

## ABSTRAKSI

Dalam menghadapi situasi persaingan di industri telekomunikasi yang semakin ketat saat ini, menuntut perusahaan untuk mendapatkan SDM yang handal, didorong kesadaran bahwa keberhasilan suatu perusahaan untuk memberikan hasil terbaik adalah dengan modal utama sumber daya manusianya. PT. Telkom sebagai perusahaan jasa infokom terbesar di Indonesia memerlukan karyawan yang handal, profesional, serta loyal terhadap perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Agar dapat mengelola karyawannya dengan baik PT. Telkom perlu mengambil beberapa tindakan untuk memperbaiki sistem MSDM di perusahaannya antara lain dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan kerja karyawan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan maka perusahaan akan lebih mudah pada saat membuat program-program untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Telkom Kandatel Solo. Dalam penelitian ini, dilakukan identifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada responden. Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan cara sensus, yang berarti kuisisioner tersebut disebarakan kepada semua pegawai.

Pengukuran kepuasan kerja pegawai dilakukan dengan menggunakan Employee Satisfaction Index (ESI). Untuk mengetahui kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kepuasan pegawai terhadap suatu variabel digunakan Analisis Gap. Sedangkan untuk menentukan variabel kepuasan kerja yang harus mendapatkan prioritas perbaikan digunakan Analisis Peta Kuadran.

### Rekapitulasi Hasil Penelitian

No	Unit Kerja	ESI			GAP		
		Max	Min	Average	Max	Min	Average
1	<b>YANLANG</b>	85.714	53.571	70.145	-0.816	-0.613	-0.712
2	<b>YANUM</b>	88.636	70.455	81.179	-0.838	-0.420	-0.632
3	<b>PRANDAL</b>	85.000	60.000	71.563	-0.723	-0.541	-0.635
4	<b>KUG&amp;SDM</b>	75.000	41.667	62.760	-0.492	-0.303	-0.398
5	<b>DUKMAN</b>	100.000	65.625	75.879	-1.005	-0.335	-0.625
6	<b>JAR.AKSES</b>	82.143	62.143	72.679	-0.905	-0.562	-0.715
	<b>Average</b>	86.082	58.910	72.367	-0.796	-0.462	-0.619

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pegawai merasa puas terhadap aspek-aspek kerja perusahaan dengan indeks kepuasan kerja pegawai Telkom Kandatel Solo yaitu sebesar 72.367 %. Kepuasan tertinggi terjadi pada bagian Pelayanan Umum dengan rata-rata indeks kepuasan (ESI) sebesar 81.179 %, berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa bagian Pelayanan Umum ini lebih bagus dibandingkan dinas bagian lainnya sehingga dapat dijadikan contoh untuk perbaikan. Namun, dilihat dari nilai rata-rata gap yang secara keseluruhan masih negatif, berarti masih terdapat variabel dimensi kerja yang harus diperbaiki untuk dapat memenuhi harapan pegawai.