

ABSTRAK

Komunikasi internal menjadi dasar penting bagi perusahaan dalam menciptakan *employee experience* yang berpengaruh terhadap motivasi, produktivitas, dan loyalitas karyawan dalam menjalankan strategi bisnis perusahaan. Human Capital Management sebagai divisi pengelola SDM di PT Telkom Indonesia memiliki beberapa unit kerja yang membantunya dalam menciptakan motivasi, produktivitas, dan loyalitas karyawan, diantaranya adalah unit Human Capital Service Operation dan unit Human Capital Communication. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi internal dalam melakukan pendekatan *employee experience Moments That Matter* di PT Telkom Indonesia. Penelitian ini menggunakan konsep komunikasi internal oleh Zelko dan Dance, yakni *Downward Communication*, *Upward Communication*, dan *Horizontal Communication* (Muhammad, 2009). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi deskriptif, serta pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Telkom Indonesia merancang strategi komunikasinya secara dinamis menggunakan pendekatan humanis dengan melakukan survei setiap triwulan terkait jalannya komunikasi internal di perusahaan. Pada *Downward Communication*, atasan berkomunikasi secara intens kepada bawahannya untuk memastikan kesamaan persepsi antara perusahaan dengan karyawan. Pada *Upward Communication*, perusahaan mengadakan *Development Talk* agar karyawan dapat memberikan *feedback* secara langsung kepada atasannya. Pada *Horizontal Communication*, perusahaan mengatur para karyawannya untuk saling menunjukkan kepedulian dengan merayakan momen berharga sesama rekan kerjanya.

Kata kunci: *employee experience*, komunikasi internal, motivasi karyawan, pengelolaan sumber daya manusia, produktivitas karyawan