

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penurunan tingkat *job satisfaction* karyawan di PT. Telkom Indonesia, khususnya pada Witel Jakarta Inner Divisi *Business Service*. Transformasi organisasi menjadi salah satu faktor yang memicu ketidakstabilan kerja, sehingga memunculkan kebutuhan untuk mengevaluasi *Servant Leadership* dan *Reward System* dalam upaya meningkatkan *Job Satisfaction*. Rumusan masalah dalam penelitian ini mencakup bagaimana penerapan *Servant Leadership* dan *Reward System*, serta pengaruh keduanya terhadap *Job Satisfaction* karyawan di Divisi *Business Service*.

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yaitu, pertama untuk mengetahui penerapan *servant leadership*. Kedua, untuk mengetahui penerapan *reward system*. Ketiga, untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja. Keempat, untuk mengetahui pengaruh dari *servant leadership* dan *reward system* terhadap *job satisfaction* pada PT. Telkom Indonesia Witel Jakarta Inner Divisi *Business Service*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling* dengan sampling jenuh dengan jumlah responden sebanyak 60 responden. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan pada divisi terkait. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik *Servant Leadership* maupun *Reward System* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Satisfaction*. Uji simultan membuktikan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap *Job Satisfaction* dengan nilai R^2 sebesar 0,726, yang berarti 72,6% variasi kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kontribusi penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen dalam memperkuat gaya kepemimpinan yang melayani dan sistem penghargaan yang efektif. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Kata Kunci: Kepemimpinan yang Melayani, Sistem Penghargaan, Kepuasan Kerja