

ABSTRAK

Account Manager merupakan posisi strategis di Telkom karena mengelola pelanggan korporasi (*key account*), sehingga perusahaan memberikan penghargaan yang berbeda dibandingkan karyawan lainnya seperti insentif, penghargaan tahunan, kartu kredit dan jalur *dual-career management*. Namun kinerja *Account Manager* belum sesuai harapan karena belum menunjukkan peningkatan yang konsisten. *Employee Satisfaction Index* (ESI) *Account Manager* Telkom juga berada di bawah ESI karyawan Telkom pada umumnya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh penghargaan dan kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan. Penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penghargaan dan kepuasan kerja, dalam mengakselerasi kinerja *Account Manager* di PT. Telkom.

Jenis penelitian data menggunakan metode kausal, dengan teknik sampel *proportionate stratified random sampling* kepada 87 *Account Manager* di Telkom terdiri atas 36 *Account Manager* di Divisi Enterprise Service, 33 *Account Manager* di Divisi Business Service dan 19 *Account Manager* di Divisi Government Service. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa deskriptif dan verifikatif, dengan menggunakan analisa jalur untuk menguji hipotesis. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS ver 19.

Berdasarkan hasil pengolahan data, penghargaan, kepuasan kerja dan kinerja *Account Manager* Telkom adalah baik. Penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Demikian juga penghargaan dan kepuasan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara simultan maupun parsial.

Berdasarkan hasil penelitian, maka untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan disarankan untuk semakin meningkatkan program penghargaan khususnya yang terkait dengan penghargaan ekstrinsik seperti promosi dan pengembangan karir. Perusahaan perlu mensosialisasikan kembali program-program pengembangan karir *Account Manager*, dan perusahaan perlu lebih terbuka mengenai mekanisme promosi *Account Manager*. Program penghargaan baru yang dapat diimplementasikan antara lain jalur promosi bagi *Account Manager high achiever*, program *coaching & mentoring* untuk *Account Manager under achiever*.

kata kunci : penghargaan, kepuasan kerja, kinerja, promosi, *Account Manager*,