

**ABSTRAK**  
**ANALISIS PEMAHAMAN PERUBAHAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP**  
**KINERJA KARYAWAN DAN EFEKTIVITAS PT TELKOM DIVISI**  
**CONSUMER SERVICE REGIONAL III AREA BANDUNG**

**Oleh:**  
**Yulia Utami**  
**112070073**  
**(Program Studi Teknik Industri)**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya perubahan budaya organisasi yang dilakukan oleh PT Telkom untuk mengiringi tiga aspek transformasi lainnya, yaitu transformasi dalam proses bisnis, infrastruktur dan sistem operasi, serta transformasi HR dan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap perubahan budaya yang dilakukan, sehingga kinerja dan efektivitas Divisi *Consumer Service* Regional III Area Bandung dapat meningkat.

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan kepada 48 karyawan Divisi *Consumer Service* Regional III Area Bandung dengan menggunakan metode *stratified random sampling*. Berdasarkan perhitungan signifikansi dan korelasi, dapat diketahui bahwa hipotesis yang dirumuskan adalah diterima, yang berarti variabel pemahaman budaya organisasi memiliki pengaruh terhadap efektivitas organisasi dan kinerja karyawan, dimana kinerja karyawan disini juga memiliki pengaruh terhadap efektivitas organisasi. Nilai korelasi terbesar diperoleh dari hubungan variabel pemahaman budaya organisasi terhadap efektivitas organisasi, dengan nilai korelasi sebesar 0,808 dan nilai signifikansi 0,000.

Perumusan program rekomendasi dilakukan dengan menggunakan diagram radar yang digunakan untuk mengetahui *gap* antara tingkat pemahaman budaya karyawan saat ini dengan tingkat pemahaman budaya yang diharapkan oleh perusahaan. Program rekomendasi dirumuskan dengan melakukan *benchmarking* terhadap teori penguatan pemahaman budaya oleh McKinsey yang disesuaikan dengan keadaan *existing* perusahaan dan hasil penelitian. Adapun program rekomendasi yang diusulkan adalah penggunaan *role modeling*, pemberian contoh dan motivasi, *sharing* pengetahuan, *build the trust*, pemberian *training* dan *workshop* untuk level pemahaman pertama; memaksimalkan penyampaian informasi, *build the trust*, dan membuat media *sharing* untuk level pemahaman kedua; serta membuat program pengembangan dan *follow-up* hasil untuk level pemahaman ketiga.

Kata kunci: PT Telkom, pemahaman budaya organisasi, program penguatan pemahaman budaya organisasi