

**ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MEMBANGUN
EMPLOYEE ENGAGEMENT DI PT TELKOMSEL: STUDI KASUS
CULTURE OF INNOVATION PADA PROGRAM POLARIS**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu Ilmu
Komunikasi pada Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Andalas

Oleh:

SANDRA SAMARA

NIM. 2010867004



Ace
Ace Ujian Kompre
Bembb I
10 Juni 2025

Ace Samhar
22/5-2025

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2025

**ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MEMBANGUN
EMPLOYEE ENGAGEMENT DI PT TELKOMSEL: STUDI KASUS
CULTURE OF INNOVATION PADA PROGRAM POLARIS**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu Ilmu
Komunikasi pada Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Andalas

Oleh:

SANDRA SAMARA

NIM. 2010867004

Pembimbing:

Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom

Ilham Havifi, M.I.Kom



DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2025

ABSTRAK

ANALISIS KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MEMBANGUN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DI PT TELKOMSEL: STUDI KASUS *CULTURE OF INNOVATION* PADA PROGRAM POLARIS

Oleh:

Sandra Samara
2010867004

Dosen Pembimbing:

Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Ilham Havifi, M.I.Kom

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan *employee engagement* pada *Program Polaris* serta menganalisis tantangan komunikasi organisasi dalam mendukung keberhasilan program tersebut di PT Telkomsel. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan paradigma konstruktivisme. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik Miles dan Huberman, yang mencakup pengumpulan data, kondensasi data, proses *coding*, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi internal perusahaan dalam *Program Polaris* memiliki peran penting dalam meningkatkan *employee engagement* terhadap *Culture of Innovation* perusahaan. Penelitian ini menggunakan teori Budaya Organisasi Schein (2010) yaitu memandang budaya organisasi sebagai seperangkat asumsi dasar yang diciptakan, ditemukan, atau dikembangkan oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi sebagai cara untuk mengatasi permasalahan eksternal dan integrasi internal. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa hambatan utama, seperti tingginya beban kerja yang mengurangi partisipasi karyawan dalam inovasi, kurangnya pemahaman mengenai pentingnya inovasi dalam pekerjaan sehari-hari, serta resistensi terhadap perubahan akibat budaya organisasi yang masih cenderung hierarkis. Untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan strategi komunikasi yang lebih inklusif, seperti pemanfaatan teknologi digital dalam penyebaran informasi, sesi diskusi yang lebih interaktif, serta sistem umpan balik yang responsif. Dengan demikian, karyawan dapat merasa lebih didengar dan dihargai dalam upaya menciptakan inovasi yang berkelanjutan di perusahaan.

Kata Kunci: *Polaris, Komunikasi Interpersonal, Employee Engagement, Culture of Innovation*

ABSTRACT

ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN BUILDING EMPLOYEE ENGAGEMENT AT PT TELKOMSEL: A CASE STUDY OF THE CULTURE OF INNOVATION IN THE POLARIS PROGRAM

By:

Sandra Samara

2010867004

Supervisors:

Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom

Ilham Havifi, M.I.Kom

This study has the objective of analyzing the role of organizational communication in enhancing employee engagement in the Polaris Program and analyzing the challenges of organizational communication in supporting the success of the program at PT Telkomsel. This study employs a qualitative method with a case study approach and a constructivist paradigm. Data collection was conducted through observation, interviews, and documentation. The data obtained were analyzed using the Miles and Huberman technique, which includes data collection, data condensation, coding process, and drawing conclusions. The results of the study indicate that internal organizational communication within the company in the Polaris Program plays a crucial role in enhancing employee engagement toward the company's Culture of Innovation. This study employs Schein's (2010) Organizational Culture Theory, which views organizational culture as a set of basic assumptions created, discovered, or developed by a group of people within an organization as a means to address external challenges and internal integration. However, this study also identified several major obstacles, such as high workloads that reduce employee participation in innovation, a lack of understanding of the importance of innovation in daily work, and resistance to change due to an organizational culture that remains hierarchical. To address these challenges, more inclusive communication strategies are needed, such as leveraging digital technology for information dissemination, more interactive discussion sessions, and responsive feedback systems. As a result, employees can feel more heard and valued in their efforts to create sustainable innovation within the company.

Keywords: Polaris, Interpersonal Communication, Employee Engagement, Culture of Innovation