

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis implementasi budaya organisasi 3S (*Solid, Speed, Smart*) pada Unit *Network* Telkom Sulteng. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus melalui wawancara, observasi, dan kajian pustaka, penelitian ini mengacu pada konsep dimensi budaya organisasi Schein (2010) dalam Hardjana (2019), yang mencakup lapisan budaya (*artefak, espoused value, basic assumptions*), proses sosialisasi, pola perilaku dan kesatuan budaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi lapisan budaya artefak dan *espoused values* berperan besar dalam penerjemahan, proses sosialisasi, dan penerapan budaya organisasi, sementara *basic assumptions* dan proses sosialisasi telah diinternalisasi dengan baik karena sudah tertanam sebelumnya pada lapisan artefak dan *espoused value*. Selain itu penelitian ini juga berfokus pada penerapan budaya organisasi 3S, tidak fokus pada asumsi dasar karyawan. Budaya 3S ini ditemukan juga sinergi dengan budaya di Sulawesi Tengah, yaitu semboyan “Nosarara Nosabatutu” yang bermakna “Kita bersaudara, Kita Bersatu” sehingga budaya ini tidak kontradiktif dengan budaya masyarakat sekitar. Ditunjukkan dengan penilaian pelanggan yang turut merasakan implementasi budaya 3S yang dicerminkan oleh anggota unit ketika berinteraksi dengan pelanggan dalam penyelesaian keluhan. Sehingga penelitian ini menunjukkan bahwa Budaya 3S mendorong terbentuknya pola perilaku komunikasi yang *Solid*, kolaborasi harmonis, dan solusi kreatif, yang turut berkontribusi pada pencapaian penghargaan BEST OM DEFA 2024 dan RUNNER UP BACKBONE SUPPORT oleh Unit *Network* Telkom Sulteng.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Telkom Sulteng, implementasi, dimensi budaya Schein