

ABSTRACT

This study explores the communication dynamics in the internalization of the organizational culture "Sincere, Thorough, Quality" at the Office of Information and Complaints Service (KLIP) of the Directorate General of Taxes. Using a qualitative approach with a constructivist paradigm and case study method, this research focuses on the role of internal communication in shaping and reproducing organizational culture. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis.

The findings reveal that this organizational culture grows organically through communication practices among employees and managers, despite the absence of strong formal foundations. The internalization process occurs collectively through daily interactions, mutual reminders, and social practices. Through the lens of Sensemaking and Adaptive Structuration Theory, this study shows that communication functions as the main medium for constructing, negotiating, and reproducing cultural meaning.

This study also provides lessons that organizational life and commitment to internalizing organizational culture in this case are brought to life by active agencies and create a structuring process in the form of continuous reproduction of organizational culture from generation to generation.

Keywords : Internal Communication, Organizational Culture, Internalization, Sensemaking, Adaptive Structuration Theory

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi dinamika komunikasi dalam internalisasi budaya organisasi "Tulus, Tuntas, Berkualitas" di Kantor Layanan Informasi dan Pengaduan Direktorat Jenderal Pajak (KLIP DJP). Menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan metode studi kasus, penelitian ini memfokuskan diri pada peran komunikasi internal dalam membentuk dan mereproduksi budaya organisasi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi ini bertumbuh secara organik melalui praktik komunikasi antarpegawai dan pimpinan, tanpa didukung fondasi formal yang kuat. Proses internalisasi terjadi secara kolektif melalui interaksi sehari-hari, saling mengingatkan, dan praktik sosial lainnya. Analisis menggunakan teori *Sensemaking* dan *Adaptive Structuration Theory* menunjukkan bahwa komunikasi berperan dalam menginternalisasikan serta mereproduksi nilai budaya organisasi.

Penelitian ini memberikan pembelajaran bahwa kehidupan organisasi dan komitmen untuk internalisasi budaya organisasi dalam hal ini dihidupkan oleh *agency* yang aktif dan menciptakan proses strukturasi berupa reproduksi budaya organisasi secara terus menerus dari generasi ke generasi.

Kata Kunci : Komunikasi Internal, Budaya Organisasi, Internalisasi, *Sensemaking*, *Adaptive Structuration Theory*