

ABSTRAK

Kinerja karyawan dapat menjadi sebuah tolak ukur untuk menilai apakah karyawan mencapai target dalam mencapai tujuan organisasi. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Selain kepuasan kerja, employee engagement juga dapat mempengaruhi kinerja karyawan karena karyawan yang merasa lebih terlibat dalam pekerjaan dan organisasi sehingga akan menunjukkan hasil kinerja yang baik. Direktorat Digital Business (DDB) memiliki tugas utama menghasilkan inovasi produk untuk selanjutnya diserahkan kepada Customer Facing Unit (CFU) dan kemudian ditawarkan kepada para pelanggan Telkom. Dengan tugas untuk menghasilkan inovasi produk maka karyawan diharuskan untuk menemukan sebuah ide yang terbarukan untuk dapat mencapai target perusahaan. Oleh karenanya diperlukan sebuah metode yang dapat membantu karyawan Direktorat Digital Business meningkatkan rasa kepuasan dalam bekerja, salah satu metode yang dapat membantu adalah metode Gamification. Hasil evaluasi tipe player, tipe achiever merupakan tipe player terbanyak (53,3%), diikuti tipe player explorer 23,3%, tipe player socializer 16,7%, dan tipe killer 6.7%. Oleh karenanya implementasi elemen gamification untuk karyawan DDB yang dipilih adalah leaderboard, point, badge, dan chat yang berpengaruh terhadap setiap jenis player. Evaluasi hasil implementasi sistem gamification dengan Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) pada karyawan DDB hasilnya dapat meningkatkan rata - rata kepuasan kerja karyawan sebesar 3.62%.

Kata Kunci: *Customer Facing Unit, Gamification, Direktorat Digital Business.*