

**Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Pemimpin  
terhadap Tingkat Pengetahuan Karyawan tentang Nilai-Nilai  
dalam Budaya Organisasi di Mirota Batik Yogyakarta**

Leidora Ardiyani / Ike Devi Sulistyaningtyas

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta  
Jl. Babarsari No. 6, Sleman, Yogyakarta

**ABSTRAK**

Komunikasi Interpersonal merupakan komunikasi yang paling efektif. Di antara pengirim dan penerima pesan terjadi interaksi (interaction) yang satu mempengaruhi yang lain, dan keduanya saling mempengaruhi serta menerima dampak. Pengaruh ini terjadi pada dataran kognitif-pengetahuan, efektif-perasaan, dan behavioral-perilaku. Efektivitas komunikasi interpersonal dapat dilihat dari beberapa sudut pandang, Salah satunya adalah sudut pandang humanistik yang mencakup keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Mirota Batik merupakan gerai kerajinan terbesar di Yogyakarta yang menerapkan budaya Jawa Jogja dalam pelayanannya. Komunikasi diantara anggota organisasi bersifat kekeluargaan. Pengetahuan Karyawan mengenai nilai-nilai yang ada dalam budaya organisasi dapat membantu melihat komunikasi interpersonal pemimpin yang terjadi di Mirota Batik Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan metode *survey*. Peneliti mengambil seluruh populasi serta menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Mirota Batik yang berjumlah 150 orang. Hasil uji korelasi *Product moment* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti dan signifikan antara variabel kualitas komunikasi interpersonal pemimpin terhadap tingkat pengetahuan karyawan dengan

nilai koefisien korelasi sebesar 0,586. Besarnya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 34,3% dan sisanya 65,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Pemimpin Mirota Batik perlu melakukan kegiatan-kegiatan yang dapat menjalin hubungan yang lebih dekat dengan karyawan seperti sharing bersama yang dilakukan secara formal dan diskusi yang dilakukan secara informal agar terjalin hubungan yang akrab.

Kata kunci : komunikasi interpersonal, tingkat pengetahuan, nilai-nilai dalam budaya organisasi

## **A. Latar Belakang**

Komunikasi sangat diperlukan untuk memperoleh dan memberi informasi yang dibutuhkan, untuk membujuk dan mempengaruhi orang lain, mempertimbangkan solusi alternatif pada setiap masalah dan juga untuk mengambil keputusan. Selain itu, komunikasi berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan. Tujuan tersebut merupakan tujuan jangka panjang dan jangka pendek. Tujuan jangka pendek misalnya untuk mendapatkan pujian, menumbuhkan kesan yang baik, memperoleh simpati dan empati, keuntungan material, ekonomi, dan politik. Sementara itu, tujuan jangka panjang dapat diraih lewat keahlian komunikasi misal berpidato, berunding, dan berbahasa asing.

Komunikasi tidak hanya terjadi di dalam proses hidup bermasyarakat, namun juga di dalam sebuah organisasi. Organisasi diciptakan dan dipupuk oleh orang-orang melalui kontak yang terus menerus berubah dan tidak eksis secara terpisah dari orang-orang yang perilakunya membentuk organisasi tersebut (Pace, 2005:11). Media

komunikasi organisasi sangat beragam, kemampuan informasinya pun berbeda-beda. Bentuk komunikasi yang paling lengkap adalah komunikasi tatap muka (Luthans, 2006:373-374).

Komunikasi interpersonal disebut juga sebagai komunikasi tatap muka yang mensyaratkan pertemuan langsung di antara kedua belah pihak. Dengan komunikasi tatap muka, interaksi yang dihasilkan terjadi secara langsung. Di antara pengirim dan penerima pesan terjadi interaksi (*interaction*) yang satu mempengaruhi yang lain, dan keduanya saling mempengaruhi serta menerima dampak. Pengaruh ini terjadi pada dataran kognitif-pengetahuan, efektif-perasaan, dan *behavioral*-perilaku (Hardjana, 2003:88).

Komunikasi Interpersonal membantu individu mencapai tujuan komunikasinya. Misalnya, jika komunikasi berupa pemberitahuan, maka pemberitahuan itu diterima dan diketahui, jika meminta sesuatu, maka sesuatu itu akan diberikan, dan jika menyuruh melakukan, maka sesuatu itu akan dilakukan (Hardjana, 2003:91). Agar komunikasi interpersonal berjalan efektif, komunikator perlu memiliki beberapa kualitas komunikasi interpersonal yang dipertimbangkan dalam karakteristik dari komunikasi interpersonal yang efektif. Kualitas tersebut diantaranya adalah keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, kesetaraan, kepercayaan diri, kebersatuan, manajemen interaksi, daya ekspresi, dan orientasi ke pihak lain (Devito, 1997:259).

Yogyakarta merupakan kota pariwisata yang banyak diminati oleh wisatawan asing maupun dalam negeri. Sebagai kota pariwisata, Yogyakarta memiliki banyak gerai batik dan kerajinan tangan, salah satunya adalah Mirota Batik. Gerai Mirota Batik ini terletak di Jl. A. Yani No. 9, ujung selatan Malioboro. Mirota batik terus mempertahankan eksistensinya di dunia bisnis. Hal tersebut bukanlah hal yang mudah mengingat persaingan dunia usaha yang semakin ketat. Disini, komunikasi antara atasan dan bawahan merupakan salah satu hal yang berperan penting. Sebuah perusahaan tidak dapat bertahan tanpa adanya komunikasi. Ide-ide dan informasi disampaikan melalui penyampaian arti dari satu orang ke orang lain. Komunikasi dikatakan sempurna ketika suatu pemikiran atau gagasan disampaikan sehingga pesan yang diterima oleh penerima sama dengan yang diinginkan oleh pengirim pesan. Komunikasi yang terjadi di Mirota Batik terjadi antara atasan dan bawahan.

Mirota Batik menyadari pentingnya pengetahuan mengenai budaya organisasi bagi karyawan. Karyawan diberikan pengarahan mengenai budaya organisasi termasuk di dalamnya mengenai visi, misi, dan filosofi organisasi yang nantinya akan menjadi dasar perilaku mereka ketika bekerja. Pemimpin memberikan pengarahan dan berbagai informasi mengenai organisasi secara tatap muka agar tercipta suasana yang lebih intim diantara keduanya.

Peran komunikasi interpersonal yang baik dari pemimpin akan mempengaruhi diterimanya pesan yang dibawa. Informasi, gagasan, dan instruksi yang disampaikan oleh pemimpin harus diterima dengan jelas oleh karyawan. Komunikasi tatap muka merupakan komunikasi yang paling efektif dalam penyampaian pesan. Mirota Batik menerapkan hal tersebut dalam proses komunikasi antara pemimpin dan karyawannya. Komunikasi yang terjadi antara pemimpin dan karyawan di Mirota Batik bersifat terbuka dan kekeluargaan. Komunikasi interpersonal dilakukan demi mencapai hubungan yang lebih intim dan juga meminimalkan kesalahpahaman yang terjadi. Dengan meningkatnya peran seorang manajer dalam menghimpun dan menyampaikan informasi, komunikasi antarpribadi akan menentukan keefektifannya.

Fokus dari penelitian ini yang adalah mengetahui bagaimana pengaruh kualitas komunikasi interpersonal pemimpin terhadap tingkat pengetahuan karyawan tentang nilai-nilai dalam budaya organisasi di Mirota Batik Yogyakarta.

## **B. Tujuan Penelitian**

Mengetahui pengaruh kualitas komunikasi interpersonal pemimpin terhadap tingkat pengetahuan karyawan tentang nilai-nilai dalam budaya organisasi di Mirota Batik Yogyakarta, baik secara langsung maupun tidak langsung.

### **C. Hasil dan Analisis**

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal (Mulyana, 2000:73). Komunikasi interpersonal membantu individu mencapai tujuan komunikasinya. Misalnya, jika komunikasi berupa pemberitahuan, maka pemberitahuan itu diterima dan diketahui, jika meminta sesuatu, maka sesuatu itu akan diberikan, dan jika menyuruh melakukan, maka sesuatu itu akan dilakukan (Hardjana, 2003:91).

Melihat pengaruh komunikasi interpersonal yang begitu efektif, peneliti tertarik untuk melihat komunikasi interpersonal yang terjadi antara pemimpin dan karyawan di Mirota Batik Yogyakarta. Sebelum karyawan menjalankan tugasnya, ia perlu dibekali dengan pengetahuan mengenai budaya organisasi termasuk di dalamnya adalah nilai-nilai yang membentuk budaya tersebut. Pengetahuan berasal dari pemimpin. Pemimpin memiliki peranan penting dalam memberikan informasi, gagasan, dan perintah. Proses komunikasi khususnya komunikasi interpersonal dalam pembentukan pengetahuan akan nilai organisasi dapat diartikan sebagai pusat perhatian utama karena proses inilah yang merupakan dasar dari pembentukan makna.

Menjadikan komunikasi antar individu sebagai salah satu budaya organisasi dapat mendorong suatu organisasi untuk tetap eksis dan bergerak sebagai satu kesatuan yang utuh. Secara rinci proses komunikasi

interpersonal yang terjadi ini meliputi interaksi antar individu satu dengan individu lainnya baik dalam bentuk komunikasi verbal maupun non verbal. Agar komunikasi interpersonal berjalan secara efektif, komunikator perlu memiliki beberapa kualitas komunikasi interpersonal yang efektif. Kualitas tersebut di antaranya adalah keterbukaan, kesetaraan, kepercayaan diri, kebersatuan, manajemen interaksi, daya ekspresi, dan orientasi ke pihak lain (Devito, 1997:259).

Pengetahuan karyawan Mirota Batik mengenai nilai-nilai dalam budaya organisasi menyangkut visi, misi, dan filosofi organisasi sangat penting mengingat Mirota Batik merupakan gerai kerajinan tangan terbesar di Yogyakarta yang berusaha memperkenalkan budaya Yogyakarta kepada wisatawan asing. Hal tersebut sesuai dengan visi Mirota Batik sendiri. Pengetahuan karyawan tersebut yang nantinya akan mendasari sikap dan perilaku karyawan.

Peneliti menggunakan teori dari Devito (1997:259) mengenai karakteristik kualitas komunikasi interpersonal untuk menganalisis komunikasi interpersonal yang terjadi di Mirota Batik. Adapun kualitas tersebut dilihat dari sudut pandang humanistik yaitu menyangkut keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Lima karakteristik kualitas tersebut akan menentukan keefektifan sebuah komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal sebagai bentuk komunikasi yang paling efektif memiliki pengaruh bagi peserta komunikasi. Pengaruh ini terjadi

pada dataran kognitif-pengetahuan, efektif-perasaan, dan *behavioral*-perilaku (Hardjana, 2003:88). Penelitian ini berfokus pada salah satu efek komunikasi tersebut yaitu mengenai efek kognitif yang menyangkut pengetahuan karyawan. Setiap karyawan pasti akan memiliki perubahan pengetahuan yang tercermin dengan bertambahnya informasi yang dimiliki setelah mendapatkan informasi dari pemimpin yang disampaikan melalui komunikasi interpersonal. Pengetahuan antara karyawan yang satu dengan lainnya tentu berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha untuk menghubungkan antara kualitas komunikasi interpersonal dengan tingkat pengetahuan karyawan serta mencari tahu apakah terdapat pengaruh antara kualitas komunikasi interpersonal dengan tingkat pengetahuan.

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara kualitas komunikasi interpersonal pemimpin dan tingkat pengetahuan, peneliti terlebih dahulu melihat hubungan diantara kedua variabel tersebut. Nilai koefisien korelasi antara variabel kualitas komunikasi interpersonal pemimpin terhadap tingkat pengetahuan karyawan sebesar 0.586 dan signifikansi 0,000 yang berarti bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti dan signifikan antara kualitas komunikasi interpersonal pemimpin (X) terhadap tingkat pengetahuan karyawan (Y).

Dari hasil temuan data penelitian, peneliti mencoba menghubungkan dan menganalisisnya dengan menggunakan teori yang telah ada. Adanya hubungan yang cukup berarti antar kedua variabel dalam penelitian ini membenarkan teori yang diungkapkan dalam buku

*The Essence of Effective Communication* (Ludlou & Panton, 1996) yang menyebutkan bahwa keberhasilan dalam menyampaikan informasi sangatlah ditentukan oleh sifat dan mutu informasi yang diterima dan ini pada gilirannya ditentukan oleh sifat dan mutu hubungan di antara pribadi yang terlibat. Pada konteks komunikasi interpersonal, penerima pesan dapat langsung menanggapi dengan menyampaikan umpan balik. Dengan demikian, diantara pengirim dan penerima pesan terjadi interaksi (*interaction*) yang satu mempengaruhi dan memberi serta menerima dampak. Pengaruh itu terjadi pada dataran kognitif-pengetahuan, efektif-perasaan, *behavioral*-perilaku (Hardjana, 2003 : 88). Dalam penelitian ini yang menjadi fokus pembahasan adalah usaha pemimpin dalam menyampaikan nilai-nilai di dalam budaya organisasi di Mirota Batik melalui komunikasi interpersonal untuk mempengaruhi efek perubahan tingkat pengetahuan kepada para karyawannya mengenai nilai-nilai dalam budaya organisasi khususnya terkait dengan visi, misi, dan filosofi organisasi. Efek yang ditimbulkan adalah perubahan tingkat pengetahuan karyawan dari yang awalnya tidak mengetahui apa-apa menjadi tahu akan visi, misi, dan filosofi Mirota Batik Yogyakarta. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat pengetahuan karyawan Mirota Batik masuk dalam kategori baik dengan jumlah sebesar 94,0 %.

Sedangkan hasil koefisien determinasi (*r Square*) menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikatnya. Berdasarkan hasil analisis nilai koefisien determinasi variabel

kualitas komunikasi interpersonal pemimpin terhadap tingkat pengetahuan karyawan sebesar 0,343 (34,3%), artinya bahwa variabel tingkat pengetahuan karyawan dapat dipengaruhi oleh variabel kualitas komunikasi interpersonal pemimpin sebesar 34,3%, sedangkan sisanya sebesar 65,7% (100% - 34,3%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang diteliti.

#### **D. Kesimpulan**

Sesuai tujuannya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap tingkat pengetahuan karyawan tentang nilai-nilai dalam budaya organisasi di Mirota Batik, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis korelasi *product moment* di dapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,586 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan adanya hubungan antara variabel kualitas komunikasi interpersonal (X) dengan tingkat pengetahuan karyawan (Y). Hubungan kedua variabel masuk dalam kategori cukup berarti. Melalui analisis regresi linear sederhana didapatkan koefisien determinasi sebesar 0,343 yang berarti pengaruh kualitas komunikasi interpersonal (X) terhadap tingkat pengetahuan karyawan (Y) hanya sebesar 34,3%, sedangkan sisanya sebesar 65,7% (100% - 34,3%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang diteliti.

2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas komunikasi interpersonal pemimpin sebagai variabel bebas (X) dengan tingkat pengetahuan karyawan sebagai variabel terikat (Y). Hal ini berarti bahwa jika variabel kualitas komunikasi interpersonal pemimpin ditingkatkan maka tingkat pengetahuan karyawan juga akan meningkat, demikian juga sebaliknya jika kualitas komunikasi interpersonal pemimpin mengalami penurunan maka tingkat pengetahuan karyawan mengenai nilai-nilai dalam budaya organisasi di Mirota Batik akan menurun.

#### **E. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan di atas, peneliti memberikan beberapa saran yaitu sebagai berikut :

1. Hasil analisis didapatkan hasil bahwa kualitas komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat pengetahuan, dengan hasil analisis distribusi frekuensi diperoleh bahwa mayoritas responden menyatakan kualitas komunikasi interpersonal pemimpin Mirota Batik masuk dalam kategori baik sebesar 78,7% serta kategori tingkat pengetahuan karyawan masuk dalam kategori cukup baik yaitu sebesar 94,0 %. Untuk itu diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi Mirota Batik Yogyakarta, khususnya bagi pemimpin dalam melakukan komunikasi

interpersonal ketika memberikan informasi tentang nilai-nilai dalam budaya organisasi. Hal tersebut dimaksudkan agar karyawan lebih mudah dalam menangkap informasi yang diberikan sehingga memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap tingkat pengetahuan karyawan.

2. Peneliti melihat pada indikator empati terdapat 10 karyawan menyatakan buruk dan sebanyak 51 karyawan menyatakan sedang. Jumlah tersebut merupakan jumlah yang besar dibandingkan indikator lain. Peneliti menyarankan kepada pemimpin Mirota Batik untuk lebih memahami keadaan karyawan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti sharing bersama yang diadakan secara rutin dan diskusi informal mengenai persoalan pribadi maupun organisasi.
3. Peneliti juga menyarankan agar pada penelitian selanjutnya ditambahkan variabel lain seperti variabel antara, ataupun variabel kontrol. Hal ini dilakukan agar penelitian yang dilakukan lebih mendalam sehingga mendapatkan hasil pengaruh yang kuat diantara variabel (X) dan variabel (Y) dalam penelitian ini.

## Daftar Pustaka

Devito, Joseph A. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta : Professional Books

Hardjana, M. Agus. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta : Kanisius

Ludlou, Ron and Fergus Panton. 1996. *The Essence of Effective Communication*. Andi and Simon & Schuster (Asia) Pte. Ltd

Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : ANDI

Mulyana, Dedy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Offset

Pace, Wayne and Don F. Faules. 1993. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Pace, Wayne and Don F. Faules. 2005. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

### Jurnal :

Albania, Malta. 2011. Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal terhadap Tingkat Pengetahuan Komunikan. Skripsi. Universitas Atma Jaya Yogyakarta