

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji masalah kurangnya kesadaran dan pemanfaatan karyawan terhadap platform I-SMART di PT Telkom Indonesia, Unit Human Capital Business Partner (HCBP) bidang Human Capital Information System (HCIS). Tujuannya adalah untuk menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan dalam pemanfaatan platform I-SMART guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan strategi komunikasi internal yang melibatkan penggunaan media seperti SOP, sosialisasi, dan dokumen panduan berhasil meningkatkan pemahaman dan penggunaan platform I-SMART, dengan sebagian besar karyawan merasa terbantu dalam proses bisnis di unit HCBP. Namun kendala terkait adaptasi karyawan terhadap sistem baru dan perbedaan pemahaman antar generasi terhadap modul atau SOP yang diterima ditemukan, sehingga diperlukan perbaikan berupa penyesuaian kata pada modul atau SOP, pembuatan video tutorial dan peningkatan *user-friendliness* platform untuk memastikan pemanfaatan yang optimal. Kesimpulannya, strategi komunikasi yang diterapkan efektif dalam meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan platform I-SMART, namun diperlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut untuk mengatasi kendala tersebut.

Kata Kunci: *Efisiensi Kerja, Komunikasi Internal, Strategi Komunikasi, SuperApps*