



Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Kelompok, dan Kreativitas terhadap Kinerja Karyawan pada Bioh Kopi Kediri

Achmad Ghoutsul Maharis A.^{1*}, Edwin Agus Buniarto², Lina Saptaria³

¹ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kadiri, Indonesia

² Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kadiri, Indonesia

³ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kadiri, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi, kerja sama kelompok, dan kreativitas terhadap kinerja karyawan pada Bioh Kopi Kediri. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan hipotesis sebagai dasar pengujian hubungan antarvariabel. Lokasi penelitian berada di Jalan Mayjen Sungkono No. 24 Kota Kediri. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan instrumen kuesioner menggunakan skala Likert 1–5. Sampel penelitian melibatkan 32 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi, kerja sama kelompok, dan kreativitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,755 menunjukkan bahwa sebesar 75,5% variasi kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi, kerja sama kelompok, dan kreativitas, sedangkan sisanya sebesar 24,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Hasil ini menegaskan pentingnya membangun sistem komunikasi yang efektif, menciptakan budaya kerja kolaboratif, serta memberikan dukungan peningkatan kreativitas karyawan melalui pelatihan, pemberian motivasi, dan penghargaan terhadap ide-ide inovatif.

Informasi Artikel

Correspondence:

Achmad Ghoutsul Maharis A.
ghoutsulmaharis3@gmail.com
edwinbuniarto@uniska-kediri.ac.id
linasaptaria@uniska-kediri.ac.id

Kata kunci:

Komunikasi; Kerjasama Kelompok; Kreativitas; Kinerja Karyawan; Bisnis jasa

DOI:

<https://doi.org/10.69666/m163na29>

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset krusial bagi keberlangsungan organisasi dalam mencapai Visi dan Misinya (Pahira & Rinaldy, 2023). Di era ekonomi kreatif saat ini industri *food and beverage* (F&B) khususnya kedai kopi atau kafe, mengalami persaingan yang sangat kompetitif. Di Kota Kediri, tidak lagi sekadar tempat menikmati minuman, melainkan telah bertransformasi menjadi ruang bekerja, diskusi, dan gaya hidup. Dalam kondisi persaingan yang ketat ini, kualitas kinerja karyawan yang optimal sangat penting karena kualitas pelayanan bergantung pada efektifitas kerja staf, manajemen, dan administrasi.





Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi penentu utama keberlanjutan sebuah bisnis (Wahid & Saptaria, 2025). SDM merupakan salah satu faktor paling penting bagi suatu perusahaan atau organisasi. SDM adalah aset dan investasi bagi organisasi, sehingga kompetensi Sumber Daya Manusia sangat diperhatikan oleh organisasi (Diharto, 2022). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah fungsi kunci atau peran penting dalam organisasi yang berfokus pada pengelolaan individu yang bekerja di dalamnya (Kristanti et al., 2023; Saptaria, L., 2025). MSDM bertujuan untuk memastikan bahwa setiap anggota atau individu yang di organisasi dapat memberikan kontribusi optimal melalui pengembangan kompetensi,

Bisnis jasa menempatkan karyawan sebagai ujung tombak operasional perusahaan karena mereka berinteraksi langsung dengan pelanggan. Sikap, kemampuan komunikasi, kecepatan pelayanan, kreativitas, serta kemampuan bekerja sama antarpegawai akan memengaruhi pengalaman pelanggan dalam menikmati layanan yang diberikan (Brian et al., 2025). Oleh sebab itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik menjadi faktor penting untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan daya saing perusahaan. MSDM tidak hanya berkaitan dengan proses rekrutmen dan penempatan tenaga kerja, tetapi juga mencakup pengembangan kemampuan, pembentukan komunikasi yang efektif, peningkatan kerja sama kelompok, serta pengembangan kreativitas karyawan dalam bekerja. Dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti kafe Bioh Kopi Kediri, koordinasi yang baik antarbagian kerja sangat dibutuhkan agar pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan cepat, tepat, dan efisien. Dengan demikian, keberhasilan operasional sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan mengelola sumber daya manusianya.

Bioh Kopi Kediri merupakan unit usaha yang bergerak di bidang jasa boga yang menuntut untuk selalu memberikan pelayanan prima. Keberhasilan Bioh Kopi dalam menjaga kepuasan pelanggan sangat bergantung pada bagaimana karyawan menjalankan tugasnya, dari penyajian produk hingga kecepatan merespon kebutuhan konsumen. Namun berdasarkan wawancara dan observasi, ditemukan bahwa kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari adanya permasalahan keterlambatan penyajian pesanan, kurangnya koordinasi antarpegawai saat kondisi kafe ramai, serta minimnya inisiatif sebagian karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi. Komunikasi yang efektif dapat membantu memperlancar penyampaian informasi antarbagian kerja, seperti antara bagian bar, dapur, dan pelayanan, sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara lebih terkoordinasi. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, keterlambatan pelayanan, dan menurunkan kualitas kerja karyawan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Hasanah & Farida, 2026) dan (Mita et al., 2026) yang menjelaskan bahwa keterampilan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tetapi studi empiris lain menunjukkan hasil yang bertentangan, dalam penelitian (Wiranata et al., 2026), disebutkan bahwa komunikasi internal tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Selain komunikasi, kerja sama kelompok juga menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional di lingkungan kerja yang dinamis seperti kafe. Kerja sama kelompok yang baik memungkinkan karyawan saling membantu, berbagi tugas, dan menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama untuk mencapai target pelayanan yang optimal. Kualitas kerjasama tim kerja, dapat meningkatkan kinerja karyawan secara optimal (Purba et al., 2026). Kinerja karyawan cenderung meningkat ketika tim mampu membangun sinergi, saling memberikan dukungan. dalam suasana kerja yang harmonis, setiap anggota tim dapat menyelesaikan tugas lebih cepat dan menghasilkan output yang lebih unggul secara kualitas (Awaludin et al., 2026).



Kreativitas karyawan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja. Kreativitas dapat tercermin dari kemampuan karyawan dalam menemukan solusi saat menghadapi kendala kerja, menciptakan ide pelayanan yang menarik, serta menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan yang beragam. Karyawan yang kreatif cenderung lebih inovatif dan mampu bekerja secara lebih efektif dalam menghadapi tekanan kerja (Saptaria et al., 2024). Oleh karena itu, komunikasi, kerja sama kelompok, dan kreativitas menjadi faktor yang penting untuk diperhatikan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri.

Kinerja karyawan yang optimal bukan lagi sebuah pilihan, melainkan suatu keharusan bagi perusahaan jasa untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Penilaian pelanggan pada bisnis kafe tidak hanya pada kualitas produk, tetapi juga pengalaman pelayanan yang mereka rasakan. Keterlambatan pelayanan, kurangnya keramahan, atau koordinasi kerja yang buruk dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan berdampak pada berkurangnya minat pelanggan untuk kembali berkunjung. Sebaliknya, karyawan yang memiliki kinerja tinggi mampu memberikan pelayanan yang responsif, menciptakan suasana yang nyaman, serta memberikan pengalaman positif kepada pelanggan. Kondisi tersebut akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, Bioh Kopi Kediri perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, seperti komunikasi yang efektif, kerja sama kelompok yang solid, dan kreativitas dalam bekerja, agar mampu mempertahankan eksistensi dan loyalitas pelanggan di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis besarnya pengaruh komunikasi, kerjasama kelompok, dan kreativitas terhadap kinerja karyawan secara parsial, serta pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kinerja karyawan secara simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis, yaitu memperkaya kajian di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan pada bisnis jasa. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi pihak manajemen Bioh Kopi Kediri dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas komunikasi, memperkuat kerjasama tim, dan mendorong kreativitas karyawan agar kinerja menjadi lebih optimal.

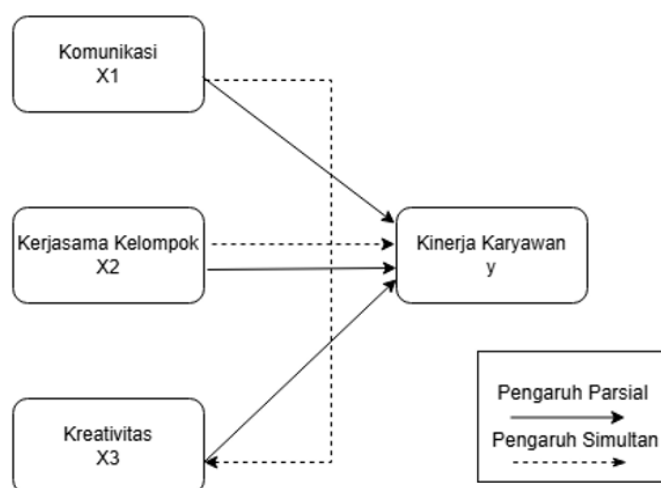
METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji rumusan masalah dan hipotesis yang telah ditetapkan secara empiris (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh karyawan yang bekerja di Bioh Kopi Kediri. Mengingat jumlah populasi yang relatif terbatas dan berada dalam satu lingkup operasional, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh* (sensus). Menurut Arikunto (2019), teknik *sampling jenuh* sangat tepat diaplikasikan dengan menjadikan seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian. Pendekatan ini dinilai efektif untuk meminimalisir tingkat kesalahan generalisasi (*margin of error*), sehingga hasil analisis data dapat memberikan gambaran fenomena yang sangat representatif dan akurat terkait kondisi di Bioh Kopi Kediri.

Penelitian ini menganalisis tiga variabel independen, yaitu Komunikasi (X1), Kerjasama Kelompok (X2), dan Kreativitas (X3), serta satu variabel dependen berupa Kinerja Karyawan (Y). Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert, kemudian dianalisis secara statistik menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS. Tahapan pengujian diawali dengan uji kualitas instrumen yang mencakup uji validitas dan reliabilitas guna memastikan keandalan serta ketepatan alat ukur. Selanjutnya, data diuji menggunakan asumsi klasik (uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas) untuk memastikan



model regresi terbebas dari bias (Ghozali, 2018). Setelah memenuhi syarat asumsi dasar, tahap akhir adalah analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui arah, tingkat signifikansi, dan besaran pengaruh variabel independen terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial (Uji t) maupun simultan (Uji F).



Gambar 1. Kerangka Teoritik

Berdasarkan kerangka teoritik dan kajian pustaka, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri.

H2 : Kerjasama Kelompok berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri.

H3 : Kreativitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri.

H4 : Komunikasi, Kerjasama Kelompok, dan Kreativitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Responden penelitian yang memiliki jenis kelamin sebanyak 17 orang atau 55% dari 32 responden. Sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 15 orang atau 45% dari 32 responden. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa Konsumen pada Bioh Kopi rata-rata adalah berjenis kelamin perempuan. Responden yang berusia <30 tahun sebanyak 20 orang atau 63% dari jumlah responden 32 orang, responden yang berusia 31 tahun-32 tahun sebanyak 9 orang atau 29% dari jumlah responden 32 orang dan responden yang berusia >32 tahun sebanyak 3 responden atau 8% dari jumlah responden 32 orang. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata jumlah responden dari konsumen Bioh Kopi berdasarkan usia rata-rata berumur kurang dari 30 tahun sebanyak 20 orang.

Uji validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas



Variabel	Nilai Korelasi (Pearson Corellation)	Probabilitas Korelasi [sig.(2-tailed)]	Kesimpulan
Komunikasi	0,831	0,000	Valid
	0,750		
	0,803		
Kerjasama kelompok	0,849		
	0,830		
	0,774		
Kreativitas	0,677		
	0,739		
	0,832		
	0,773		
	0,795		
	0,838		
	0,778		
Kinerja karyawan	0,763		
	0,703		

Sumber: Output Analisis Statistik dengan SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh indikator variabel dinyatakan valid sesuai kriteria (Ghozali, 2018) karena memiliki nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dan korelasi *Pearson* yang positif (0,677–0,849).

Uji Realibilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Indikator	Nilai cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi	3	0,842	Reliabel
Kerjasama kelompok	3	0,838	Reliabel
Kreativitas	7	0,821	Reliabel
Kinerja karyawan	2	0,772	Reliabel

Sumber: Output Analisis Statistik dengan SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 2, seluruh instrumen variabel dinyatakan reliabel dan konsisten sesuai kriteria (Ghozali, 2018), karena seluruh nilai *Cronbach's Alpha* (berkisar 0,772–0,842) telah melampaui ambang batas 0,60.

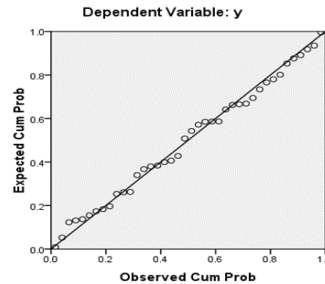
Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data (Sarjono & Julianita, 2011:53). Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data atau titik pada sumbu diagonal grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Data dikatakan normal jika residual plots akan mengikuti garis normalitas dan berada di sekitar garis.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

**Gambar 2. Diagram P – P Plot uji Normalitas**

Sumber: Output Analisis Statistik dengan SPSS (2025)

Berdasarkan Gambar 2, data penelitian dinyatakan terdistribusi normal memenuhi asumsi kriteria (Ghozali, 2018), karena titik-titik observasi terlihat menyebar dan mengikuti arah garis lurus (diagonal).

Uji Multikolinieritas

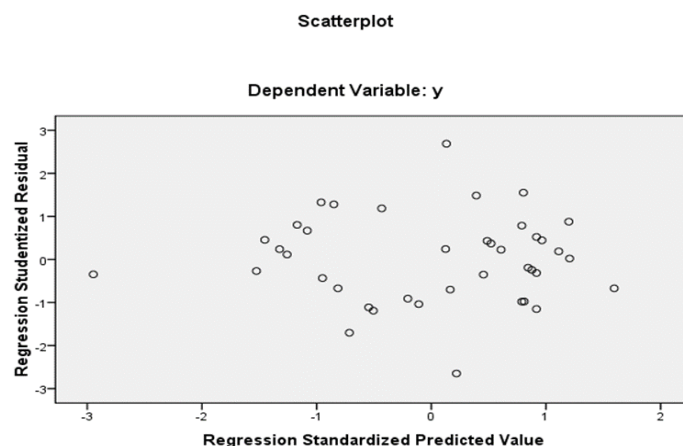
Tabel 3. Uji Multikolinieritas

Variabel Bebas	Toleransi	VIF	Keterangan
X1	0,374	2.674	Non Multikolinieritas
X2	0,547	1.828	Non Multikolinieritas
X3	0,341	2.936	Non Multikolinieritas

Sumber: Output Analisis Statistik dengan SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 3, model regresi dinyatakan terbebas dari gejala multikolinieritas sesuai kriteria (Ghozali, 2018), karena seluruh variabel bebas memiliki nilai *Tolerance* > 0,10 (berkisar 0,341–0,547) dan nilai VIF < 10 (berkisar 1,828–2,936).

Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Output Analisis Statistik dengan SPSS (2025)

Berdasarkan Gambar 3, model regresi dinyatakan terbebas dari gejala heteroskedastisitas sesuai kriteria (Ghozali, 2018), karena titik-titik pada grafik *Scatterplot*



menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas, dan tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	1,419	1,471	
	Komunikasi	.250	.112	.301
	Kerjasama kelompok	.324	.101	.369
	Kreativitas	.236	.107	.311

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan.

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan.

Sumber: Output Analisis Statistik dengan SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4, hasil regresi membuktikan bahwa komunikasi, kerjasama kelompok, dan kreativitas berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Kerjasama kelompok tampil sebagai faktor paling dominan (0,324) yang sejalan dengan teori sinergi kerja (Hasibuan, 2016), disusul oleh pengaruh komunikasi (0,250) yang mengonfirmasi pentingnya kejelasan pertukaran informasi menurut (Robbins & Judge, 2019), serta kreativitas (0,236) yang menegaskan bahwa inisiatif dalam menemukan solusi baru sangat menentukan kualitas kerja sesuai pandangan (Zimmerer & Wilson, 2008; Mangkunegara, 2017).

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Tabel 5. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.419	1.471		.965	.341
	Komunikasi	.250	.112	.301	2,235	.032
	Kerjasama Kelompok	.324	.101	.369	3,309	.002
	Kreativitas	.236	.107	.311	2,199	.034

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

Sumber: Output Analisis Statistik dengan SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji t, variabel komunikasi (sig=0,032), kerjasama kelompok (sig=0,002), dan kreativitas (sig=0,034) secara parsial terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena seluruh nilainya berada di bawah ambang batas 0,05. Temuan ini secara berturut-turut mengonfirmasi teori (Robbins & Judge, 2019) terkait pentingnya keterbukaan dan kejelasan informasi operasional, pandangan (Hasibuan, 2016) mengenai krusialnya sinergi serta sikap saling mendukung dalam tim, dan penegasan Zimmerer & Wilson (2008) serta (Mangkunegara, 2017) bahwa inisiatif dalam menemukan solusi inovatif sangat menentukan tercapainya kualitas hasil kerja.



Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	167.626	3	55.875	37.011	.000 ^a
	Residual	54.349	36	1.510		
	Total	221.975	39			
a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kerjasama kelompok, Kreativitas						
b. Dependent Variable: Kinerja karyawan						

Sumber: Output Analisis Statistik dengan SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 6, hasil pengujian ANOVA atau uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 37,011 dengan tingkat probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut jauh lebih kecil dari ambang batas toleransi 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama, ketiga variabel independen yakni komunikasi, kerjasama kelompok, dan kreativitas memiliki pengaruh yang nyata dan sangat signifikan terhadap kinerja karyawan di Bioh Kopi.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7. R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 ^a	.755	.735	1,22870
a. Predictors: (Constant), Komunikasi, Kerjasama Kelompok, Kreativitas				

Sumber: Output Analisis Statistik dengan SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 7, nilai R Square sebesar 0,755 menunjukkan bahwa model penelitian ini tergolong kuat, di mana variabel komunikasi, kerjasama kelompok, dan kreativitas secara bersama-sama mampu menjelaskan 75,5% variasi kinerja karyawan, sedangkan 24,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Secara praktis di Bioh Kopi, tingginya pengaruh ini dibuktikan melalui komunikasi dua arah yang efektif untuk mengurangi kesalahan teknis, kerjasama antar divisi yang menjadi pilar penjaga ritme kerja saat jam sibuk, serta kreativitas karyawan dalam merespons kendala pelanggan dengan solusi yang cepat. Lebih lanjut, nilai konstanta sebesar 1,419 mengindikasikan bahwa meskipun ketiga variabel independen tersebut diasumsikan konstan atau tetap, kinerja karyawan secara alami sudah berada pada tingkat yang bernilai positif dan relatif bagus.

Pembahasan

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil analisis statistik, variabel komunikasi terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri, yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,250 dan nilai signifikansi sebesar 0,032. Hal ini mengandung makna bahwa setiap peningkatan kualitas komunikasi sebesar satu satuan dengan asumsi variabel lainnya bersifat tetap akan secara langsung meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,250



satuan. Secara praktis di lapangan, kelancaran penerapan komunikasi dua arah, baik antar sesama rekan kerja seperti bagian bar, dapur, dan pelayanan maupun antara atasan dan bawahan, terbukti efektif untuk memperjelas instruksi kerja dan meminimalisir kesalahan teknis seperti misinformasi pencatatan pesanan pelanggan. Oleh karena itu, kemampuan karyawan dalam menjalin pertukaran informasi yang baik tidak hanya sekadar menunjang rutinitas operasional kafe yang padat, tetapi juga menciptakan keunggulan nilai pelayanan yang mampu menarik loyalitas konsumen dan membedakan Bioh Kopi dari para kompetitornya.

Dalam bisnis jasa seperti Bioh Kopi, komunikasi memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional, terutama dalam penyampaian informasi mengenai pesanan pelanggan, pembagian tugas, serta koordinasi antarbagian kerja seperti bar, dapur, dan pelayanan. Komunikasi yang efektif dapat meminimalkan kesalahan kerja, meningkatkan kecepatan pelayanan, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif. Secara teoritis, komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian informasi, instruksi, maupun umpan balik yang bertujuan untuk menciptakan kesamaan pemahaman dalam organisasi. Ketika komunikasi berjalan dengan baik, karyawan akan lebih mudah memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan miskomunikasi, konflik kerja, hingga menurunkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kartika Herdianty et al., 2024), yang menyatakan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa komunikasi yang baik mampu meningkatkan koordinasi kerja dan efektivitas pelaksanaan tugas karyawan. Selain itu, hasil ini juga memperkuat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Mawardiningtyas et al., 2024), di mana komunikasi efektif mendukung kinerja kerja dalam jangka panjang. Selain itu, penelitian pada sektor jasa di Kota Mataram juga menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan karena mampu menciptakan keterbukaan informasi dan hubungan kerja yang lebih harmonis (Ramadani, 2025). Dengan demikian, komunikasi menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan oleh manajemen Bioh Kopi Kediri dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

Pengaruh Kerjasama Kelompok terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian statistik membuktikan bahwa variabel kerjasama kelompok memberikan pengaruh yang positif dan sangat signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri, dengan koefisien regresi tertinggi yakni 0,324 dan nilai signifikansi sebesar 0,002. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap kenaikan kualitas kerjasama kelompok sebesar satu satuan apabila variabel komunikasi dan kreativitas diasumsikan tetap akan mampu mendorong peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,324 satuan. Mengingat sifat pekerjaan di industri coffee shop yang menuntut pelayanan cepat (seperti interaksi antara barista, pramusaji, dan kasir), kerjasama kelompok menjelma menjadi pilar penopang ritme kerja, khususnya ketika kedai sedang padat pelanggan. Fluktuasi kinerja yang sebelumnya dipicu oleh kurangnya inisiatif dan lambatnya penyajian terbukti dapat teratasi ketika terbentuk tim yang solid; sebuah tim yang senantiasa saling berbagi beban kerja, saling mendukung satu sama lain, serta memiliki tanggung jawab kolektif terhadap kepuasan pelanggan secara optimal.

Dalam lingkungan kerja kafe yang dinamis dan memiliki tingkat interaksi tinggi, kerja sama kelompok sangat dibutuhkan agar pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan cepat, tepat, dan efisien. Karyawan yang mampu bekerja sama dengan baik akan lebih mudah dalam



berbagi tugas, membantu rekan kerja, serta menyelesaikan pekerjaan secara kolektif ketika kondisi kafe sedang ramai pengunjung (Rosmana & Wahyuningsih, 2023).

Secara teoritis, kerja sama kelompok merupakan bentuk kolaborasi antarindividu dalam mencapai tujuan bersama. Kerja sama yang baik akan menciptakan koordinasi yang efektif, rasa saling percaya, dan solidaritas antaranggota tim sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih produktif (Herawati et al., 2025). Sebaliknya, kurangnya kerja sama dapat menyebabkan ketidakseimbangan beban kerja, konflik internal, serta menurunkan efektivitas pelayanan. Dalam konteks bisnis jasa, keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga kemampuan tim dalam bekerja secara terintegrasi.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas teamwork memiliki hubungan yang kuat terhadap peningkatan performa kerja tim dan individu. Studi mengenai teamwork quality menjelaskan bahwa koordinasi, kepercayaan, dan kolaborasi dalam tim mampu meningkatkan kualitas hasil kerja secara signifikan (Rosmana & Wahyuningsih, 2023); (Septianti & Buniarto, 2023). Bioh Kopi Kediri perlu terus membangun budaya kerja sama yang solid melalui komunikasi terbuka, pembagian tugas yang jelas, dan peningkatan kekompakan tim agar kinerja karyawan semakin optimal.

Pengaruh Kreativitas terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian statistik membuktikan bahwa variabel kreativitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri, yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,236 dan nilai signifikansi 0,034. Angka ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan kualitas kreativitas sebesar satu satuan dengan asumsi variabel komunikasi dan kerjasama kelompok bernilai tetap akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,236 satuan. Secara praktis di Bioh Kopi, wujud kreativitas karyawan tidak hanya sebatas menciptakan inovasi daya tarik produk agar konsumen mengingat dan kembali datang, tetapi lebih kepada kemampuan kelincahan dalam menyelesaikan masalah operasional. Karyawan yang kreatif mampu memberikan solusi yang cepat dan inovatif saat dihadapkan pada kendala mendadak, seperti kekosongan stok bahan atau adanya permintaan khusus dari pelanggan yang tidak biasa, sehingga kualitas pelayanan prima tetap terjaga dan pada akhirnya langsung meningkatkan capaian kinerja kuantitatif maupun kualitatif mereka.

Kreativitas dalam lingkungan kerja kafe dapat tercermin dari kemampuan karyawan dalam menemukan solusi terhadap permasalahan kerja, menciptakan ide pelayanan yang menarik, serta beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan yang beragam. Karyawan yang kreatif cenderung lebih inovatif dalam bekerja sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan produktivitas kerja (Azzaakiyah et al., 2023). Secara teoritis, kreativitas merupakan kemampuan individu dalam menghasilkan ide, metode, atau cara baru yang bermanfaat dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam bisnis jasa, kreativitas sangat diperlukan karena perusahaan harus mampu memberikan pengalaman pelayanan yang berbeda dan menarik bagi pelanggan. Kreativitas juga membantu perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, terutama pada industri food and beverage yang terus berkembang mengikuti tren konsumen (Krisna, 2024).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terbaru yang menyatakan bahwa kreativitas memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian mengenai budaya digital dan kreativitas menunjukkan bahwa kreativitas individu mampu meningkatkan performa kerja karyawan secara signifikan karena mendorong inovasi dan efektivitas kerja (Efawati, 2024). Selain itu, penelitian lain juga menjelaskan bahwa kreativitas berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karena karyawan yang kreatif lebih mampu menyelesaikan pekerjaan secara fleksibel dan adaptif terhadap perubahan lingkungan kerja (Hazryansyah,



2023). Dengan demikian, Bioh Kopi Kediri perlu memberikan dukungan terhadap pengembangan kreativitas karyawan melalui pelatihan, pemberian kesempatan menyampaikan ide, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendorong inovasi agar kinerja karyawan dapat terus meningkat.

Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Kelompok, dan Kreativitas terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian statistik ANOVA atau uji F, diperoleh nilai F-hitung sebesar 37,011 yang lebih besar dibandingkan nilai F-tabel sebesar 2,87, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang berada jauh di bawah batas ketentuan 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel komunikasi (X1), kerja sama kelompok (X2), dan kreativitas (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memengaruhi kinerja karyawan dapat diterima secara empiris.

Besarnya pengaruh ketiga variabel independen terhadap kinerja karyawan juga diperkuat oleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,755. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa 75,5% variasi kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri dapat dijelaskan oleh komunikasi, kerja sama kelompok, dan kreativitas. Sementara itu, sisanya sebesar 24,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian, seperti motivasi kerja, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi, maupun kepuasan kerja yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Tingginya nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang kuat dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan.

Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan pada bisnis jasa seperti Bioh Kopi Kediri tidak dapat dicapai hanya dengan mengandalkan satu faktor tertentu. Manajemen perlu menciptakan sinergi antara komunikasi yang efektif, kerja sama tim yang solid, dan kreativitas karyawan agar operasional perusahaan dapat berjalan secara optimal. Komunikasi yang baik akan memperlancar koordinasi antarbagian kerja, kerja sama kelompok yang kuat akan meningkatkan efektivitas penyelesaian tugas, sedangkan kreativitas akan membantu karyawan menemukan solusi inovatif dalam menghadapi dinamika pelayanan pelanggan. Kombinasi ketiga aspek tersebut menjadi fondasi penting dalam menciptakan pelayanan prima, terutama di tengah persaingan bisnis kafe yang semakin kompetitif dan kondisi operasional yang sering kali padat pengunjung.

Temuan ini juga menunjukkan bahwa bisnis jasa sangat bergantung pada kualitas pengelolaan sumber daya manusia. Karyawan bukan hanya pelaksana operasional, tetapi juga representasi kualitas pelayanan perusahaan di mata pelanggan (Ansori et al., 2023). Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap pengembangan komunikasi internal, pembentukan budaya kerja kolaboratif, serta penciptaan lingkungan kerja yang mampu mendorong kreativitas dan inovasi karyawan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas konsumen, dan menjaga keberlanjutan usaha dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi, kreativitas, dan kerja sama kelompok terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Bioh Kopi Kediri.



Dari ketiga variabel tersebut, kerja sama kelompok menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan operasional pada bisnis jasa, khususnya kafe, sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam membangun komunikasi yang efektif, bekerja secara kolaboratif, dan menunjukkan kreativitas dalam menjalankan pekerjaan. Semakin baik komunikasi antarpegawai, semakin solid kerja sama tim, serta semakin tinggi kreativitas karyawan, maka semakin optimal pula kinerja yang dihasilkan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Implikasi praktis menunjukkan bahwa manajemen Bioh Kopi Kediri perlu terus memperkuat sistem komunikasi internal melalui briefing rutin, evaluasi kerja, dan keterbukaan informasi antarbagian kerja agar koordinasi pekerjaan berjalan lebih efektif. Selain itu, perusahaan perlu membangun budaya kerja sama tim yang solid melalui pembagian tugas yang jelas, peningkatan kekompakan tim, dan kegiatan yang mampu mempererat hubungan antarpegawai. Kreativitas karyawan juga perlu terus dikembangkan dengan memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan ide, inovasi pelayanan, serta solusi terhadap permasalahan kerja. Upaya tersebut penting dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan prima, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan bisnis kafe yang semakin kompetitif. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan pada sektor bisnis jasa. Penelitian ini memperkuat pandangan bahwa komunikasi, kerja sama kelompok, dan kreativitas merupakan elemen penting dalam menciptakan sumber daya manusia yang produktif dan berkinerja tinggi. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji perilaku organisasi dan kinerja karyawan pada industri food and beverage maupun sektor jasa lainnya.

Namun demikian, penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah responden yang digunakan relatif terbatas, yaitu hanya 32 karyawan, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas pada seluruh bisnis jasa atau industri kafe lainnya. Kedua, penelitian ini hanya dilakukan pada satu objek penelitian, yaitu Bioh Kopi Kediri, sehingga karakteristik organisasi yang berbeda kemungkinan dapat menghasilkan temuan yang berbeda pula. Ketiga, penelitian ini hanya memfokuskan pada variabel komunikasi, kerja sama kelompok, dan kreativitas, sementara masih terdapat faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi kinerja karyawan tetapi belum diteliti. Berdasarkan keterbatasan tersebut, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada berbagai jenis usaha jasa atau perusahaan lain agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti gaya kepemimpinan, motivasi kerja, beban kerja, kompensasi, kepuasan kerja, budaya organisasi, maupun lingkungan kerja untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Peneliti berikutnya juga disarankan menggunakan metode penelitian yang lebih beragam, seperti pendekatan kualitatif atau mixed methods, sehingga dapat menggali fenomena organisasi secara lebih mendalam dan menghasilkan temuan penelitian yang lebih kaya.

REFERENSI

Ansori, M. B., Karmila, M., & Barlian, B. (2023). Pengaruh Komunikasi Dan Budaya Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Nafaz Collection. *Jurnal Riset Manajemen Dan*



- Akuntansi*, 3(2), 193–205. <https://doi.org/10.55606/jurima.v3i2.2242>
- Awaludin, A. A., Jum'ati, N., & Muliati, Y. E. (2026). PENGARUH KERJASAMA TIM, KOMUNIKASI, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA CV. DWITA TEKNIK DRIYOREJO, GRESIK. *JEBS (Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Sosial)*, 3(4), 140–149. <https://jurnal.uwp.ac.id/feb/index.php/jeps/article/view/719>
- Azzaakiyah, H. K., Ausat, A. M. A., Gadzali, S. S., Diawati, P., & Suhartono. (2023). Analisis Faktor Pembentuk Budaya Inovatif Dalam Konteks Bisnis : Kunci Kesuksesan Untuk. *Jurnal Riset Bisnis*, 7(1), 41–52.
- Brian, A., Ardhana, F., & Saptaria, L. (2025). Dampak Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Bahan Bangunan Wisma Jaya Kediri The Impact of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at the Wisma Jaya Kediri Building Materials Store. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 16(225), 389–400. <https://doi.org/10.33059/jseb.v16i2.10644>. Abstrak
- Diharto, A. K. (2022). Manajemen Inovasi dan Kreativitas. In *Sustainability (Switzerland)*.
- Efawati, Y. (2024). Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis Politeknik Caltex Riau Peran Budaya Digital dan Kreativitas terhadap Kinerja Karyawan : *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*, 17(November), 139–150. <https://doi.org/10.35143/jakb.v17i2.6439>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 25 Edisi 9*. Universitas Diponegoro.
- Hasanah, J. P., & Farida, S. I. (2026). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kemampuan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Sushigo Mall Central Park Jakarta Barat. *KAMPUS AKADEMIK PUBLISHING Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi (JRME)*, 3(3), 139–149. <https://doi.org/10.61722/jrme.v3i3.9611>
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Hazryansyah, T. F. (2023). *Pengaruh Keterampilan Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Perkebunan Nusantara li Kebun Sei Semayang*.
- Herawati, T. N., Saptaria, L., & Buniarto, E. A. (2025). Evaluation of Communication Strategy of Waste Management Program Using AIDDA Model (Awareness , Interest , Desire , Decision , Action) Environmental Communication Sociology Approach. *Jurnal Ilmu Sosial Mamangan*, 14(2), 246–263. <https://doi.org/10.22202/mamangan.v14i2.5443>
- Kartika Herdianty, Purwatiningsih, P., & Ratih Setyo Rini. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT XYZ. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 2(3), 92–106. <https://doi.org/10.59581/jmki-widyakarya.v2i3.3753>
- Krisna, A. E. (2024). Transformasi UMKM Melalui Industri Kreatif: Pendekatan Untuk Meningkatkan Daya Saing dan Inovasi. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen -*, 3(4), 67–81. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v3i4.4514>
- Kristanti, D., Charviandi, A., Juliawati, P., & Harto, B. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Mengelola Talenta Untuk Kinerja optimal. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara (Issue 1)*.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Mawardiningtyas, R. P., Listyani, I., & Saptaria, L. (2024). Pengaruh Komunikasi, Kerjasama Tim Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv Gemilang Prestasi. *Musyteri: Neraca Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi*, 6(9), 71–80.
- Mita, N., Pasaribu, N., Marbun, S. N., & Panggabean, T. (2026). Pengaruh Kerjasama Tim , Etos



- Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT . Bank Perekonomian Rakyat Solider Cabang Pematangsiantar. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 5(1), 11623–11633. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.7717>
- Purba, R., Marbun, S. N., & Nadapdap, K. M. N. (2026). Pengaruh Kerjasama Tim , Pengembangan Karir dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank SMBC Cabang Medan. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 5(1), 12276–12288. <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i1.7718>
- Ramadani, P. R. (2025). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di Kota Mataram. *Perfect Education Fairy*, 2(2), 54–62.
- Robbins, S.R & Judge, T. . (2019). Organization Behavior (Perilaku Organisasi) (Edisi 16). Alih Bahasa: Ratna Saraswati & Febriella Sirait, Salemba Empat Jakarta. In *News.Ge*.
- Rosmana, N. A., & Wahyuningsih, S. (2023). *Pengaruh Lingkungan Kerja , Disiplin Kerja dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan di Gtv Hotel and Apartemen di Masa Pandemi Covid-19*. 05(04), 16606–16613. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2830>
- Saptaria, L., et al. (2025). *Entrepreneurship Berbasis Teknologi & Starup Lokal: Peluang dan Tantangan*. PT Bhakti Karya Digital. <https://penerbitbkd.com/produk/entrepreneurship-berbasis-teknologi-startup-lokal-peluang-dan-tantangan-2/>
- Saptaria, L., Soetjipto, B. E., Murwani, F. D., & Agus, E. (2024). Fostering Innovative Work Behavior Through Knowledge Sharing: The Mediating Effects of Organizational Learning and Employee Job Satisfaction. *Journal of System and Management Sciences*, 14(8), 329–349. <https://doi.org/10.33168/jsms.2024.0821>
- Septianti, T., & Buniarto, E. A. (2023). *Pengaruh Kerjasama Tim dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di UPTD Puskesmas Purwoasri Kabupaten Kediri*. 1(6). <https://doi.org/10.59059/mutiara.v1i6.533>
- Siti Hapsah Pahira, R. R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 03(03), 810–817. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabet.
- Wahid, M. M. N., & Saptaria, L. (2025). The Impact Of Product Quality And Product Innovation On The Marketing Performance Of Cosmetic Retail Stores In Kediri : Mediation Of Market Orientation. *Sosioedukasi*, 14(4), 3616–3626. <https://doi.org/10.36526/sosioedukasi.v14i4.6532>
- Wiranata, I. D. G. A., Machmud, R., & Monoarfa, V. (2026). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komunikasi Internal. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 8(3), 174–183. <https://doi.org/10.37479/jimb.v8i3.36575>
- Zimmerer, T. W., Scarborough, N. M., & Wilson, D. (2008). *Kewirausahaan dan Manajemen Usaha Kecil*.