

## **Mutualistic Empowered Interaction Capability for Improving Individual and Team Performance**

Ika Nurul Qamari, Augusty Ferdinand  
Laboratorium Sains Pemasaran dan SDM FEB Undip

### **1. Research Gap**

Modal manusia telah menjadi isu penting riset terkini, konsep modal yang menghasilkan manusia seutuhnya. Karena kita tidak dapat memisahkan seseorang dari pengetahuan, keterampilan, kesehatan, atau caranya dalam memaknai hidup, sementara manusia adalah pemilik modal yang melekat ([Becker 1994](#); [Gates and Langevin 2010](#); [Wright et al. 2014](#)) maka penting bagi organisasi untuk berfokus pada sesuatu yang memberikan hasil, yang memperkaya nilai organisasi kepada pelanggan, investor, dan karyawan ([Ulrich 1998](#)). Organisasi dapat berkembang bersama orang-orang yang mempunyai peran strategis dengan memelihara kualitas kehidupan kerja ([Ahmad 2013](#); [Johnsrud 2002](#); [Lau 2000](#); [Liliy et al. 2015](#); [Mirkamali and Thani 2011](#)). Studi-studi tersebut lebih banyak mengkaji tentang kualitas kehidupan kerja sebagai paradigma dan input dalam perspektif organisasi. Studi ini akan merespon kesenjangan studi dengan mengkaji perspektif proses kualitas kehidupan kerja.

### **2. Middle range theory : Service Dominant Orientation**

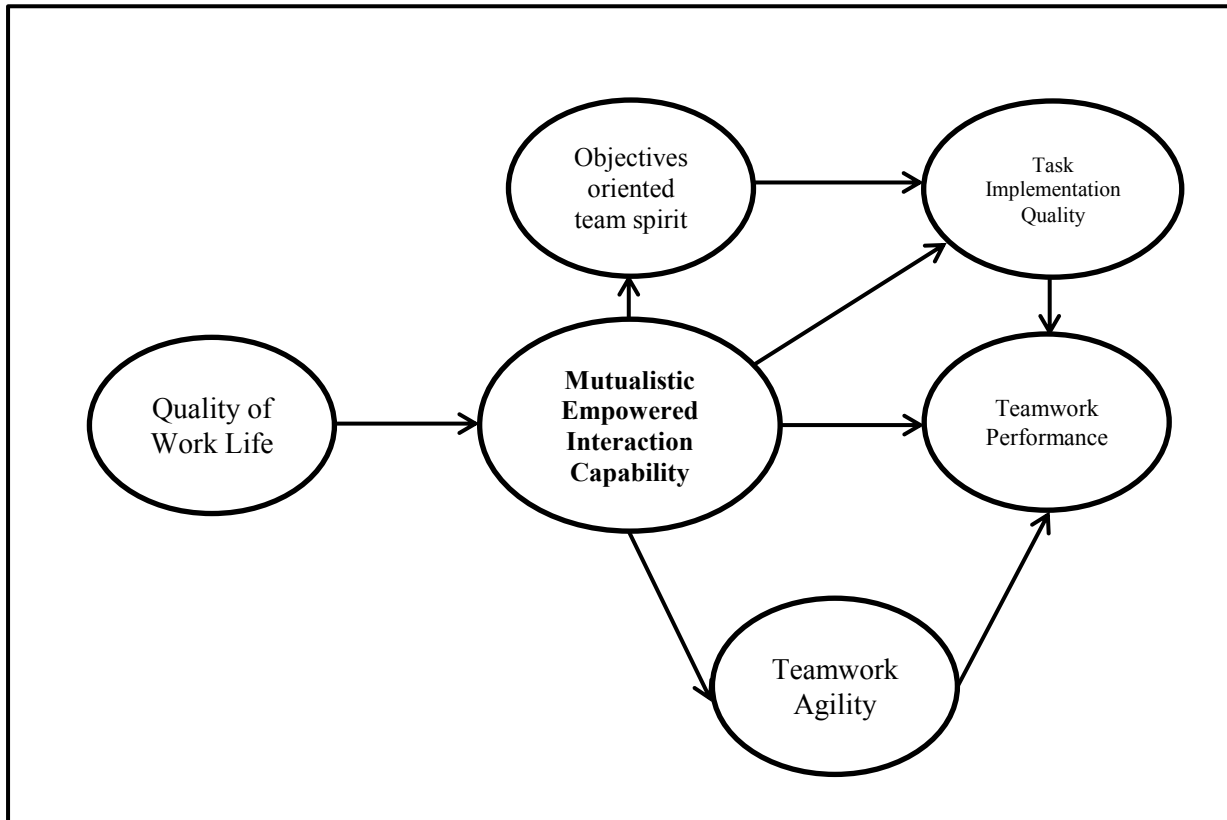
Konsep *Service-Dominant Orientation* diinisiasi dengan mengemukakan *Service-Dominant (S-D) Logic* sebagai *cocreation* dalam hubungan perusahaan, pelanggan, dan pelaku pasar, melalui interaksi layanan ([Karpen et al. 2011](#); [Karpen et al. 2015](#)). Organisasi akan mencapai tujuan dengan baik apabila ada interaksi layanan yang dinamis antar anggota organisasi. Kualitas kehidupan kerja penting untuk kinerja organisasi dan merupakan faktor utama yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan di tempat kerja. Hal ini sesuai pula dengan pernyataan [Ollier-Malaterre \(2010\)](#) yang menyebutkan bahwa kualitas kehidupan kerja merupakan proses yang dinamis, tidak statis, dan menempatkan hubungan yang terus berlangsung dengan orang lain dan kelompok sosial serta membentuk sikap dan perilaku individu.

Studi ini mengacu pada ide Karpen mengenai bagaimana konsep *Empowered Interaction Capability* diadopsi dalam proses interaksi antar anggota organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja tim. Di samping itu studi ini juga menggunakan pendekatan mutualistik (*A Mutualistic Approach*) dari [Baumard et al. \(2013\)](#). Sehingga modifikasi konsep baru yang diajukan adalah *Mutualistic Empowered Interaction Capability*.

### 3. Pengembangan Model Penelitian Empirik

Sebuah model penelitian empirik disajikan pada Gambar 1 berikut ini.

Gambar 1. Model Kinerja Tim



Gambar tersebut mengilustrasikan model kualitas kehidupan kerja organisasi yang dapat mendorong kapabilitas interaksi yang memberdayakan secara mutualistik, yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja individu dan tim. Kualitas kehidupan kerja adalah harmoni profesi antar pekerja dalam sebuah bidang kerja tertentu baik dalam suasana tempat kerja, suasana proses kerja, suasana implementasi strategi yang memberi ruang untuk meningkatkan partisipasi dalam sebuah pekerjaan (Kanten and Sadullah 2012). *Objectives oriented team spirit* merupakan semangat kelompok yang membuat para anggota menginginkan kelompok untuk berhasil, semangat mendukung satu tim, menghormati orang lain dan sebagian besar dari semua anggota mendorong rekan satu tim (Feng et al. 2016). *Task implementation quality* merupakan kemampuan anggota tim dalam memunculkan ide dan rencana, menentukan pilihan dari alternatif-alternatif, negosiasi konflik dan pelaksanaan kerja (Stewart and Barrick 2000). Konsepsi *Team Agility* adalah karakter yang melekat pada sebuah *agile team* atau tim kerja yang mumpuni yang berkemampuan gerak cepat, reaksi prima, tahan banting, dengan keunggulan nilai nilai pribadi, interaktif, siaga dan responsif terhadap perubahan (Sharp and Ryan 2011). *Teamwork Performance* adalah kinerja tim seperti efektivitas dan efisiensi tim, capaian capaian yang koordinatif, inovatif, adaptif dalam proses internal tim (Liu et al. 2015).

Variabel *Mutualistik Empowered Interaction Capability* merupakan *construct* baru modifikasi dari konsep S-D Orientation dan pendekatan mutualistik. Kapabilitas interaksi pemberdayaan mutualistik adalah kemampuan anggota organisasi untuk saling menggerakkan, berkontribusi dalam menciptakan dan menjalin hubungan yang berdampak

pada nilai tambah organisasi, dengan saling memberi makna kerja, saling unjuk kompetensi, saling memiliki otonomi kerja, saling memberi pengaruh, dan kapabilitas saling memberi pengalaman. Sehingga dalam model nampak bahwa kapabilitas interaksi pemberdayaan mutualistik akan meningkatkan kinerja tim, kelincahan tim dan semangat tim yang berorientasi tujuan. Variabel mutu implementasi tugas disajikan untuk menyajikan sebuah model yang *robust*.

## REFERENCE

- Ahmad, S. 2013. Paradigms of Quality of Work Life. *Journal of Human Values* 19 (1):73-82.
- Baumard, N., J.-B. André, and D. Sperber. 2013. A mutualistic approach to morality: The evolution of fairness by partner choice. *Behavioral and Brain Sciences* 36 (01):59-78.
- Becker, G. S. 1994. Human capital revisited. In *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education (3rd Edition)*: The University of Chicago Press, 15-28.
- Feng, D., X. Chu, and W. Chen. 2016. The Influence of Teamwork on the Performance in International Joint Venture. *Applied Economics and Finance* 3 (4):7-19.
- Gates, S., and P. Langevin. 2010. Human capital measures, strategy, and performance: HR managers' perceptions. *Accounting, Auditing & Accountability Journal* 23 (1):111-132.
- Johnsrud, L. K. 2002. Measuring the Quality of Faculty and Administrative Worklife: Implications for College and University Campuses. *Research in Higher Education* 43 (3):379-395.
- Kanten, S., and O. Sadullah. 2012. An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 62:360-366.
- Karpen, I. O., L. L. Bove, and B. A. Lukas. 2011. Linking service-dominant logic and strategic business practice: A conceptual model of a service-dominant orientation. *Journal of Service Research* 15 (1):21-38.
- Karpen, I. O., L. L. Bove, B. A. Lukas, and M. J. Zyphur. 2015. Service-dominant orientation: measurement and impact on performance outcomes. *Journal of Retailing* 91 (1):89-108.
- Lau, R. S. M. 2000. Quality of work life and performance – an ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. *International Journal of Service Industry Management* 11 (5):422-437.
- Liliy, S., K. Julia, K. Elena, Y. Oksana, and F. Anastasia. 2015. The Higher Education Impact on the Quality of Young People Working Life. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 191:2412-2415.
- Liu, M.-L., N.-T. Liu, C. G. Ding, and C.-P. Lin. 2015. Exploring team performance in high-tech industries: Future trends of building up teamwork. *Technological Forecasting and Social Change* 91:295-310.
- Mirkamali, S. M., and F. N. Thani. 2011. A Study on the Quality of Work Life (QWL) among faculty members of University of Tehran (UT) and Sharif university of Technology (SUT). *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 29 (2011) 179 – 187 29:179-187.
- Ollier-Malaterre, A. 2010. Contributions of work—life and resilience initiatives to the individual/organization relationship. *human relations* 63 (1):41-62.
- Sharp, J. H., and S. D. Ryan. 2011. Global agile team configuration. *Journal of Strategic Innovation and Sustainability* 7 (1):120.
- Stewart, G. L., and M. R. Barrick. 2000. Team structure and performance: Assessing the mediating role of intrateam process and the moderating role of task type. *Academy of management Journal* 43 (2):135-148.
- Ulrich, D. 1998. A New Mandate for Human Resources. *Harvard Business Review* January-February:124-134.
- Wright, P. M., R. Coff, and T. P. Moliterno. 2014. Strategic human capital crossing the great divide. *Journal of Management* 40 (2):353-370.