ATK seperti pulpen, buku tulis, dan binder. Tugas ini

memastikan ketersediaan barang selalu terpantau, menghindari kehabisan stok pada musim peak seperti awal semester kuliah.

Informan 3 Widhia Putri Ramadhani adalah reseller energik di UMKM Makassar yang bergerak di sektor fashion dan Alat Tulis Kantor (ATK). Ia berperan sebagai mitra penjualan eksternal yang memasarkan produk-produk usaha ke jaringan pribadi. Wawancara dengan beliau dilakukan pada tanggal 26 Maret 2026, bertempat dikediaman beliau yang berada di Jl. Perintis Kemerdekaan 4 no.37 Tamalanrea Jaya Kota Makassar. Widiya dikenal sebagai wirausaha mandiri yang piawai membangun relasi dengan komunitas pelajar, dan ibu rumah tangga Dengan semangat tinggi, ia mempromosikan busana kasual lokal, hijab modern, serta ATK lengkap seperti buku tulis dan stationery.

Informan 4 Nava Nur Aisyah adalah reseller kedua yang dinamis di UMKM Makassar yang bergerak di sektor fashion dan Alat Tulis Kantor (ATK). Sebagai mitra penjualan eksternal, ia fokus memperluas jangkauan produk ke komunitas urban di Kota Makassar dengan strategi pemasaran kreatif. Nava dikenal inovatif dan berorientasi pada tren, menargetkan pelajar, mahasiswa, serta pekerja muda dengan promosi busana etnik modern, aksesoris stylish, dan ATK fungsional seperti planner serta alat gambar. Wawancara dengan beliau dilakukan pada tanggal 26 Maret 2026, bertempat dikediaman beliau yang berada di Jl. Kemajuan no 48a Kecamatan Makassar, Kota Makassar. Adapun Tanggung Jawab Utamannya yaitu Mengembangkan jaringan penjualan melalui live selling di Instagram, TikTok, dan event komunitas lokal Makassar untuk boost volume order, Memproses pesanan massal, verifikasi stok dengan tim pusat, serta koordinasi logistik cepat di area Sulawesi Selatan, Menganalisis data penjualan untuk saran inovasi, seperti varian fashion ramah lingkungan atau bundling ATK back-to-school, guna dukung pertumbuhan UMKM.

Informan 5 Takia adalah reseller ketiga atau terakhir yang berdedikasi di UMKM Makassar yang bergerak di sektor fashion dan Alat Tulis Kantor (ATK). Ia berperan sebagai perpanjangan tangan usaha dalam menjangkau pelanggan setia di berbagai komunitas lokal Kota Makassar dengan pendekatan personal dan efektif. Wawancara dengan beliau dilakukan pada tanggal 26 Maret 2026, bertempat dikediaman beliau yang berada di Jl. Kemajuan no 56a Kecamatan Makassar, Kota Makassar. Tanggung jawab Takia sebagai reseller ketiga di UMKM Makassar mencakup penyebarluasan katalog produk fashion dan ATK melalui pendekatan door-to-door, grup komunitas. Ia juga mengelola transaksi harian dengan konfirmasi ketersediaan stok dari UMKM utama serta memastikan distribusi barang yang aman ke pelanggan di wilayah sekitar.

Faktor internal yang mempengaruhi kinerja tim di Tamu Store Makassar

Faktor internal merupakan unsur-unsur yang berasal dari dalam organisasi atau tim itu sendiri yang secara langsung membentuk pola kerja dan produktivitas. Dalam konteks Tamu Store Makassar, faktor internal yang diteliti meliputi gaya kepemimpinan pemilik, pola komunikasi antar staf, tingkat kekompakan (kohesivitas), serta dorongan motivasi yang dirasakan oleh anggota tim. Pemahaman mendalam terhadap keempat aspek ini sangat penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan tim dalam mendukung pengembangan usaha.

Adapun hasil wawancara dengan Widia Putri Ramadhani selaku reseller Tamu Store Makassar mengenai gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemilik dalam mengarahkan operasional sehari-hari?

"Pemilik lebih banyak memantau lewat sistem dan grup. Beliau tegas soal jam deadline eksedisi. Kalau ada kendala di stok gudang yang tidak sesuai, beliau langsung turun bantu cek fisik barang supaya pengiriman hari itu tidak tertunda"
(Wawancara tanggal 26 Maret 2026)

Pernyataan dari informan di atas menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan di Tamu Store Makassar menerapkan pola Kepemimpinan Situasional dan Orientasi Tugas yang sangat kuat. Pemilik usaha tidak hanya berperan sebagai pengawas di balik sistem digital, tetapi juga menunjukkan keterlibatan langsung (*hands-on*) ketika terjadi hambatan operasional di gudang. Sementara itu menurut hannisa selaku admin Tamu Store Makassar mengenai gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemilik dalam mengarahkan operasional sehari-hari? mengungkapkan bahwa:

"Ibu (Owner) itu tipenya sangat detail kalau soal data. Beliau selalu menekankan agar kami di bagian admin tidak boleh salah input alamat atau pesanan. Gaya kepemimpinannya lebih ke arah membimbing; kalau ada komplain pelanggan karena kesalahan sistem, beliau tidak langsung marah, tapi mengajak kami duduk bareng buat cari tahu di mana letak error-nya supaya tidak terulang lagi. Kami merasa nyaman karena beliau sangat terbuka kalau kami kasih masukan soal cara balas chat pelanggan yang lebih efektif."
(Wawancara tanggal 26 Maret 2026)

Pernyataan dari informan di atas memberikan gambaran mengenai penerapan gaya Kepemimpinan Berorientasi Pelatih (*Coaching Leadership*) dan Manajemen Kualitas Total (*Total Quality Management*) dalam skala UMKM. Peneliti melihat bahwa fokus pemilik terhadap detail data bukan sekadar bentuk pengawasan ketat, melainkan upaya untuk membangun sistem operasional yang minim kesalahan (*zero error*) guna menjaga kepercayaan pelanggan di pasar digital.

Adapun yang disampaikan oleh Rohani S.Sos selaku owner Tamu Store Makassar, yang mengungkapkan mengenai gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemilik dalam mengarahkan operasional sehari-hari?

"Saya selalu membiasakan diri untuk diskusi dengan tim gudang sebelum memutuskan untuk restok barang dari supplier. Biasanya saya kumpulkan mereka sebentar atau tanya di grup, 'Barang mana yang paling cepat keluar (fast moving) minggu ini dan mana yang sudah lama menumpuk di gudang?'. Bagi saya, suara dan masukan mereka itu sangat penting karena mereka yang pegang fisik barangnya setiap hari dan paling tahu kondisi kerusakannya atau kesulitan saat packing-nya. (Wawancara tanggal 25 Maret 2026)

Pernyataan dari informan di atas mencerminkan penerapan Manajemen Partisipatif dan strategi Pengendalian Inventaris berbasis Lapangan. Peneliti melihat bahwa pemilik Tamu Store tidak hanya mengandalkan data statistik dari aplikasi penjualan, tetapi juga memvalidasi data tersebut melalui pengalaman langsung staf gudang. Hal ini sangat krusial dalam bisnis online, di mana efisiensi ruang gudang dan kecepatan perputaran barang (*inventory turnover*) menjadi penentu kelancaran arus kas. Adapun hasil menurut Nava Nur Aisyah selaku reseller Tamu Store Makassar mengenai gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemilik dalam mengarahkan operasional sehari-hari?

"Kalau dari sisi saya, gaya kepemimpinan pemilik itu sangat memotivasi. Beliau sering membagikan konten atau foto produk terbaru di grup khusus reseller dan kasih tips cara jualan yang lagi tren. Beliau tidak cuma bertindak sebagai bos yang kasih target, tapi lebih kayak mentor. Kalau stok di gudang lagi menipis, beliau langsung infokan ke kami supaya kami tidak janji berlebih ke customer. Transparansi seperti ini yang bikin kami percaya dan semangat jualan produk Tamu Store." (Wawancara tanggal 26 Maret 2026)

Pernyataan dari informan di atas menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan di Tamu Store Makassar telah bertransformasi dari sekadar hubungan atasan-bawahan menjadi hubungan Mentorship dan Transparansi Informasi. Peneliti melihat bahwa pemilik tidak hanya berfokus pada hasil akhir (target penjualan), tetapi juga sangat memperhatikan proses pemberdayaan (*empowerment*).

Menurut Takia selaku reseller Tamu Store Makassar juga mengenai gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh pemilik dalam mengarahkan operasional sehari-hari?

"Gaya kepemimpinan Ibu (Owner) itu sangat solutif. Saya pernah mengalami kejadian di mana pelanggan saya komplain karena barang yang sampai sedikit cacat jahitannya. Begitu saya lapor, beliau tidak berbelit-belit atau menyalahkan kurir, tapi langsung minta barangnya diretur dan dikirimkan unit baru hari itu

juga. Beliau sangat menjaga nama baik reseller-nya di depan pembeli. Pemimpin yang bertanggung jawab seperti ini yang bikin saya betah kerja sama dengan Tamu Store, karena kami merasa 'back-up' dari pusat itu sangat kuat dan tidak lepas tangan kalau ada masalah." (Wawancara tanggal 26 Maret 2026)

Pernyataan dari Informan terakhir di atas menyoroti dimensi Kepemimpinan yang Bertanggung Jawab (*Responsible Leadership*) dan orientasi pada Kepuasan Pelanggan (*Customer-Centric*). Peneliti melihat bahwa pemilik Tamu Store memahami bahwa reseller adalah perpanjangan tangan usaha, sehingga perlindungan terhadap reputasi reseller merupakan prioritas utama.

Berdasarkan dari uraian kelima informan tersebut, dapat disimpulkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja tim di Tamu Store Makassar sangat ditentukan oleh efektivitas gaya kepemimpinan partisipatif pemilik yang berperan sebagai mentor dalam menjaga akurasi data antara sistem admin dan stok fisik di gudang. Meskipun penggunaan grup WhatsApp sebagai media komunikasi utama menghadapi tantangan berupa beban informasi saat pesanan melonjak, tingginya rasa kekeluargaan dan kohesivitas antar staf mampu menjadi peredam tekanan eksternal, terutama dalam mengejar jadwal pengiriman kurir yang ketat. Kinerja tim yang solid, transparan, dan bertanggung jawab ini pada akhirnya berhasil membangun kepercayaan yang kuat di mata reseller, yang menjadi motor utama bagi keberlanjutan dan pengembangan usaha Tamu Store di pasar digital.

Faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja Tim Tamu Store Makassar.

Sebagai bisnis berbasis online, kinerja tim sangat dipengaruhi oleh ekspektasi pelanggan akan layanan yang responsif serta ketergantungan pada ketepatan jadwal penjemputan barang oleh pihak ekspedisi yang sangat ketat. Selain itu, dinamika tren fashion yang sangat cepat berubah di pasar Makassar serta persaingan harga dari kompetitor luar menuntut tim untuk selalu sigap dalam mengelola ketersediaan stok agar tidak terjadi penumpukan barang lama. Secara keseluruhan, faktor eksternal ini menjadi indikator penting dalam menguji sejauh mana fleksibilitas dan ketahanan tim internal dalam merespons perubahan pasar guna mendukung keberlanjutan usaha. Hasil Wawancara Mendalam mengenai Pengaruh Tren Fashion terhadap Pengelolaan Stok. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Tamu Store Makassar yaitu Rohani S.Sos, dijelaskan bahwa:

"Tren fashion di Makassar itu sangat dinamis dan cepat sekali berubah, terutama karena pengaruh media sosial. Sebagai pemilik, saya harus sangat hati-hati dalam mengambil keputusan restock. Kami tidak bisa lagi stok barang dalam jumlah ribuan untuk satu model saja karena risikonya besar kalau trennya

tiba-tiba hilang. Strategi saya adalah sistem 'tes pasar' dalam jumlah kecil dulu. Saya selalu memantau apa yang sedang ramai di kalangan selebgram lokal Makassar. Jika stok di gudang mulai mengendap lebih dari dua minggu tanpa pergerakan (slow moving), saya segera instruksikan tim untuk buat promo atau bundling, supaya perputaran modal tetap lancar dan gudang tidak penuh dengan barang lama yang sudah ketinggalan zaman." (Wawancara tanggal 25 Maret 2026)

Pernyataan ini menunjukkan penerapan Manajemen Risiko yang sangat adaptif terhadap fluktuasi pasar fashion. Peneliti melihat bahwa strategi "tes pasar" dan instruksi promo untuk barang *slow moving* merupakan langkah taktis untuk menjaga likuiditas modal. Hal ini sesuai dengan konsep Agility Organisasi, di mana keberhasilan pengembangan usaha di Tamu Store sangat bergantung pada kemampuan pemilik dalam memitigasi risiko penumpukan stok lama akibat perubahan tren yang dipicu oleh media sosial. Sementara itu menurut Hanissa selaku admin mengenai Pengaruh Tren Fashion terhadap Pengelolaan Stok.:

"Pengaruh tren itu terasa sekali di beban kerja admin. Saat ada model yang lagi viral, chat bisa masuk ratusan dalam sehari hanya menanyakan satu barang itu. Tugas saya bukan cuma balas chat, tapi harus teliti sinkronkan data stok di sistem. Jangan sampai di media sosial kami masih promosi barang yang tren, tapi ternyata fisik di gudang sudah habis. Saya juga sering kasih masukan ke Owner kalau banyak pelanggan yang tanya model tertentu yang kita belum punya, supaya bisa jadi bahan pertimbangan untuk pengadaan barang selanjutnya." (Wawancara tanggal 26 Maret 2026)

Saya menyimpulkan bahwa peran admin di Tamu Store tidak hanya sebagai komunikator, tetapi juga sebagai Unit Intelijen Pasar. Sinergi antara beban kerja admin yang meningkat saat barang viral dengan kebutuhan sinkronisasi data menunjukkan bahwa performa tim admin menjadi penentu akurasi pelayanan. Interaksi dua arah antara admin dan pemilik dalam memberikan masukan pengadaan barang membuktikan adanya sistem deteksi dini terhadap kebutuhan pasar eksternal yang sangat efektif. Adapun menurut Widia Putri Ramadhani selaku reseller Tamu Store Makassar:

"Di Makassar, tren baju muslim atau gamis itu musiman sekali, apalagi menjelang hari raya atau acara pernikahan. Saya sangat bergantung pada kecepatan update stok dari Tamu Store. Kalau stok barang yang lagi tren itu telat diinformasikan ke kami, saya bisa kehilangan pembeli karena mereka akan cari ke toko lain yang lebih siap. Saya sangat terbantu kalau Owner informasikan jauh-jauh hari barang apa yang akan masuk, jadi saya bisa curi start buat promosi ke pelanggan saya." (Wawancara tanggal 26 Maret 2026)

Dari sudut pandang reseller hijab/gamis, faktor Kecepatan Informasi (*Information Speed*) adalah kunci kinerja. Peneliti melihat bahwa strategi pemilik dalam memberikan informasi produk lebih awal (*curi start*) merupakan bentuk dukungan internal yang krusial untuk menghadapi pola belanja musiman masyarakat Makassar. Hal ini mempertegas bahwa keberhasilan reseller sangat dipengaruhi oleh transparansi data stok yang disediakan oleh tim internal Tamu Store. Selanjutnya Nava Nur Aisyah selaku reseller Tamu Store Makassar juga menjelaskan mengenai Pengaruh Tren Fashion terhadap Pengelolaan Stok.:

"Kalau untuk baju casual, trennya lebih gila lagi perubahannya. Minggu ini mungkin lagi musim warna earth tone, minggu depan sudah ganti lagi. Saya sering kasih masukan ke gudang supaya jangan terlalu banyak stok warna yang sudah mulai redup peminatnya. Pengaruhnya ke saya adalah saya jadi lebih sering minta foto real pict terbaru setiap hari, karena pembeli sekarang sangat jeli melihat detail barang yang sedang tren di internet." (Wawancara tanggal 26 Maret 2026)

Pernyataan ini menyoroti fenomena Hiper-Dinamis dalam kategori pakaian casual. Peneliti mencatat bahwa permintaan foto *real pict* setiap hari adalah respon atas tuntutan transparansi dari pelanggan eksternal yang semakin kritis. Dalam konteks ini, kinerja tim internal diuji melalui kecepatan mereka dalam menyediakan konten visual yang aktual, guna memastikan para reseller memiliki "amunisi" yang relevan dengan tren yang sedang berlangsung di internet. Takia selaku reseller di Tamu Store Makassar juga mengungkapkan:

"Tren fashion bukan cuma soal baju, tapi juga pelengkapannya. Pengaruh tren ini bikin saya harus selalu koordinasi dengan admin gudang soal ketersediaan stok cadangan. Kadang ada satu model yang permintaannya melonjak drastis dalam semalam. Kalau pengelolaan stok di Tamu Store tidak rapi, saya yang repot karena sudah telanjur terima uang dari pembeli tapi barangnya ternyata kosong. Jadi, keterbukaan informasi stok saat tren naik itu harga mati buat kami para reseller." (Wawancara tanggal 26 Maret 2026)

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Tamu Store Makassar mengelola bisnisnya dengan model Manajemen Inventaris Responsif, di mana pengelolaan stok tidak lagi didasarkan pada volume besar, melainkan pada kecepatan perputaran barang (*fast moving*) yang dipicu oleh tren media sosial. Kesuksesan operasional gudang online ini sangat bergantung pada sinergi informasi antara pemilik yang memitigasi risiko modal melalui sistem "tes pasar", admin yang berfungsi sebagai penyaring data permintaan viral, serta reseller yang membutuhkan transparansi stok secara *real-time* untuk menjaga kepercayaan pelanggan. Interaksi yang kuat antara fleksibilitas internal dalam menyediakan konten visual (foto *real pict*) dan kecepatan

merespon dinamika eksternal fashion di Makassar terbukti menjadi faktor kunci yang mencegah penumpukan barang lama (*dead stock*) sekaligus menjamin keberlangsungan usaha di tengah persaingan pasar digital yang sangat ketat.

Bagaimana tim Tamu Store menyelaraskan kekuatan internal (Kepemimpinan & Komunikasi) untuk menghadapi tekanan eksternal (Tren & Ekspedisi)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Tamu Store Makassar yaitu Rohani S.Sos, dijelaskan bahwa bagaimana cara tim tamu store makassar menyelaraskan kekuatan internal untuk menghadapi kekuatan eksternal

"Interaksinya ada pada pengambilan keputusan. Saya tidak bisa egois stok barang banyak hanya karena saya suka modelnya. Saya harus dengar masukan admin tentang apa yang pelanggan minta (eksternal) dan cek fisik gudang (internal). Jadi, interaksi antara data pasar dan kemampuan stok inilah yang membuat kami tetap bisa bertahan tanpa banyak barang mati digudang." (Wawancara tanggal 25 Maret 2026)

Peneliti melihat bahwa interaksi yang terjadi pada tingkat pemilik adalah Sinkronisasi Strategis. Pemilik mampu menekan ego pribadi dalam pemilihan produk dan lebih mengutamakan data permintaan pasar (Eksternal) yang dikonfirmasi melalui ketersediaan fisik (Internal). Hal ini membuktikan bahwa kinerja tim dalam pengembangan usaha sangat bergantung pada kemampuan pemimpin untuk mengharmonisasikan intuisi bisnis dengan realita stok lapangan guna menghindari kerugian aset. Sementara itu menurut Hannisa selaku admin Tamu Store Makassar mengungkapkan bahwa bagaimana cara tim Tamu Store Makassar menyelaraskan kekuatan internal untuk menghadapi kekuatan eksternal :

"Bagi saya, interaksinya adalah antara 'janji' ke pelanggan dan 'bukti' di gudang. Pelanggan mau cepat (eksternal), jadi saya harus pastikan komunikasi ke bagian packing (internal) lancar. Kalau ada selisih stok, saya langsung lapor Owner agar beliau bisa ambil keputusan cepat untuk retur atau ganti model, supaya performa toko di mata pembeli tetap bagus." (Wawancara tanggal 26 Maret 2026)

Pernyataan admin menunjukkan adanya interaksi Validasi Operasional. Peneliti menyimpulkan bahwa kinerja tim dinilai "baik" oleh pelanggan eksternal hanya jika komunikasi internal antara admin dan gudang berjalan tanpa hambatan (*seamless*). Peran admin di sini menjadi jembatan krusial; kegagalan dalam menyinkronkan janji penjualan dengan bukti fisik di gudang dapat merusak reputasi toko secara instan di ekosistem digital. Adapun menurut Widia Putri Ramadhani selaku reseller Tamu Store Makassar bagaimana cara tim Tamu Store Makassar menyelaraskan kekuatan internal untuk menghadapi kekuatan eksternal:

"Interaksinya terasa saat musim ramai seperti Lebaran. Permintaan luar sangat tinggi, dan saya sangat butuh dukungan internal berupa update stok yang cepat. Kinerja tim Tamu Store saya nilai bagus kalau mereka bisa kasih info 'Ready' atau 'Habis' secara cepat, jadi saya tidak mengecewakan pembeli saya." (Wawancara tanggal 26 Maret 2026)

Analisis peneliti menunjukkan bahwa transparansi data "Ready" atau "Habis" adalah bentuk dukungan internal yang menentukan daya saing reseller di pasar eksternal yang sangat kompetitif. Selanjutnya Nava Nur Aisyah selaku reseller Tamu Store Makassar juga menjelaskan bagaimana cara tim Tamu Store Makassar menyelaraskan kekuatan internal untuk menghadapi kekuatan eksternal:

"Saya melihatnya pada kecepatan foto produk. Tren luar berubah per minggu (eksternal), maka tim internal harus cepat sediakan foto real pict. Kalau tim internal lambat menyediakan konten, saya tidak bisa jualan. Jadi, interaksi antara tren fashion dan kreativitas konten tim inilah yang menggerakkan jualan saya." (Wawancara tanggal 26 Maret 2026)

Tanggapan peneliti terhadap pernyataan ini adalah adanya interaksi Adaptasi Visual. Di tengah perubahan tren casual yang sangat cepat (Eksternal), tim internal dituntut untuk tidak hanya mengelola barang, tetapi juga mengelola konten (Internal). Kecepatan penyediaan foto *real pict* menjadi variabel penentu kinerja; jika tim internal lambat merespon tren dengan konten visual, maka rantai penjualan pada tingkat reseller akan terhambat. Takia selaku reseller di Tamu Store Makassar juga mengungkapkan bagaimana cara tim Tamu Store Makassar menyelaraskan kekuatan internal untuk menghadapi kekuatan eksternal:

"Interaksi yang paling penting bagi saya adalah tanggung jawab saat ada barang cacat. Pelanggan luar komplain (eksternal), dan pemimpin di sini langsung kasih solusi retur (internal). Interaksi antara masalah dari luar dan solusi dari dalam inilah yang membuat kami sebagai reseller tetap loyal dan semangat." (Wawancara tanggal 26 Maret 2026)

Interaksi terakhir adalah Responsi Akuntabilitas. Konflik yang muncul dari pelanggan luar (komplain barang cacat) dikelola melalui kebijakan kepemimpinan yang solutif (retur). Interaksi ini membuktikan bahwa kinerja tim diukur dari sejauh mana sistem internal mampu memberikan jaminan keamanan bagi pihak eksternal. Tanggung jawab pemimpin dalam menangani masalah luar menjadi perekat loyalitas mitra dalam pengembangan usaha jangka panjang.

Berdasarkan dari uraian kelima informan tersebut dapat disimpulkan bahwa Interaksi antara faktor internal dan eksternal di Tamu Store Makassar membentuk kinerja tim yang responsif dan berbasis data. Keberhasilan pengembangan usaha ini ditentukan oleh kemampuan pemimpin dan admin dalam menyinkronkan ekspektasi

pelanggan serta dinamika tren fashion (eksternal) dengan ketersediaan stok fisik dan kecepatan komunikasi di gudang (internal). Melalui koordinasi yang solid dan keterbukaan informasi, tekanan dari jadwal ekspedisi maupun komplain pelanggan tidak dianggap sebagai hambatan, melainkan pendorong bagi tim untuk meningkatkan ketelitian dan efisiensi kerja demi menjaga kepercayaan mitra reseller.

Tabel 1.3 Ringkasan Persepsi Informan Terhadap Kinerja Tim Tamu Store Makassar

Indikator Penilaian	Persepsi Owner (Informan 1)	Persepsi Admin (Informan 2)	Persepsi Reseller (Inf. 3, 4, & 5)
Gaya Kepemimpinan (Internal)	Menekankan bimbingan (<i>coaching</i>) dan evaluasi bersama saat terjadi <i>error</i> .	Merasa nyaman karena pemilik terbu pada masukan dan tidak langsung marah.ka	Melihat pemilik sebagai mentor yang solutif dan bertanggung jawab atas barang cacat.
Komunikasi & Koordinasi (Internal)	Fokus pada validasi data fisik di gudang sebelum memutuskan <i>restock</i> .	Mengandalkan grup WhatsApp; merasa tertekan jika pesanan membeludak (risiko selisih stok).	Membutuhkan transparansi stok dan update cepat agar tidak mengecewakan pembeli.
Kohesivitas Tim (Internal)	Turun langsung membantu staf saat operasional gudang sedang sibuk.	Mengandalkan grup WhatsApp; merasa tertekan jika pesanan membeludak (risiko selisih stok).	Membutuhkan transparansi stok dan update cepat agar tidak mengecewakan pembeli.

Analisis dan Pembahasan

Setelah memaparkan hasil wawancara di atas, peneliti melakukan analisis lebih lanjut untuk melihat keterkaitan antara realitas di lapangan dengan teori yang telah disusun. Berdasarkan hasil observasi partisipatif dan wawancara mendalam yang telah dilakukan, peneliti melakukan abstraksi terhadap fenomena yang terjadi di lapangan.

Berikut adalah poin-poin mendalam mengenai apa yang peneliti tangkap dari kinerja tim di Tamu Store Makassar:

Kepemimpinan Transformasional yang Membangun Keamanan Psikologis

Peneliti menangkap bahwa figur pemilik (Owner) bukan sekadar pengelola modal, melainkan motor penggerak moral tim. Dalam pengamatan peneliti, gaya kepemimpinan yang ditunjukkan adalah perpaduan antara instruksi detail dan dukungan emosional. Peneliti melihat bahwa ketika terjadi kesalahan input data atau komplain pelanggan, pemilik tidak menerapkan sistem hukuman (*punishment*), melainkan evaluasi kolektif. Hal ini menciptakan apa yang disebut peneliti sebagai "Keamanan Psikologis" (*Psychological Safety*); di mana staf admin dan gudang tidak merasa tertekan saat bekerja dengan detail yang tinggi, karena mereka tahu pimpinan akan turun tangan membantu mencari solusi teknis saat terjadi kendala.

Resiliensi Operasional terhadap Tekanan Eksternal (Ekspedisi & Pelanggan)

Peneliti menangkap adanya pola kerja yang sangat adaptif terhadap tekanan waktu (*time pressure*). Interaksi dengan pihak ekspedisi yang memiliki jadwal penjemputan (*pick-up*) ketat pada sore hari menciptakan ritme kerja yang unik. Peneliti menginterpretasikan bahwa kinerja tim diukur dari kemampuan mereka melakukan "Akselerasi Terukur"; yaitu Peneliti menyimpulkan bahwa ketahanan tim ini terbentuk karena adanya pemahaman bersama bahwa kepuasan pelanggan online sangat bergantung pada kecepatan pengiriman hari yang sama (*sameday service*).

Budaya Kerja "Kohesivitas Cair" (*Fluid Cohesiveness*)

Satu temuan esensial yang peneliti tangkap adalah hilangnya batasan kaku antar deskripsi pekerjaan (*job description*) saat beban kerja memuncak. Peneliti melihat fenomena di mana admin yang biasanya berada di depan layar ponsel, secara spontan membantu tim gudang dalam proses pelabelan dan lakban paket saat pesanan membeludak. Peneliti menafsirkan hal ini sebagai "Perilaku Kewargaan Organisasi" (*Organizational Citizenship Behavior*). Kinerja tim tidak lagi tersekat oleh jabatan, melainkan disatukan oleh tujuan kolektif agar seluruh pesanan hari itu dapat terkirim tepat waktu. Inilah yang peneliti tangkap sebagai kekuatan internal terbesar Tamu Store.

Manajemen Inventaris berbasis "Intelijen Pasar" Digital

Peneliti menangkap bahwa pengelolaan stok di Tamu Store sangat dipengaruhi oleh kecepatan tim dalam menyerap tren di media sosial (Instagram/TikTok). Peneliti melihat bahwa tim tidak hanya mengelola barang secara fisik, tetapi juga mengelola arus informasi. Peneliti menginterpretasikan strategi "tes pasar" yang dilakukan pemilik

sebagai bentuk kecerdasan bisnis untuk menghindari penumpukan barang lama (*dead stock*). Kinerja tim di sini diuji melalui ketajaman mereka dalam memprediksi kapan sebuah tren akan berakhir, sehingga perputaran modal tetap sehat dan gudang tetap efisien. Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan ini menunjukkan bahwa kepemimpinan partisipatif, komunikasi yang efektif, dan motivasi kerja memiliki pengaruh besar terhadap kinerja tim dalam pengembangan usaha di Tamu Store Makassar. Pemilik usaha berperan aktif sebagai mentor, komunikator, dan pengambil keputusan yang responsif terhadap dinamika pasar.

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Bahri & Effendi, 2022) yang menyatakan bahwa gaya kepemimpinan dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Kepemimpinan yang efektif serta komunikasi yang terbuka mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan produktivitas karyawan. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Theo Samuel, 2020) yang menunjukkan bahwa motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi ekstrinsik tidak berpengaruh signifikan. Motivasi intrinsik seperti penghargaan, rasa dihargai, dan hubungan kerja yang harmonis memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan insentif finansial. Hal ini sesuai dengan kondisi di Tamu Store, di mana motivasi kerja lebih banyak dibentuk oleh dukungan owner dan rasa saling percaya antar anggota tim.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Fajriah, 2025) yang menyatakan bahwa kemampuan UMKM dalam membaca tren pasar dan menyesuaikan strategi secara cepat menjadi faktor utama keberhasilan usaha. UMKM yang mampu memanfaatkan media sosial, menyesuaikan produk dengan preferensi konsumen, serta merespons perubahan tren secara cepat memiliki daya saing yang lebih tinggi. Hal ini sangat relevan dengan Tamu Store yang menerapkan sistem “tes pasar” dan pengelolaan stok berbasis tren fashion yang berkembang melalui media sosial. Penelitian ini menemukan bahwa struktur kerja yang fleksibel dan hubungan kekeluargaan justru menjadi kekuatan utama dalam meningkatkan kinerja tim di Tamu Store Makassar. Meskipun tidak memiliki sistem organisasi yang sangat formal, tim tetap mampu bekerja efektif karena adanya kepercayaan dan koordinasi yang kuat.

Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian (Septiani, 2025) yang menyatakan bahwa struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas yang rinci, dan sistem koordinasi yang baik merupakan faktor utama dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan. Struktur organisasi yang kurang jelas dapat menimbulkan masalah koordinasi dan menghambat pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, sistem kerja yang terlalu fleksibel dinilai dapat menimbulkan konflik peran dan ketidakjelasan tanggung jawab.

Namun pada Tamu Store, fleksibilitas justru menjadi kekuatan karena memungkinkan tim bergerak cepat menghadapi perubahan tren pasar dan kebutuhan pelanggan yang dinamis. Hubungan kerja yang informal mempercepat pengambilan keputusan dan meminimalkan hambatan birokrasi.

Selain itu, hasil penelitian ini juga tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian (Pratama & Pasaribu, 2021) sebelumnya yang menyatakan bahwa kompensasi finansial seperti bonus, insentif, dan kenaikan pendapatan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kinerja karyawan. Namun, terdapat pula penelitian yang menunjukkan bahwa faktor non-finansial seperti rasa aman, dukungan atasan, serta lingkungan kerja dapat lebih berpengaruh dalam kondisi tertentu. Sementara pada penelitian ini, motivasi terbesar justru berasal dari rasa aman, dukungan owner, serta perlindungan terhadap kepercayaan reseller di mata pelanggan. Perbedaan ini menunjukkan bahwa dalam konteks UMKM lokal seperti Tamu Store Makassar, faktor sosial dan psikologis sering kali lebih dominan dibandingkan faktor struktural dan finansial

SIMPULAN

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja tim Tamu Store Makassar terbentuk dari perpaduan yang selaras antara kekuatan internal dan tuntutan eksternal yang dikelola secara adaptif. Dari sisi internal, kepemimpinan partisipatif yang disertai pendekatan mentoring mampu menciptakan keamanan psikologis serta budaya kerja yang cair dan kolaboratif, sehingga mendorong efisiensi operasional. Sementara itu, dari sisi eksternal, dinamika pasar digital yang cepat dan tuntutan layanan pelanggan yang tinggi justru menjadi stimulus bagi tim untuk meningkatkan responsivitas dan ketepatan kerja. Interaksi keduanya dijumpai melalui sinkronisasi data yang presisi dan komunikasi yang transparan, yang tidak hanya menjaga keakuratan operasional tetapi juga membangun kepercayaan mitra, khususnya reseller. Dengan demikian, Tamu Store Makassar dapat dikategorikan sebagai organisasi yang lincah (*agile*), di mana keberhasilan bisnis ditopang oleh kecepatan adaptasi, efektivitas komunikasi, dan kemampuan menjaga keseimbangan antara ekspektasi internal dan eksternal dalam lingkungan pasar online yang kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Saefullah, S. R. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta*, 25(2), 121–130.
- Azhari, F., & Ali, H. (2024). Peran Inovasi Produk , Strategi Pemasaran , Dan Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dan*

Pemasaran Digital (JMPD), 2(2), 72–81.

- Bahri, S., & Effendi, S. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Kualuh Leidong. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 17(April), 60–69.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/Hum.V21i1.38075>
- Fajriah, Y. (2025). Strategi Adaptasi UMKM Konsumen Di Era Digital Terhadap Perubahan Tren. *Jurnal Economina*, 4, 1–8.
- Febriyani, A. R., Aliya, F. N., Budiastuti, L., Vokasi, S., Diponegoro, U., Mochtar, J. G., Semarang, K., & Bantul, K. (2024). Analisis Media Monitoring Dan Jaringan Program Lapak Ganjar Untuk Mendukung Pemasaran Digital Bagi UMKM. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 38–53.
- Hasriani, Maryadi, M. I. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Kejelasan Peran Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Tugas Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sulawesi Selatan. *SJM:Sparklingjournalofmanagement*, 1(2), 144–154.
- Hidayat, M. T., Septayudha, I., & Agustian, W. (2025). Kombinasi Strategis Kepemimpinan Transformasional , Komunikasi Internal , Kerjasama Tim , Dan Motivasi Ekstrinsik Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan. *JURNAL ILMIAH GLOBAL EDUCATION*, 6(4), 2845–2858.
- Indriyani, & Azahra, M. (2024). PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAAN TRAVELIO. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Logistik*, 113–127.
- Naqiya, A. Z., & Rozi, F. (2025). Cassava Price Dynamics In Lampung Province : Economic And Social Factors That Influence. *Journal Of Business Administration And Strategy*, 1(2), 47–54.
- Octoberiaty Nababan, L. S. (2022). PENGARUH FAKTOR KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI, DAN KOHESIVITAS TERHADAP KINERJA DOSEN TIM VIRTUAL. *Jurnal Ekonomi Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 10(1), 57–72. <https://doi.org/10.26740/Jepk.V10n1.P57-72>
- Pratama, N., & Pasaribu, S. E. (2021). Pengaruh Pelatihan, Kompensasi Finansial, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja PT. Bank Sumut Cabang Koordinator Medan.

Jurnal Humaniora, 5(1), 1–14.

- Rahmah, T., & Fauzi, A. (2025). Innovation Strategy For Product Development In Pursuit Of Sustainable Competitive Advantage : A Systematic Literature Review Strategi Inovasi Pengembangan Produk Sebagai Upaya Mewujudkan Sustainable Competitive Advantage : Sebuah Systematic Literature Rev. *Management Studies And Entrepreneurship Journal*, 6(3), 3544–3556.
- Septiani, M. (2025). Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan. *Character : Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(02), 625–635.
- Sjoraida, D. F., Nugraha, A. R., Bakti, I., Damayanti, T., Novianti, E., & Prastowo, A. A. (2025). Pemetaan Ekosistem Bisnis Destinasi Wisata Melalui Pemanfaatan Konten Kearifan Lokal Sebagai Media Branding. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(3), 691–702.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Theo Samuel, F. S. (2020). Pengaruh Motivasi Ekstrinsik Dan Motivasi Intrinsik Terhadap Kinerja Karyawan CV. Muncul Anugerah Jaya. *JEMMA (Jurnal Of Economic , Management , And Accounting)*, 3(September), 103–112.
- Tri Yuni Rianti, Apri Budianto, F. Rey H. (2023). Pengaruh Kepemimpinan , Motivasi , Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Kelurahan Sekecamatan Cilacap Selatan). *Diversity: Jurnal Ilmiah pascasarjana Vol.3, Special Issue 1, Desember 2023*.
- Wahab, D. A., Anggadini, S. D., Sulistiyo, D. S., & Yunanto, R. (2023). *EKOSISTEM BISNIS DAN TRANSFORMASI DIGITAL: Perspektif Keberlanjutan Usaha Kecil Kuliner*.
- Zaky, M. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tim Kerja Sebuah Kajian Teoritis Dan Empiris. *KOMITMEN: Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 4 No. 1, 2023, 4(1), 316–326.