

Peran Komunikasi Internal Pada Usaha Percetakan Digital Dalam Meningkatkan Kinerja Tim Produksi (Studi Kasus Percetakan Afa Digital Printing Jatiwarna)

Muhammad Muhari

muhammadmuharr67@gmail.com

Universitas Bina Sarana Informatika

Muhammad Ichsan

muhammad.mch@bsi.ac.id

Universitas Bina Sarana Informatika

Chepi Nurdiansyah

chepi.cnh@bsi.ac.id

Universitas Bina Sarana Informatika

Korespondensi penulis: *muhammadmuharr67@gmail.com*

Abstract. *This research is motivated by the importance of internal communication within a company, as demonstrated by AFA Digital Printing Jatiwarna, in improving work effectiveness. The purpose of this study is to identify the patterns of internal communication used to facilitate each objective and goal within the work system. This research aims to analyze the role of internal communication in enhancing the performance of the production team at a digital printing business, with a case study at AFA Digital Printing Jatiwarna. The study employs a qualitative approach with a case study method, based on theories of internal communication, personal communication, and group communication. Data collection techniques include direct observation of work activities, in-depth interviews with the business owner, production team leader, and production team members, as well as documentation of production workflows and related records. The findings reveal that effective internal communication is a key factor in improving coordination, efficiency, and productivity within the production team. The communication pattern implemented at AFA Digital Printing is open, informal yet disciplined, and oriented toward speed and accuracy in information delivery. Relationships among individuals within the organizational structure show strong collaboration, where the business owner plays an active role in providing strategic direction, the team leader acts as a liaison in managing instructions, and the production team performs tasks with a clear understanding of the communicated messages. This research concludes that structured and responsive internal communication can create a productive and synergistic work environment, which directly contributes to improving the performance of the production team.*

Keywords: *Internal communication, production team performance, digital printing, case study, AFA Digital Printing.*

LATAR BELAKANG

Sektor bisnis adalah inti dari sistem ekonomi. Berbagai metode dan tren bisnis bermunculan dan mengalami transformasi seiring dengan kemajuan zaman yang terus berkembang pesat. Setiap rentang waktu memiliki pola perkembangan industri yang unik, Industri cetak digital tidak hanya menyediakan layanan cetak tetapi juga berfungsi sebagai media komunikasi visual yang dapat menyampaikan pesan secara langsung kepada khalayak. Strategi komunikasi yang digunakan oleh perusahaan cetak digital, mulai dari branding, promosi di media sosial, hingga interaksi dengan pelanggan, sangat penting untuk membangun hubungan dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Akifah, 2020),

Dalam pengelolaan bisnis secara strategis, tugas-tugas utama dalam menjalankan operasi bisnis bisa dibagi menjadi empat kelompok besar. Pertama, tugas Sumber Daya Manusia (SDM), yang bertugas mengevaluasi kemampuan dan keterbatasan baik di tingkat manajer maupun karyawan biasa. Kedua, tugas Pemasaran, yang bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan

Received Agustus 28, 2025; Revised September 30, 2025; Oktober 18, 2025

* Muhammad Muhari , *muhammadmuharr67@gmail.com*

kelemahan dari kegiatan pemasaran utama yang dilakukan perusahaan. Ketiga, tugas Keuangan, yang melibatkan analisis keadaan uang perusahaan agar bisa memahami kondisi keuangan secara utuh serta mengetahui risiko dan peluang yang ada, hal ini penting dalam menyusun strategi yang baik. Keempat, tugas Produksi atau Operasional, yang fokus pada pengecekan efisiensi dan efektivitas proses produksi, manufaktur, atau layanan yang ditawarkan perusahaan (Godwin et al., 2024).

Komunikasi internal dalam industri kreatif seperti cetak digital dan percetakan sangat penting untuk membantu tim bekerja sama dan memastikan proses produksi berjalan lancar. Tenggat waktu yang ketat, detail teknis yang rumit, dan kebutuhan untuk berkolaborasi antara divisi seperti desain, produksi, dan pelayanan konsumen adalah karakteristik umum dari operasi industri ini (Rozi & Affandi, 2021).

Komunikasi internal adalah proses pertukaran ide, gagasan, dan informasi antar pemimpin dan karyawan dalam sebuah organisasi, baik secara vertikal maupun horizontal. Komunikasi internal juga dapat didefinisikan sebagai proses menyampaikan informasi dari satu pihak ke pihak lain dalam organisasi, baik secara lisan maupun tulisan. Untuk menciptakan 6 kerja sama yang baik, struktur organisasi yang efektif, dan kelancaran dalam menjalankan tugas, proses ini sangat penting (Internal & Eksternal, 2021).

Komunikasi mencakup semua aspek bisnis, baik internal maupun eksternal, sehingga tidak mudah. Komunikasi internal sangat penting untuk kelancaran operasi perusahaan. Tanpa komunikasi internal yang baik, kegiatan operasional tidak akan berjalan dengan semestinya dan sulit untuk dikoordinasikan dengan baik. Selain itu, instruksi mungkin tidak tersampaikan dengan tepat, yang dapat menyebabkan kesalahpahaman jika proses komunikasi tidak dilakukan dengan benar dan efektif. Pemimpin dan karyawan harus bekerja sama, berkomunikasi dengan baik, dan mematuhi peraturan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Selain itu, karyawan harus bekerja sama satu sama lain (Andi Miranda et al., 2023).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam peran komunikasi internal yang ada di dalamnya kemudian jenis penelitian menggunakan deskriptif merupakan penelitian yang memaparkan peran komunikasi internal yang terjadi di Afa Digital Printing dalam meningkatkan kinerja tim produksi. Dari hasil penelitian ini berfokus kepada subjek. Subjek ilmiah adalah berupa perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lainnya dengan mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasan dengan memanfaatkan metode ilmiah. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah tim produksi dari Afa Digital Printing. Penelitian ini memuat gambaran dari pandangan responden terhadap peningkatan kerja tim produksi yang ada di Afa Digital Printing.

Metode penelitian kualitatif memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari lebih lanjut tentang kebiasaan komunikasi internal perusahaan dan bagaimana hal itu berdampak pada kinerja karyawan. Metode ini memungkinkan pemahaman mendalam tentang interaksi dan dinamika yang berkembang di dalam perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Majelis Talim Syubbanul Muslimin

AFA Digital Printing adalah perusahaan induk dari beberapa anak perusahaan percetakan yang sudah berpengalaman selama 17 tahun di bidang cetak digital. 38 Keunggulan perusahaan ini terletak pada kemampuannya untuk selalu beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang terus

berubah, serta menyediakan layanan cetak dengan kualitas tinggi, waktu produksi yang efisien, dan fleksibilitas dalam menyesuaikan desain serta jumlah cetakan.

AFA Digital Printing memiliki beberapa perusahaan cabang yang masing masing bergerak dibidang proses percetakan yang berbeda. Salah satunya adalah Sinar Seroja Printing, yang melayani berbagai jenis percetakan, seperti sablon kaos, sablon mug, cetak banner, cetak buku dan majalah, brosur, kartu nama, stampel, medali, pelakat, piala, cetak Surah Yasin, id card, kwitansi, pin bros, lanyard, serta masih banyak lagi.

AFA Digital Printing memiliki kemampuan dalam mengoperasikan mesin cetak berteknologi tinggi seperti direct-to-garment (DTG), large format printing, UV printing, serta sublimation printing. Teknologi ini memungkinkan hasil cetak memiliki resolusi tinggi, warna tajam, dan ketahanan yang baik pada berbagai media seperti kertas, kain, plastik, akrilik, hingga bahan logam. Selain aspek teknis, keunggulan AFA Digital Printing juga terletak pada sistem manajemen produksinya yang terotomatisasi dan adaptif. Banyak perusahaan unggulan telah menerapkan sistem workflow digital yang terintegrasi dengan desain grafis, pemrosesan file, manajemen antrian cetak, hingga pengiriman produk, sehingga mampu mengoptimalkan efisiensi operasional

Hasil Penelitian

Hasil penelitian menyajikan hasil utama penelitian, yang berasal dari pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Hasil ini disajikan secara logis, tanpa bias atau interpretasi penulis, sehingga pembaca siap untuk mempertimbangkan dan mempertimbangkan hasil di bagian diskusi. Bagian Hasil bertujuan untuk membagi data menjadi kalimat yang menunjukkan relevansinya dengan pertanyaan penelitian. Sebaliknya, pembahasan terkait erat dengan temuan penelitian. Mereka menguraikan dan menganalisis temuan secara lebih mendalam untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang diteliti. Dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan terbagi menjadi 3 yaitu Wawancara: Melibatkan tim produksi AFA Digital Printing, dan pemimpin. Observasi: Mengamati interaksi dan dinamika komunikasi internal dalam ruang lingkup pekerjaan. Analisis Dokumen: Mengkaji dokumen terkait komunikasi dan ruang lingkup AFA Digital Printing.

Hasil Wawancara

Dari beberapa narasumber yang telah ditentukan, penelitian melakukan wawancara secara mendalam yang memiliki tujuan untuk menyajikan data terkait peran komunikasi internal yang dijalankan AFA Digital Printing dalam meningkatkan kinerja dari tim produksi. Wawancara ini bersifat fleksibel dimana penulis dapat mengajukan pertanyaan pertanyaan yang nanti nya akan menjawab hasil dari penelitian yang dilakukan.

Penulis memberikan pertanyaan kepada narasumber berdasarkan ketentuan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada bagian ini penulis mendeskripsikan bagaimana hasil wawancara kepada narasumber, kemudian dilakukan penganalisisan terhadap hasil yang diperoleh sesuai dengan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian penulis. Menurut narasumber peran komunikasi internal yang berjalan di AFA Digital Printing ini sangat baik. Sehingga Kerjasama tim dapat berjalan dengan lancar dan informasi kepada customer pun dapat tersampaikan dengan baik. Pendekatan sederhana dan pembawaan yang santai membuat para karyawan khusus nya tim produksi dan menjalankan tugas nya secara baik.

Pembahasan

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa cara berkomunikasi antara anggota di Percetakan AFA Digital Printing berfokus pada efisiensi dan kejelasan dalam menyampaikan informasi. Hal ini terlihat dari cara pemimpin memberi instruksi secara langsung dan tegas kepada

tim produksi, tanpa melalui prosedur yang rumit. Gaya komunikasi yang digunakan sederhana dan langsung ke titik, sehingga setiap pesan kerja bisa langsung dipahami dan dilakukan tanpa mengalami kesalahpahaman. Model komunikasi seperti ini membantu perusahaan memenuhi kebutuhan operasionalnya dalam menyelesaikan pesanan pelanggan tepat waktu, karena industri cetak digital sangat membutuhkan kecepatan dan ketepatan dalam proses produksi.

Efektivitas komunikasi internal yang terbentuk juga menjadi faktor penting dalam mempertahankan produktivitas kerja dan konsistensi kualitas layanan kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi dalam komunikasi tidak hanya mempercepat proses produksi, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap kinerja tim dan kepuasan pelanggan.

Komunikasi di Percetakan AFA Digital Printing tidak diatur dengan struktur formal yang terlalu ketat, tetapi tetap dijalankan dengan disiplin kerja yang tinggi. Pendekatan komunikasi yang fleksibel namun tetap terkontrol ini menciptakan suasana kerja yang dinamis, memungkinkan seluruh anggota organisasi berinteraksi dengan lebih terbuka namun tetap dalam batas tanggung jawab masing-masing.

Pada hasil dari wawancara ketiga narasumber dapat dilihat bahwa terdapat dua pola komunikasi internal yang diterapkan di Percetakan AFA Digital Jatiwarna yaitu pola komunikasi internal (personal) dan komunikasi internal (kelompok).

1. Komunikasi Personal

Komunikasi jenis ini terjadi antara dua orang yang berbicara satu sama lain dalam sebuah organisasi, baik secara langsung maupun melalui media. Komunikasi langsung terjadi melalui pertemuan langsung, sedangkan komunikasi melalui media terjadi melalui alat seperti telepon, email, memo, atau surat.

2. Komunikasi Kelompok

Pertukaran informasi antar kelompok atau bagian dalam sebuah organisasi dikenal sebagai komunikasi internal. Sebuah organisasi biasanya dibagi menjadi beberapa bagian atau divisi, dan masing-masing divisi harus berkomunikasi dengan divisi lainnya agar pekerjaan dapat dilakukan dengan baik. Karena ini dapat mengurangi kesalahpahaman, komunikasi antar kelompok lebih mudah dilakukan secara langsung daripada melalui media.

Dengan menggunakan pendekatan komunikasi kelompok dan personal, kerja sama dalam tim bisa berjalan lebih lancar dan cepat menanggapi kebutuhan produksi yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan. Kepala Produksi memiliki peran penting sebagai penghubung antara arahan dari manajemen dengan pelaksanaan pekerjaan di lapangan, sementara anggota tim diberi kesempatan untuk menyampaikan masalah atau saran secara bersama-sama dalam pertemuan internal. Dengan sistem komunikasi kelompok yang teratur namun bisa beradaptasi, maka produktivitas kerja meningkat, kesalahan dalam operasional berkurang, serta terbentuknya budaya kerja sama yang baik di lingkungan Percetakan AFA Digital Printing.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan penelitian mengenai peran komunikasi internal dalam meningkatkan kinerja tim produksi di Percetakan AFA Digital Printing Jatiwarna, dapat disimpulkan bahwa:

1. **Komunikasi internal** berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan koordinasi kerja tim produksi. Proses komunikasi yang sistematis, transparan, dan tepat sasaran membantu menciptakan lingkungan kerja yang produktif serta meminimalkan kesalahan. Interaksi personal antara kepala produksi dan anggota tim memperkuat kepercayaan dan

- pemahaman peran, sedangkan komunikasi kelompok melalui briefing dan diskusi rutin mendorong kolaborasi serta keterlibatan aktif seluruh anggota.
2. **Komunikasi personal dan kelompok** yang berjalan sinergis membangun hubungan yang saling percaya, memperkuat kerja sama, serta meningkatkan rasa memiliki terhadap hasil kerja. Kedua bentuk komunikasi ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas dan produktivitas tim produksi secara keseluruhan di AFA Digital Printing Jatiwarna.

DAFTAR REFERENSI

- Akifah, A. (2020). Optimalisasi Fungsi Media Sosial Dalam Pengembangan Bisnis Kuliner. *Kinesik*, 7(2), 91–102. <https://doi.org/10.22487/ejk.v7i2.56>
- Andi Miranda, Isti Prabawani, & Ririn Kusumawati. (2023). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT.XYZ. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(3), 34–42. <https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i3.227>
- Godwin, G., Junaedi, S. R. P., Hardini, M., & Purnama, S. (2024). Inovasi Bisnis Digital untuk Mendorong Pertumbuhan UMKM melalui Teknologi dan Adaptasi Digital. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 5(2), 41–47. <https://doi.org/10.34306/abdi.v5i2.1172>
- Internal, K., & Eksternal, K. (2021). *POLA KOMUNIKASI INTERNAL DAN EKSTERNAL PADA ORGANISASI DEDIKASI UNTUK NEGERI*, Abdul Malik Fajar, 2022. 70–80.
- Rozi, A., & Affandi, A. (2021). *Pengaruh Komunikasi Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Pt Adicipta Boga Intiprima Jakarta Pusat*. 1(September), 222–228.