

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan karyawan IT Telkom dengan memerhatikan perbedaan karakteristik pekerjaan karyawan di perguruan tinggi. Karyawan dibagi ke dalam 3 kelompok, yaitu Tenaga Pendukung Akademik (TPA), Tenaga Akademik (TA), dan Tenaga Akademik dan Struktural (TA&S).

Penggunaan variabel juga dibedakan untuk tiap kelompoknya. Variabel *physical condition/working facilities*, *supervision/ supervisor*, *leadership*, *pay*, *opportunities for promotion*, *initiative taking*, *teamwork*, dan *role clarity* adalah variabel yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan ketiga kelompok responden. Sementara untuk TA dan TA&S, terdapat 2 variabel lain, yaitu *teaching* dan *research*; dan TA&S memiliki *administrative and managerial duties*.

Seluruh variabel terbukti memiliki pengaruh terhadap *employee satisfaction*, kecuali variabel *physical condition/working facilities* pada responden kelompok TA&S. Variabel yang paling memengaruhi kepuasan kelompok TPA adalah *teamwork*, *physical condition/working facilities*, dan *opportunities for promotion*. Sementara, kepuasan kelompok TA sangat dipengaruhi oleh *teaching*, *teamwork*, dan *pay*. Untuk kelompok TA&S, kepuasan dipengaruhi oleh *research*, *role clarity*, dan *leadership*.

Oleh karena nilai hubungan dari tiap variabel berbeda di tiap kelompok, maka perumusan rekomendasi didasarkan pada bobot total dari tiap variabel. Berdasarkan bobot tersebut, diperoleh urutan variabel yang menjadi prioritas perbaikan. Lima variabel yang menjadi prioritas utama adalah *supervision/supervisor*, *teamwork*, *physical condition/working facilities*, *pay*, dan *role clarity*. Beberapa rekomendasi yang diajukan berdasarkan variabel tersebut adalah mentoring dan *coaching*, *additional parking lot*, *safety labels*, *safety log*, *personnel policies*, dan *This is Me*.

Kata kunci: perguruan tinggi, kepuasan karyawan, karakteristik pekerjaan