

ABSTRAK

Memiliki program komunikasi internal yang baik dan efektif merupakan hal yang penting pada kinerja organisasi. Salah satu organisasi yang mengimplementasikan program komunikasi internal adalah PT ABC. Salah satu departemen di PT ABC yang menerapkan komunikasi internal terhadap para karyawan adalah Customer Operations. Informasi mengenai keadaan perubahan yang terjadi di departemen Customer Operations dikomunikasikan melalui *employee newsletter* yang berjudul Bulletin. Pengukuran efektivitas Bulletin sebagai program komunikasi internal yang terdapat di Customer Operations dilakukan berdasarkan dua indikator, yaitu *open rate* dan *click rate*. Pada Desember 2021, *open rate* dan *click rate* pada Bulletin mengalami menjadi 60% dan 1%. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan, penurunan ini disebabkan karena informasi dan desain yang terdapat di dalam Bulletin terlalu padat dan tidak relevan. Setelah diselidiki, kedua alasan tersebut dikarenakan inefisiensi proses sehingga menyebabkan pemborosan pada jam kerja. Berangkat dari permasalahan tersebut, Bulletin yang semula berupa newsletter diubah menjadi bentuk web sehingga mempersingkat waktu proses pengerjaan Bulletin dengan menggunakan metode *Design Thinking*.

Kata Kunci : *Website, Efisiensi Proses, Open Rate, Click Rate, Design Thinking*