

## ***ABSTRACT***

The purpose of this research is to know and analyze the factors that encourage and inhibit internal human relations of principals in improving organizational performance, knowing and analyzing principals' efforts to overcome internal barriers of human relations in improving organizational performance, can develop an internal optimization model of human relations done by the principal in improving the performance of the organization.

The research location is done in three SMA Negeri which all are in Jepara regency. Informants amounted to 18 people each school amounted to 6 people. Taking informant of this research using purposive technique. Data collection techniques with interview techniques. Technique of examination of data using credibility test with triangulation model. Data analysis using thematic data analysis.

The result of research shows that the factors that drive the internal human relations quality factor are openness, supportive and trust attitude, communication type used in the form of dyadic and small group relations ship and the use of communication tool to facilitate communication if not face to face face to face . The inhibiting factor is that there is a time issue where the principal is not always present in school and the workload increases. Attempts to overcome the internal communication barriers of human relations are scheduling regularly and communication tools if the principal can not meet face to face. Integral optimization of human relations is the openness, supportiveness and feelings of equality between leaders and members will improve the performance of the organization. In improving the performance of the organization conducted direct communication and indirect communication. Direct communication is done persuasively. While inderect communication is communication by using communication tool. Internal type of human relations is by diadic communications, regular communications and small group relations ship form of briefing.

***Keywords:*** *internal human relations, interpersonal communication, principal, organizational performance*

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mendorong dan menghambat *internal human relations* kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja organisasi, mengetahui dan menganalisis upaya kepala sekolah untuk mengatasi hambatan *internal human relations* dalam meningkatkan kinerja organisasi, dapat menyusun sebuah model optimalisasi *internal human relations* yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Lokasi penelitian dilakukan di tiga SMA Negeri yang kesemuanya berada di Kabupaten Jepara. Informan berjumlah 18 orang masing-masing sekolah berjumlah 6 orang. Pengambilan informan penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara. Teknik pemeriksaan data menggunakan uji kredibilitas dengan model triangulasi. Analisis data menggunakan analisis data tematik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mendorong yaitu faktor kualitas *internal human relations* berupa keterbukaan (*openess*), adanya sikap *supportivness* dan saling percaya, tipe komunikasi yang digunakan berupa *diadic* dan *small group relationship* serta penggunaan alat komunikasi untuk mempermudah komunikasi jika tidak bisa bertatap muka langsung. Faktor yang menghambat yaitu adanya masalah waktu dimana kepala sekolah tidak selalu hadir di sekolah dan beban pekerjaan yang bertambah. Upaya untuk mengatasi hambatan komunikasi *internal human relations* yaitu melakukan penjadwalan secara berkala dan penggunaan alat komunikasi jika kepala sekolah tidak bisa bertatap muka langsung. Optimalisasi *intenal human relations* yaitu dengan adanya keterbukaan (*openess*), sikap saling mendukung (*supportiveness*) dan perasaan adanya kesetaraan antara pemimpin dan anggota akan meningkatkan kinerja organisasi. Dalam meningkatkan kinerja organisasi dilakukan *direct communication* dan *indirect communication*. *Direct communication* dilakukan secara persuasif. Sedangkan *indirect communication* yaitu komunikasi dengan menggunakan alat komunikasi. Tipe *internal human relations* yaitu dengan cara *diadic communications*, *regular communications* dan *small group relations ship* berupa *briefing*.

**Kata kunci :** *internal human relations*, komunikasi interpersonal, kepala sekolah, kinerja organisasi

## INTISARI

*Internal human relations* dalam organisasi adalah adanya kemampuan pimpinan dalam melakukan pendekatan dengan karyawannya. Pendekatan yang dapat dilakukan dengan cara komunikasi interpersonal. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Yodiq (2015), menyatakan bahwa sistem komunikasi di sekolah kurang terbina dengan baik. Hal ini seringkali muncul dalam permasalahan komunikasi dimana baik kepala sekolah atau guru cenderung tidak menjalankan tugasnya dengan baik. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Sari (2008), menyatakan bahwa terdapat beberapa Sekolah Menengah Atas menunjukkan kinerja guru yang kurang baik. Hal tersebut disebabkan karena tidak adanya ketegasan dari kepala sekolah dalam memimpin dan berkomunikasi dengan baik sehingga masih ditemukan kejadian-kejadian seperti itu.

Berdasarkan kontroversi studi (*reserach gap*) dan fenomena organisasi sekolah, maka rumusan masalah dalam studi ini penelitian ini adalah “ *Bagaimana model optimalisasi komunikasi interpersonal yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja organisasi* ”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mendorong dan menghambat *internal human relations* kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja organisasi, mengetahui dan menganalisis upaya kepala sekolah untuk mengatasi hambatan *internal human relations* dalam meningkatkan kinerja organisasi, dapat menyusun sebuah model optimalisasi *internal human relations* yang dilakukan kepala sekolah dalam meningkatkan kinerja organisasi.

Lokasi penelitian di lakukan di tiga SMA Negeri yang kesemuanya berada di Kabupaten Jepara. Informan berjumlah 18 orang masing-masing sekolah berjumlah 6 orang. Pengambilan informan penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data dengan teknik wawancara. Teknik pemeriksaan data menggunakan

uji kredibilitas dengan model triangulasi. Analisis data menggunakan analisis data tematik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mendorong yaitu faktor kualitas *internal human relations* berupa keterbukaan (*openess*), adanya sikap *supportivness* dan saling percaya, tipe komunikasi yang digunakan berupa diadik dan *small group relations ship* serta penggunaan alat komunikasi untuk mempermudah komunikasi jika tidak bisa bertatap muka langsung. Faktor yang menghambat yaitu adanya masalah waktu dimana kepala sekolah tidak selalu hadir di sekolah dan beban pekerjaan yang bertambah. Upaya untuk mengatasi hambatan komunikasi *internal human relations* yaitu melakukan penjadwalan secara berkala dan penguakan alat komunikasi jika kepala sekolah tidak bisa bertatap muka langsung. Optimalisasi *intenal human relations* yaitu dengan adanya keterbukaan (*openess*), sikap saling mendukung (*supportiveness*) dan perasaan adanya kesetaraan antara pemimpin dan anggota akan meningkatkan kinerja organisasi. Dalam meningkatkan kinerja organisasi dilakukan *direct communication* dan *indirect communication*. *Direct communication* dilakukan secara persuasif. Sedangkan *inderect communication* yaitu komunikasi dengan menggunakan alat komunikasi. Tipe *internal human relations* yaitu dengan cara *diadic communications*, *regular communications* dan *small group relationship* berupa *briefing*.