

## **Audit Mini Komunikasi Quality Assurance (AKQUA) untuk Peningkatan Kinerja Karyawan PT Sinar Djaja Can**

Agus Suprianto  
Ainur Rochmaniah

(Program Studi Ilmu Komunikasi  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
email: [sagusjunot@gmail.com](mailto:sagusjunot@gmail.com) , [ainur@umsida.ac.id](mailto:ainur@umsida.ac.id))

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh komunikasi *Quality Assurance* (QA) untuk peningkatan kinerja karyawan bagian produksi di PT Sinar Djaja Can ditinjau dalam audit mini komunikasi yaitu dari aspek manajemen, organisasi, komunikasi, dan umpan balik. Penelitian ini menggunakan metode eksplanatif kuantitatif, dengan jumlah populasi sebanyak 200 karyawan bagian produksi. Sampel yang diambil sebanyak 67 karyawan. Teknik *sampling* menggunakan *teknik simple random sampling*. Sedangkan teknik penganalisisan data melalui rumus regresi linier berganda. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara baik bersama-sama maupun oleh manajemen, organisasi, komunikasi, dan umpan balik. Hal ini diperkuat dengan R Square sebesar 90,9%. Hal ini dapat diartikan jika komunikasi QA ditingkatkan maka kinerja karyawan akan meningkat dari segi kualitas, kuantitas, maupun pemanfaatan waktu, sehingga mampu meminimalisir menurunnya standar kualitas produksi dan keluhan pelanggan dan sisanya dipengaruhi variabel lain di luar penelitian.

Kata kunci: audit mini komunikasi, *quality assurance*, kinerja

### **Abstract**

*The purpose of this research is to know the influence of Quality Assurance (QA) communication to improve employee performance of production department at PT Sinar Djaja Can reviewed in mini audit communication that is from management, organization, communication, and feedback aspects. This research uses quantitative explanative method, with total population of 200 employees of production department. Samples taken as many as 67 employees. The sampling technique uses simple random sampling technique. While the data analysis technique through multiple linear regression formula. The results of this study show that employee performance is influenced by management, organization, communication, and feedback. This is reinforced by R Square of 90.9%. This can be interpreted if the QA communication is improved then the performance of employees will increase in terms of quality, quantity, and utilization of time, so as to minimize the decline in quality standards of production and customer complaints. The other aspects are influenced by other variables outside the study.*

*Keywords: mini audit communication, quality assurance, performance*

### **Pendahuluan**

Komunikasi efektif sangat menentukan kelangsungan hidup dan kesehatan setiap organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil begitu pula sebaliknya, kurang atau tidak adanya komunikasi, organisasi dapat macet atau berantakan (Muhammad, 2005). Dalam organisasi atau perusahaan terdapat proses komunikasi antar karyawan dan antara karyawan dengan pimpinan. Sedangkan Scrhram menyatakan bahwa komunikasi adalah proses dua arah (*two way process*) dimana pengirim dan penerima pesan berkomunikasi dalam konteks kerangka actual (*frame of reference*), hubungan dan situasi sosial mereka masing-masing. Dengan demikian, komunikasi adalah proses timbal balik pertukaran tanda untuk memberitahukan, memerintahkan, atau membujuk berdasarkan makna dan kondisi bersama melalui hubungan komunikator dan konteks sosial (Morissan,2008).

PT Sinar Djaja Can adalah perusahaan *manufacturing* yang memproduksi kemasan kaleng untuk sarden, kaleng susu, dan kaleng biskuit yang tentunya akan sangat berbahaya bila kemasan kaleng ini terkontaminasi dengan material yang berbahaya bila berada dalam tubuh manusia. Untuk menjamin mutu kemasan kaleng yang diproduksi perusahaan ini mendirikan bagian yaitu *Quality Assurance* (QA) yang tugasnya meliputi: Pertama, koordinasi dengan bagian terkait perihal *product complain*, *return* dan *product reject*. Kedua, koordinasi dengan bagian terkait perihal penyelesaian LPPTS dan HFI. Ketiga, membuat *Spect product*. Keempat, membuat *commodity standart*. Kelima, melakukan *sampling* terhadap produk yang sudah dilabeli *Quality Control* (QC) Pass.

Keenam, mengevaluasi staf yang ada dibawahnya. Ketujuh, menerbitkan ID kemasan kaleng. Kedelapan, menetapkan *job description* dan target bagiannya.

Kualitas produksi yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan, sebaliknya jika kualitas hasil produksi buruk akan menghasilkan keluhan pelanggan. Data yang diperoleh dari bagian marketing PT Sinar Djaja Can, masih terdapat keluhan pelanggan. Pada tahun 2013 sebanyak 11 keluhan, 2014 sebanyak 14 keluhan, 2015 sebanyak 10 keluhan. Meskipun keluhan pelanggan dapat diselesaikan oleh QA, hal ini memunculkan pertanyaan yang berkaitan dengan komunikasi yang dilakukan bagian QA. Bagaimana komunikasi QA mempengaruhi kinerja karyawan bagian Produksi, sehingga bisa meminimalisir keluhan pelanggan.

Komunikasi menjadi efektif apabila komunikasi dari pihak QA sejalan dengan upayanya menjamin kualitas produk yang dihasilkan oleh karyawan produksi sesuai standart yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk itu perlu dilakukan audit mini komunikasi. Audit mini sangat penting dilakukan bila organisasi mengalami kebutuhan sebagai berikut. Pertama informasi tepat waktu dengan segera tentang kualitas baik, buruk atau perbedaan program dan komponen-komponennya. Kedua tinjauan objektif tentang program yang sedang berlangsung yang dapat dipergunakan untuk meningkatkan efisiensi kerja. Ketiga Sebuah *action plan* yang dapat menunjukkan di mana persoalan-persoalan muncul, langkah-langkah penanganannya, dan saran-saran bagaimana menjadikan komunikasi lebih efektif.

Di sisi lain, audit mini komunikasi meliputi empat dimensi yaitu; Pertama, manajemen yang meliputi pandangan dan kebijakan. Kedua, organisasi terdiri dari prosedur kerja, sistem, dan sumber daya. Ketiga, komunikasi meliputi internal, eksternal, dengan bentuk tertulis, dan lisan. Keempat, umpan balik yang terdiri dari saluran-saluran, frekuensi, dan hasilnya (Hardjana, 2000).

Dari uraian di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana pengaruh komunikasi QA untuk peningkatan kinerja karyawan bagian produksi PT Sinar Djaja Can ditinjau dari aspek audit mini komunikasi. Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi QA secara parsial dan simultan untuk peningkatan kinerja karyawan bagian produksi PT Sinar Djaja Can, ditinjau dari aspek audit mini komunikasi.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian adalah penelitian eksplanatif kuantitatif, menggunakan metode survey. Populasi adalah karyawan bagian produksi PT. Sinar Djaja Can yang berjumlah 200 orang, dan sampel yang diambil sebesar 67 responden dengan memakai rumus

Slovin. Teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner dan teknik penganalisisan data menggunakan rumus analisis regresi berganda.

## Hasil dan Pembahasan

**Quality Assurance (QA)** adalah seorang yang bertugas menjamin mutu sebuah produk sesuai standar dari ISO 22000 yaitu standar keamanan pangan yang diimplementasikan dalam *Good Manufacturing Practies (GMP)* dan *Standart Sanitaion Operating Prosedure (SSOP)*. Dalam penelitian ini menganalisis komunikasi *Quality Assurance (QA)* ditinjau berdasarkan audit mini komunikasi yaitu aspek manajemen, organisasi, komunikasi, dan umpan balik.

Aspek komunikasi meliputi pandangan dan kebijakan dari pemegang kepentingan dan pengambil keputusan dalam perusahaan. Yang menjadi bagian dari manajemen antara lain direktur utama, direktur operasional, para staf, eksekutif, manajer produksi. Aspek organisasi meliputi prosedur kerja, sistem dan sumber daya. Partisipan organisasi adalah individu-individu yang memberikan kontribusi kepada organisasi biasa disebut karyawan (Muhammad, 2005). Aspek komunikasi audit mini meliputi komunikasi Internal, Eksternal, dengan bentuk tertulis, dan lisan. Dengan kata lain komunikasi bersifat interaksi dan transaksi yaitu saling bertukar komunikasi. Aspek umpan balik audit mini komunikasi meliputi saluran-saluran, frekuensi, dan hasilnya. Umpan balik merupakan respons terhadap pesan yang diterima dari pengirim pesan (*source*) yang diterima oleh si pengirim diinterpretasikan sama oleh penerima dengan kata lain terjadi persamaan makna antara komunikasi QA dengan bagian produksi.

Untuk mengetahui nilai dari persepsi responden terhadap aspek audit mini komunikasi serta nilai dari kinerja penulis menggunakan tabel indikator nilai persepsi yang bersumber dari kuesioner atau pernyataan yang diisi oleh responden.

Tabel 1.  
Indikator Nilai Persepsi

No		(%)
1	Aspek Manajemen	87,31
2	Aspek Organisasi	88,31
3	Aspek Komunikasi	90,95
4	Aspek Umpan Balik	95,24
5	Kualitas	94,68
6	Kuantitas	97,11
7	Pemanfaatan Waktu	98,60

Sumber: Analisis Data Kuesioner

Tabel 1 menunjukkan komunikasi *Quality Assurance* (QA) aspek manajemen yang berupa petunjuk teknis dalam berkoordinasi dengan bagian QA, penerapan program 5R (ringkas, rapi, resik, rawat, rajin), menerapkan consensus tentang visi dan misi perusahaan dikalangan manajer, *Company goal* 2016 PT Sinar Djaja Can dalam kategori sangat baik (87,31%). Begitu halnya dengan pemahaman *Quality Control* (QC) proses pembuatan kaleng sesuai standart, penerapan *job description* di setiap bagian produksi, dan menginstruksikan tiap manajer untuk melakukan pemantauan kerja karyawan produksi setiap hari meskipun produksi menggunakan mesin otomatis juga termasuk dalam kategory sangat baik (88,31%).

Pemberian materi prosedur pembuatan kaleng sesuai *Good Manufacturing Practies* (GMP) dan *International Standart Organization* (ISO) 22000 oleh QA, komunikasi QA dengan kepala produksi berkaitan dengan isu penting utamanya penyelesaian komplain, termasuk dalam kategori sangat baik (90,95%). Sama halnya dengan umpan balik yang diterima bagian produksi dengan QA memasang baner dan spanduk diarea produksi tentang 5R serta *company goal* 2016 termasuk kategori sangat baik (95,24%).

Bagian produksi menghasilkan produk kemasan kaleng sesuai standart yang ditetapkan QA termasuk dalam kategori sangat baik (94,68%) akan tetapi karena keterbatasan jumlah petugas *Quality Control* (QC) hasil produksi tidak bisa dicek seluruhnya. Bagian QC mengecek dengan perbandingan 500 hasil produksi kemasan kaleng dilakukan 1 kali pengecekan. Untuk meminimalisir kesalahan yang tidak terkontrol harusnya bagian QC menambah intensitas pengecekan dengan cara menambah jumlah personil ataupun operator melakukan pengecekan setiap 100 hasil kemasan kaleng dengan 1 kali pengecekan.

Bagian produksi memanfaatkan waktu kerja untuk menghasilkan kemasan kaleng sebanyak-banyaknya termasuk dalam kategori sangat baik (97,11%). Bagian produksi lebih memprioritaskan hasil produksi daripada kualitas kemasan kaleng yang dihasilkan. Hal ini tentunya sangat mempengaruhi hasil produksi PT Sinar Djaja Can dimana banyak keluhan pelanggan terjadi bukan karna jumlah pengiriman kemasan kaleng yang kurang melainkan kualitas yang dihasilkan tidak sesuai standart perusahaan. Untuk itu target bagian produksi seharusnya dikurangi sehingga bagian produksi lebih tenang dalam bekerja dan bisa menghasilkan kemasan kaleng yang berkualitas sesuai standart perusahaan.

Bagian produksi selalu tertib masuk dan pulang kerja tepat waktu termasuk dalam kategori sangat baik (98,60%). Untuk dapat meningkatkan rasa kepedulian terhadap hasil pekerjaan yang dicapai eksekutif harusnya mampu menanamkan rasa memiliki terhadap perusahaan. Hal ini akan berimbas pada peningkatan pemanfaatan waktu dibagian produksi, karyawan akan bekerja dengan rasa senang dan merasa bertanggung jawab atas segala aktifitas mengenai pekerjaannya di perusahaan.

**Kinerja Karyawan** adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi Mahis dan Jackson (2002), kontribusi tersebut meliputi pertama kualitas kerja yaitu standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibanding volume kerja. Kedua kuantitas kerja yaitu standar yang dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya dengan kemampuan sebenarnya. Ketiga pemanfaatan waktu yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijakan dan peraturan perusahaan.

Ini berarti bahwa komunikasi *Quality Assurance* (QA) terhadap kinerja karyawan bagian produksi termasuk dalam kategori sangat baik (90,45%). Aspek tersebut meliputi aspek manajemen, organisasi, komunikasi, dan umpan balik.

**Faktor-Faktor Komunikasi *Quality Assurance* (QA) Untuk Peningkatan Kinerja karyawan bagian produksi.** Untuk menjelaskan beberapa variabel komunikasi QA dalam peningkatan kinerja karyawan, penganalisaannya menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS 20. Variabel-variabel yang diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan di antaranya yaitu manajemen, organisasi, komunikasi, dan umpan balik.

Tabel 2.  
Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	551.334	4	137.833	166.508	.000 <sup>b</sup>
Residual	51.323	62	.828		
Total	602.657	66			

a. Dependent Variable: Kinerja karyawan

b. Predictors: (Constant), Umpan Balik, Manajemen, Organisasi, Komunikasi

Hasil penganalisaan seperti yang tampak pada tabel 2 menunjukkan bahwa aspek manajemen, organisasi, komunikasi, dan umpan balik secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan bagian produksi di PT Sinar Djaja Can. Hal tersebut dapat dilihat dari F hitung (166,508) yang memiliki nilai lebih besar dari F tabel (1,507) dengan signifikansi kesalahan (P) sebesar 0,000.

Tabel 3.  
 Faktor-Faktor Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan

No	Variabel	Koefisien Regresi	T – hitung	P
1	Konstan	1,838	0,957	0,333
2	Manajemen (X <sub>1</sub> )	0,744	6,183	0,000
3	Organisasi (X <sub>2</sub> )	0,589	3,467	0,001
4	Komunikasi (X <sub>3</sub> )	1,223	4,322	0,000
5	Umpan Balik (X <sub>4</sub> )	0,528	3,069	0,003

Keterangan:

N	: 67	R : 0,956
R Square	: 0,915	Adjusted R Square : 0,909
F hitung	: 166,508	df = 4      Sig F : 0,000
Sig α	: 0,05	
Durbin – Watson	: 1,732 < 2,081 (tidak ada auto korelasi)	
Distribusi Data	: Normal	
Persamaan model	: $Y = 1,838 + 0,744 \text{ manajemen} + 0,589 \text{ organisasi} + 1,223 \text{ komunikasi} + 0,528 \text{ umpan balik}$	
Predictors	: (Constant), manajemen, organisasi, komunikasi, umpan balik	
Dependent Variable	: kinerja karyawan (Y)	

Sumber: Analisis Data Kuesioner

**Faktor-Faktor Berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.** Secara parsial keempat faktor berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yaitu komunikasi, manajemen, organisasi, dan umpan balik. umpan balik yang diberikan oleh bagian produksi dapat memberikan masukan bagi divisi *Quality Assurance* (QA) untuk menentukan strategi yang tepat dalam menentukan program untuk PT Sinar Djaja Can. Koefisien determinasi pengaruh komunikasi QA terhadap kinerja karyawan bagian produksi sebesar 18% nilai t hitung 3,069 lebih besar dari t tabel 1,99 dengan signifikansi kesalahan (p) 0,003. Hal ini berarti semakin banyak umpan balik yang diterima QA akan semakin banyak pula pilihan strategi untuk menentukan arah tujuan perusahaan dan bisa dipertimbangkan di jajaran puncak manajemen sehingga menjadikan kebijakan yang lebih efisien. Sesuai dengan pernyataan Barnlund dalam Pace dan Faules (2013) bahwa komunikasi bersifat transaksional berarti bahwa proses kooperatif, pengirim dan penerima sama-sama bertanggung jawab terhadap dampak dan efektifitas komunikasi yang terjadi.

Terdapat *job description* karyawan secara tertulis di setiap bagian menjadikan setiap divisi lebih memahami pembagian tugas masing-masing, sehingga karyawan bekerja sesuai bidang keahliannya. Komunikasi QA organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan koefisien determinasi sebesar 19% nilai t hitung 3,467 lebih besar dari t tabel 1,99 dengan signifikansi kesalahan (p) 0,001. Hal ini sesuai dengan pernyataan Weick dalam Mulyana (2013) bahwa organisasi dapat berupa anarki, tetapi

anarki yang diorganisasikan. Dengan kata lain organisasi dapat mengambil keputusan tetapi berdasarkan batas-batas yang membentuk struktur.

Komunikasi QA aspek manajemen juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan bagian produksi dalam upayanya menerapkan strategi 5R (ringkas, rapi, resik, rawat, rajin) kepada semua staff di PT Sinar Djaja Can sebesar  $t$  hitung 6,183. Skor  $t$  hitung tersebut lebih besar daripada  $t$  tabel 1,99 dengan signifikansi kesalahan sebesar 0,000. Hal ini sesuai dengan teori struktur organisasi formal Wayne Pace yang menyatakan bila pencapaian suatu organisasi dirancang untuk mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan banyak individu dan untuk memberikan rangsangan kepada orang-orang lainnya untuk membantu mereka (Pace dan Faules, 2013). Keberpengaruhannya aspek manajemen terhadap kinerja karyawan juga didukung dengan oleh besaran koefisien determinasi 21%.

Peran QA sangat penting untuk menjaga kualitas produksi utamanya dalam menerapkan standar operasional prosedur. Pengaruh komunikasi QA memiliki nilai  $t$  hitung 4,322 lebih besar daripada  $t$  tabel 1,99 dengan signifikansi kesalahan ( $P$ ) 0,000. Koefisien determinasi pengaruh komunikasi QA terhadap kinerja karyawan bagian produksi sebesar 41%. Hal ini berarti bahwa Peran QA dalam memberikan *training* pada karyawan mengenai standart mutu produksi dapat meningkatkan hasil produksi yang berkualitas, berkuantitas dan pemanfaatan waktu lebih efisien. Temuan ini sesuai dengan pernyataan Davis dalam Pace dan Faules (2013) menjelaskan bahwa dalam kebanyakan organisasi, muncul keinginan pegawai untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional dengan individu yang tidak menduduki posisi atasan maupun bawahan mereka. Komunikasi dimaknai komunikasi QA terhadap karyawan bagian produksi yang secara struktural tidak pada posisi atasan dan bawahan.

## Simpulan

1. Adanya pengaruh yang signifikan secara simultan komunikasi *Quality Assurance* terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT. Sinar Djaja Can ditinjau dari aspek manajemen, organisasi, komunikasi, dan umpan balik, yaitu sebesar 91,5% sedangkan sisanya 8,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Adanya pengaruh yang signifikan secara parsial dari komunikasi *Quality Assurance* terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT. Sinar Djaja Can yaitu aspek manajemen (6,210), aspek organisasi (3,554), aspek komunikasi (4,30), aspek umpan balik (2,972). Variabel aspek manajemen memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan bagian produksi di PT. Sinar Djaja Can, dibanding dengan variabel bebas lainnya.

## Daftar Pustaka

- Bungin, B. (2001). *Metodelogi penelitian sosial*. Skripsi. Universitas Airlangga. Surabaya.
- Fikri, M. (2009). *Audit kehumasan program quality assurance (studi kasus evaluasi pada fakultas ilmu soaial dan humaniora uin sunan kalijaga Yogyakarta)*. Skripsi. UIN Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Hardjana, A. (2000). *Audit komunikasi teori dan praktik*. Jakarta: PT Grasindo.
- Kriyanto, R. (2006). *Teknik praktis riset komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Mankunegara, A., P. (2001). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan, M., A. (2008). *Jurnalistik televisi mutakhir*. Jakarta. Media Grafika 77.
- Muhammad, A. (2005). *Komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pace, F (Eds.). (2013). *Komunikasi organisasi strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Setiowati, H., Y. (2007). *Audit mini komunikasi program pakuwon privilege*. Skripsi. Universitas Kristen Petra. Surabaya.
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta Bandung.
- Wahyuni, S., T. (2009). *Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja guru di sdn anggaswangi 2 sukodono*. Skripsi: Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Surabaya.
- West, L. (2008). *Pengantar teori komunikasi: Analisis dan aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika. (Original work published 2000).

