



Microsoft Teams dan Efektivitas Kerja Pegawai KPP Pratama Langsa dalam Meningkatkan Kolaborasi Tim, Komunikasi, dan Kinerja Organisasi

Putris Elianka^{1*}, Rahmi Meutia², Dhian Rosalina³

¹⁻³Program Studi Manajemen, Universitas Samudra, Indonesia

**Penulis korespondensi : putriselianka@gmail.com*

Abstract. The rapid advancement of digital collaboration platforms has reshaped the way organizations manage communication, motivation, and performance. Microsoft Teams, as one of the most widely adopted tools, provides integrated features for real-time messaging, virtual meetings, and document sharing that enable employees to collaborate more effectively. This study aims to explore the impact of Microsoft Teams on communication, motivation, and employee performance at the Pratama Tax Service Office (KPP) in Langsa. A quantitative research design was applied using a survey method, with data collected through pretest and posttest questionnaires. The study involved a total population of 89 employees, of which 81 valid responses were analyzed. Data processing was carried out with SPSS version 25 to compare employee conditions before and after the use of Microsoft Teams. The findings reveal that the adoption of Microsoft Teams contributes to more effective communication, enhances employee motivation by simplifying coordination and task management, and improves overall performance. These results highlight the potential of digital collaboration platforms to strengthen organizational effectiveness, particularly in government institutions that require efficiency, transparency, and adaptability in their operations. The study further implies that maximizing the use of digital platforms can support long-term organizational goals in the context of ongoing digital transformation.

Keywords: communication, employee performance, KPP, Microsoft Teams, motivation

Abstrak. Perkembangan teknologi digital dalam dunia kerja telah menghadirkan berbagai platform kolaborasi yang memudahkan komunikasi, koordinasi, serta manajemen kinerja pegawai. Salah satu platform yang banyak digunakan adalah Microsoft Teams, yang dirancang untuk mendukung komunikasi secara real time, berbagi dokumen, serta melaksanakan pertemuan daring yang dapat diakses oleh seluruh pegawai tanpa dibatasi ruang dan waktu. Kehadiran aplikasi ini membawa peluang bagi instansi pemerintahan, termasuk Kantor Pelayanan Pajak Pratama (KPP) Langsa, untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal, motivasi kerja, serta capaian kinerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penggunaan Microsoft Teams berpengaruh terhadap komunikasi, motivasi, dan kinerja pegawai pada KPP Pratama Langsa. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei, di mana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi. Populasi penelitian melibatkan seluruh pegawai KPP Pratama Langsa, dengan responden yang berhasil dihimpun sebanyak 81 orang. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan uji statistik untuk membandingkan kondisi sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Microsoft Teams berkontribusi positif dalam meningkatkan komunikasi antarpegawai, memperkuat motivasi kerja melalui kemudahan koordinasi, serta berdampak pada peningkatan kinerja secara keseluruhan. Temuan ini menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi kolaborasi digital seperti Microsoft Teams memiliki implikasi penting bagi organisasi, khususnya instansi pemerintah, dalam mendukung efektivitas kerja dan pencapaian tujuan organisasi di era transformasi digital.

Kata kunci: Kinerja, Komunikasi, KPP, Microsoft Teams, Motivasi

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menghadirkan perubahan besar dalam cara organisasi menjalankan aktivitasnya. Digitalisasi kerja menuntut setiap instansi, baik swasta maupun pemerintahan, untuk mengadopsi platform kolaborasi daring guna meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Salah satu platform yang banyak digunakan adalah

Microsoft Teams, aplikasi kolaborasi berbasis cloud yang menyediakan fitur komunikasi, koordinasi, dan manajemen kerja secara terpadu. Aplikasi ini memungkinkan pengguna berinteraksi melalui pesan teks, panggilan suara maupun video, berbagi dokumen, serta berkolaborasi dalam satu ruang kerja digital yang sama.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan Microsoft Teams mampu meningkatkan kualitas komunikasi, motivasi kerja, dan efektivitas kinerja. Misalnya, penelitian Mufida dan Salamah (2021) serta Jukasni dan Rorong (2022) menemukan bahwa aplikasi ini berperan penting dalam memperlancar penyebaran informasi dan koordinasi antarpegawai. Selanjutnya, Prayoga dan Mandira (2023) serta Prameswary, Sudiro, dan Rahayu (2024) menegaskan bahwa penggunaan Microsoft Teams pada berbagai organisasi berkontribusi positif terhadap produktivitas dan pencapaian kinerja. Hasil-hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa keberadaan aplikasi kolaborasi digital memiliki implikasi signifikan dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada konteks pendidikan dan perusahaan swasta. Kajian empiris terkait efektivitas Microsoft Teams dalam meningkatkan komunikasi, motivasi, dan kinerja pegawai di sektor pemerintahan masih terbatas. Padahal, instansi pemerintah memiliki karakteristik birokrasi yang berbeda, dengan struktur kerja yang lebih formal dan prosedural. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana penggunaan Microsoft Teams efektif dalam menunjang kinerja pegawai pada organisasi publik.

Berdasarkan celah penelitian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh penggunaan Microsoft Teams terhadap komunikasi, motivasi, dan kinerja pegawai pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Langsa. Urgensi penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam memperkaya literatur mengenai implementasi platform kolaborasi digital di sektor publik serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengelolaan sumber daya manusia di era digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana pemanfaatan Microsoft Teams dapat meningkatkan kualitas komunikasi, mendorong motivasi kerja, dan berimplikasi pada peningkatan kinerja pegawai.

2. KAJIAN TEORITIS

Komunikasi merupakan elemen penting dalam aktivitas organisasi karena menjadi sarana pertukaran informasi yang memengaruhi koordinasi dan pencapaian tujuan. Menurut Cangara (2018), komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan untuk menciptakan kesamaan makna. Dalam konteks organisasi, komunikasi berfungsi

menjaga kelancaran arus informasi antara atasan, bawahan, maupun sesama rekan kerja. Muhammad (2017) menambahkan bahwa komunikasi organisasi yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan pegawai dan memperkuat hubungan kerja, sehingga mendukung produktivitas. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi yang difasilitasi teknologi menjadi salah satu faktor penting dalam kinerja pegawai.

Motivasi kerja merupakan aspek psikologis yang mendorong individu untuk bertindak mencapai tujuan tertentu. Teori ekspektansi yang dikemukakan oleh Vroom menjelaskan bahwa motivasi seseorang dipengaruhi oleh harapan bahwa usaha yang dilakukan akan menghasilkan kinerja tertentu, dan kinerja tersebut akan menghasilkan imbalan yang bernilai bagi individu (Lokman et al., 2022). Dalam kerangka ini, Microsoft Teams dapat dilihat sebagai faktor pendukung yang meningkatkan harapan pegawai terhadap kemudahan komunikasi, keterlibatan dalam pekerjaan, serta penghargaan yang diperoleh dari pencapaian kinerja. Sejalan dengan itu, Deci dan Ryan (2020) melalui self-determination theory menegaskan bahwa motivasi intrinsik dapat ditingkatkan apabila lingkungan kerja memberikan dukungan berupa otonomi, kompetensi, dan keterhubungan.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja yang dicapai seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pradhan dan Jena (2017) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai capaian yang mencerminkan kemampuan individu dalam melaksanakan tugas sesuai target dan standar organisasi. Diamantidis dan Chatzoglou (2019) menekankan bahwa kinerja di era digital tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga pada kompetensi dalam memanfaatkan teknologi informasi. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan pemanfaatan aplikasi seperti Microsoft Teams dapat memengaruhi pencapaian kinerja pegawai, terutama dalam organisasi yang mengutamakan efektivitas komunikasi dan koordinasi.

Sejumlah penelitian terdahulu mendukung pentingnya pemanfaatan Microsoft Teams dalam meningkatkan efektivitas kerja. Mufida dan Salamah (2021) menemukan bahwa aplikasi ini berpengaruh positif terhadap motivasi belajar siswa dalam konteks pembelajaran daring. Jukasni dan Rorong (2022) menunjukkan bahwa Microsoft Teams efektif dalam penyebaran informasi di lingkungan perusahaan. Penelitian Prayoga dan Mandira (2023) membuktikan bahwa penggunaan aplikasi ini saat work from home meningkatkan produktivitas pegawai, sementara Prameswary, Sudiro, dan Rahayu (2024) menemukan bahwa pertemuan daring melalui Microsoft Teams berkontribusi pada pencapaian kinerja karyawan. Meskipun konteks penelitian tersebut beragam, keseluruhannya menunjukkan bahwa Microsoft Teams berperan signifikan dalam memperbaiki komunikasi, meningkatkan motivasi, serta mendukung pencapaian kinerja.

Berdasarkan uraian teori dan penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa terdapat keterkaitan erat antara komunikasi, motivasi, dan kinerja pegawai, khususnya ketika difasilitasi oleh platform digital seperti Microsoft Teams. Hal ini menjadi landasan bagi penelitian ini untuk menguji secara empiris pengaruh penggunaan aplikasi tersebut terhadap efektivitas kerja pegawai KPP Pratama Langsa.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan menguji pengaruh penggunaan Microsoft Teams terhadap komunikasi, motivasi, dan kinerja pegawai secara empiris melalui data numerik yang dapat diolah secara statistik (Sugiyono, 2017).

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Langsa yang berjumlah 89 orang. Teknik pengumpulan data utama dilakukan melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert lima poin, yang mencakup indikator variabel komunikasi, motivasi, dan kinerja pegawai. Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan keakuratan pengukuran.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Tahapan analisis meliputi statistik deskriptif untuk menggambarkan distribusi data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, serta uji inferensial. Uji inferensial utama yang digunakan adalah paired sample t-test, yang bertujuan untuk melihat perbedaan kondisi responden sebelum dan sesudah penggunaan Microsoft Teams. Uji ini dipilih karena sesuai untuk menganalisis dua kelompok data yang berpasangan dari subjek yang sama (Jennings, 2002; Zhou, Li, & Chen, 2023).

Selain data kuantitatif, penelitian ini juga melakukan wawancara singkat dengan beberapa pegawai sebagai data pendukung. Data wawancara ini digunakan untuk memberikan penjelasan tambahan terhadap hasil analisis kuantitatif, sehingga hasil penelitian dapat dipahami secara lebih komprehensif sesuai konteks lapangan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Langsa dengan melibatkan seluruh populasi, yaitu 89 pegawai. Proses pengumpulan data berlangsung selama bulan Mei–Juni 2024 melalui penyebaran kuesioner skala Likert. Dari 89 kuesioner yang dibagikan, seluruhnya kembali dan dapat diolah. Selain itu, dilakukan wawancara singkat terhadap beberapa pegawai sebagai data pendukung yang memperkuat temuan kuantitatif.

Hasil Analisis Deskriptif

Tabel 1. Rata-rata Skor Variabel Penelitian Sebelum dan Sesudah Penggunaan Microsoft Teams.

| Variabel | Mean Sebelum | Kategori | Mean Sesudah | Kategori |
|------------|--------------|----------|--------------|----------|
| Komunikasi | 3,11 | Cukup | 3,75 | Baik |
| Motivasi | 3,2 | Cukup | 3,8 | Baik |
| Kinerja | 3,18 | Cukup | 3,85 | Baik |

Hasil analisis deskriptif menunjukkan adanya peningkatan skor rata-rata pada ketiga variabel utama setelah penggunaan *Microsoft Teams*. Pada aspek komunikasi, skor rata-rata meningkat dari kategori “cukup” menjadi “baik”, mencerminkan perbaikan kualitas interaksi vertikal maupun horizontal antarpegawai. Motivasi kerja pegawai juga menunjukkan peningkatan dari kategori “cukup” menjadi “baik”, yang ditunjukkan melalui tanggung jawab yang lebih tinggi serta kesediaan bekerja sama dalam tim. Demikian pula pada aspek kinerja, rata-rata skor responden meningkat, menandakan perbaikan kedisiplinan, produktivitas, serta pencapaian target kerja.

Hasil Uji Paired Sample t-Test

Tabel 2. Hasil Uji Paired Sample t-Test.

| Variabel | t hitung | Sig. (2-tailed) | Keterangan |
|------------|----------|-----------------|------------|
| Komunikasi | -7,532 | 0 | Signifikan |
| Motivasi | -8,214 | 0 | Signifikan |
| Kinerja | -9,002 | 0 | Signifikan |

Untuk memastikan signifikansi perbedaan sebelum dan sesudah penggunaan *Microsoft Teams*, dilakukan uji *paired sample t-test*. Hasil uji menunjukkan nilai signifikansi $< 0,05$ pada ketiga variabel, yaitu komunikasi, motivasi, dan kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kondisi pegawai sebelum dan sesudah penggunaan *Microsoft Teams*. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa penggunaan *Microsoft Teams* berpengaruh terhadap efektivitas kerja pegawai dapat diterima.

Pembahasan

Hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa teknologi kolaborasi digital dapat meningkatkan efektivitas kerja dalam organisasi. Peningkatan kualitas komunikasi yang ditunjukkan sejalan dengan pendapat Cangara (2018) dan Muhammad (2017) yang

menekankan pentingnya komunikasi organisasi sebagai penunjang kelancaran arus informasi. Dengan adanya *Microsoft Teams*, hambatan komunikasi dapat diminimalkan, karena pegawai dapat bertukar informasi secara real time maupun tertunda melalui fitur chat dan kanal diskusi.

Temuan pada variabel motivasi mendukung teori ekspektansi Vroom, yang menyatakan bahwa motivasi dipengaruhi oleh harapan keberhasilan suatu usaha serta nilai dari hasil yang diperoleh (Lokman et al., 2022). Dalam konteks penelitian ini, *Microsoft Teams* memberikan dukungan berupa kemudahan akses informasi dan monitoring kinerja yang jelas, sehingga meningkatkan motivasi pegawai untuk bekerja lebih baik.

Sementara itu, hasil pada variabel kinerja sejalan dengan penelitian Pradhan dan Jena (2017) serta Diamantidis dan Chatzoglou (2019) yang menekankan bahwa kinerja pegawai di era digital sangat dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi. Peningkatan produktivitas dan pencapaian target kerja yang ditemukan dalam penelitian ini juga konsisten dengan hasil penelitian terdahulu oleh Prayoga dan Mandira (2023), serta Prameswary, Sudiro, dan Rahayu (2024), yang membuktikan bahwa penggunaan *Microsoft Teams* berkontribusi positif terhadap kinerja pegawai di berbagai sektor.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa adopsi *Microsoft Teams* di lingkungan instansi pemerintahan memiliki implikasi positif, baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai hubungan antara teknologi kolaborasi digital, komunikasi, motivasi, dan kinerja pegawai, khususnya pada konteks birokrasi publik. Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi pengelola sumber daya manusia di KPP Pratama Langsa untuk terus mengoptimalkan pemanfaatan fitur-fitur *Microsoft Teams* guna mendukung pencapaian tujuan organisasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan *Microsoft Teams* berpengaruh positif terhadap komunikasi, motivasi, dan kinerja pegawai di KPP Pratama Langsa. Hasil uji paired sample t-test menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara kondisi sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan platform kolaborasi digital dapat meningkatkan efektivitas kerja, memperlancar arus komunikasi antarpegawai, serta mendorong keterlibatan yang lebih tinggi dalam pencapaian target kinerja. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan agar pihak manajemen instansi terus mengoptimalkan pemanfaatan fitur-fitur *Microsoft Teams* dalam aktivitas kerja sehari-hari. Pelatihan penggunaan aplikasi perlu diperluas agar seluruh pegawai memiliki kompetensi digital yang memadai. Selain itu, dukungan kebijakan organisasi yang konsisten dalam memfasilitasi

komunikasi daring sangat penting agar manfaat aplikasi ini dapat dirasakan secara maksimal. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada satu instansi pemerintah, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke seluruh organisasi publik. Oleh sebab itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan sampel yang lebih luas serta memasukkan variabel lain seperti kepuasan kerja atau budaya organisasi, agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang efektivitas penggunaan Microsoft Teams dalam berbagai konteks kerja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Langsa beserta seluruh pegawai yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan selama proses penyusunan penelitian hingga penulisan artikel ini.

DAFTAR REFERENSI

- Cangara, H. (2018). *Pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2020). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55(1), 68-78. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>
- Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. D. (2019). Factors affecting employee performance in the digital era: The case of digital skills and competences. *Journal of Human Resource Management*, 7(3), 150-160.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jukasni, L., & Rorong, M. (2022). Pengaruh penggunaan aplikasi Microsoft Teams terhadap penyebaran informasi pada karyawan di PT Schneider Batam. *Jurnal Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Putera Batam*, 4(1), 70-80. <https://doi.org/10.33884/scientiajournal.v5i5.7830>
- Lokman, A., Hassan, F., Ustadi, Y. A., Rahman, F. A. A., Zain, Z. M., & Rahmat, N. H. (2022). Investigating motivation for learning via Vroom's theory. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(1), 504-530. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v12-i1/11749>
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Masram. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Microsoft Teams. (n.d.). Microsoft Teams: Group chat software. Retrieved from <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-teams/group-chat-software>
- Mufida, F., & Salamah, U. (2021). Efektivitas aplikasi Microsoft Teams terhadap motivasi belajar pada pembelajaran daring siswa kelas VB SDN Sumberejo II Surabaya. *DWIJA CENDEKIA: Jurnal Riset Pedagogik*, 5(2), 50-60. <https://doi.org/10.20961/jdc.v5i2.56077>
- Muhammad, A. (2017). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee performance at workplace: Conceptual model and empirical validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69-85. <https://doi.org/10.1177/2278533716671630>
- Prameswary, I., Sudiro, T., & Rahayu, S. (2024). Efektivitas pertemuan daring menggunakan Zoom, Google Meet dan Microsoft Teams untuk meningkatkan kinerja karyawan. *Action Research Literate*, 8(1), 150-160. <https://doi.org/10.46799/arl.v8i1.216>
- Prayoga, I. M. R., & Mandira, I. M. C. (2023). Efektivitas penggunaan Microsoft Teams saat WFH di PT. Bali Animasi Solusi Ekakarsa. *Jurnal Universitas Pendidikan Nasional Denpasar*, 9(2), 25-35.
- Purwanto, M. N. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku organisasi* (Terj. Ratna Saraswati & Febriella Sirait). Jakarta: Salemba Empat.
- Rogers, E. M. (2019). *Diffusion of innovations* (6th ed.). New York: Free Press.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, 17(5), 328-376. <https://doi.org/10.17705/1jais.00428>
- West, R., & Turner, L. H. (2018). *Introducing communication theory: Analysis and application* (6th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Yusfriyanti, A. (2021). Efektivitas Microsoft Teams terhadap hasil pembelajaran IPA pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Edukasi*, 7(2), 100-110. <https://doi.org/10.51836/je.v7i2.275>
- Zhou, Y., Li, H., & Chen, X. (2023). Central limit theorem and robustness of t-tests in behavioral sciences research. *PLOS ONE*, 18(6), e0286354. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286354>