

## ABSTRAK

Kinerja karyawan yang baik diperlukan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah komunikasi internal perusahaan. Fenomena yang terjadi pada era digital ini adalah komunikasi yang dijalankan di dalam perusahaan sudah mengalami perkembangan yaitu salah satunya dengan menggunakan media komunikasi aplikasi pesan instan. Telkomsigma merupakan salah satu perusahaan IT terbesar di Indonesia yang mengikuti perkembangan teknologi. Begitu juga dengan mayoritas karyawan Telkomsigma yang menggunakan aplikasi pesan instan *WhatsApp* untuk berkomunikasi dalam internal perusahaan. Kebanyakan karyawan Telkomsigma menggunakan aplikasi pesan instan *WhatsApp* karena aplikasi pesan instan *WhatsApp* tersebut lebih dahulu diunduh daripada aplikasi pesan instan yang lain. Selain itu, kebanyakan rekan karyawan yang lain juga menggunakan aplikasi pesan instan yang sama sehingga komunikasi yang dilakukan menjadi lebih mudah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran secara deskriptif tentang komunikasi internal perusahaan yang dijalankan dengan menggunakan media komunikasi aplikasi pesan instan *WhatsApp* dan kinerja karyawan di Telkomsigma. Selain itu, untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal perusahaan yang terdiri dari komunikasi arah vertikal, komunikasi arah horizontal, dan komunikasi arah diagonal yang dijalankan dengan menggunakan media komunikasi aplikasi pesan instan *WhatsApp* terhadap kinerja karyawan di Telkomsigma baik pengaruh secara simultan maupun pengaruh secara parsial. Sebanyak 150 responden menjawab 42 butir pernyataan pada kuisioner terkait komunikasi arah vertikal, komunikasi arah horizontal, dan komunikasi arah diagonal yang dijalankan dengan menggunakan media komunikasi aplikasi pesan instan *WhatsApp* dan kinerja karyawan. Pengolahan data menggunakan *IBM SPSS v.22 for Windows* dan *Microsoft Office Excel 2013*. Teknik analisis data menggunakan metode analisis jalur.

Hasil analisis deskriptif yaitu bahwa persentase komunikasi internal perusahaan yang terdiri dari komunikasi arah vertikal, komunikasi arah horizontal, dan komunikasi arah diagonal yang dijalankan dengan menggunakan media komunikasi aplikasi pesan instan *WhatsApp* tergolong sangat tinggi yaitu dengan rata-rata nilai persentase adalah sebesar 90,96% dan persentase kinerja karyawan masuk pada kategori sangat tinggi yaitu sebesar 93,52%. Hasil perhitungan analisis jalur menunjukkan bahwa komunikasi internal perusahaan yang terdiri dari komunikasi arah vertikal, komunikasi arah horizontal, dan komunikasi arah diagonal yang dijalankan dengan menggunakan media komunikasi aplikasi pesan instan *WhatsApp* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 35,3%. Secara parsial komunikasi arah vertikal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 14,78%. Komunikasi arah horizontal secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 10,19%, sedangkan komunikasi arah diagonal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 10,35%.

**Kata kunci** : komunikasi internal perusahaan, komunikasi arah arah vertikal, komunikasi arah horizontal, komunikasi arah diagonal, aplikasi pesan instan, kinerja karyawan