

## ABSTRAK

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berjalan pada lingkup jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Komunikasi yang efektif untuk meningkatkan suatu kinerja karyawan harus direalisasikan di PT. Telkom Indonesia Divisi *Enterprise Service* dengan pegawai kontrak yang lebih banyak dibanding pegawai tetap. Untuk mengukur dan menganalisis kinerja karyawan, penelitian ini dilakukan untuk mengoptimalkan aliran komunikasi dan meningkatkan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan organisasi yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif metode kausalitas yang dirancang secara deduktif. Pengambilan sampel dilakukan dengan representative untuk pengujian menggunakan uji T dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan Divisi *Enterprise Service* PT Telkom Indonesia mempunyai peluang untuk meningkatkan aliran komunikasi ke atas dan horizontal bagi pegawai non organik. Penelitian ini juga mengindikasikan pentingnya komunikasi yang efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai non-organik di lingkungan kerja.

**Kata Kunci :** *Enterprise Service*, Kinerja Karyawan, Komunikasi Organisasi, PT Telkom Indonesia