

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

- 1) Komunikasi organisasi dalam Program Polaris di PT Telkomsel berperan penting dalam meningkatkan keterlibatan karyawan (*employee engagement*) terhadap budaya inovasi perusahaan. Dengan menerapkan prinsip artefek, nilai-nilai yang dianut dan asumsi dasar dalam interaksi antar karyawan dan manajemen, Polaris berhasil membangun lingkungan kerja yang kolaboratif. Interaksi yang dilakukan antar karyawan tidak hanya terbatas pada komunikasi formal seperti rapat, tetapi juga mencakup kolektifitas dalam merancang inovasi yang bermanfaat untuk mencapai tujuan perusahaan. Karyawan yang terlibat dalam diskusi dan pertukaran ide merasa lebih dihargai dan memiliki rasa kepemilikan terhadap inovasi yang dikembangkan. Selain itu, keterlibatan aktif *senior leaders* dalam mendukung dan menyeleksi ide inovatif juga memperkuat motivasi karyawan untuk berkontribusi lebih jauh dalam program ini.
- 2) Meskipun komunikasi organisasi dalam Polaris telah memberikan dampak positif terhadap inovasi di Telkomsel, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Hambatan utama meliputi kesibukan operasional karyawan yang mengurangi partisipasi mereka dalam inovasi, kurangnya pemahaman akan pentingnya inovasi dalam pekerjaan sehari-hari, serta resistensi terhadap perubahan akibat budaya organisasi yang masih cenderung hierarkis. Untuk mengatasi tantangan ini, Polaris perlu mengembangkan strategi komunikasi yang lebih inklusif,

seperti pemanfaatan teknologi digital dalam penyebaran informasi, sesi diskusi yang lebih interaktif, serta sistem umpan balik yang lebih responsif agar karyawan merasa didengar dan dihargai dalam upaya menciptakan inovasi.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan serta setelah melihat hasil dan pembahasan penelitian yang dibahas, maka penelitian ini memberikan saran sebagai berikut:

- 1) Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi secara lebih mendalam peran teknologi komunikasi internal, seperti *platform* kolaboratif digital, dalam memperkuat komunikasi interpersonal dan keterlibatan karyawan terhadap budaya inovasi, khususnya dalam konteks organisasi besar seperti PT Telkomsel yang memiliki struktur kerja lintas divisi dan tersebar secara geografis.
- 2) PT Telkomsel disarankan untuk mengintegrasikan pendekatan komunikasi yang lebih adaptif dan partisipatif dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital, seperti platform internal berbasis aplikasi, guna memperluas jangkauan komunikasi, meningkatkan pemahaman karyawan tentang pentingnya inovasi, serta memfasilitasi partisipasi aktif dalam diskusi dan pengambilan keputusan secara lebih egaliter.