

ABSTRAK

PT. Telkom Indonesia, Tbk Kandatel Cianjur mangrupikeun parusahaan Badan Usaha Milik Nagara (BUMN) sareng salah sahiji badan usaha anu ngagarap dina widang masihan jasa Telekomunikasi kanggo umum dalam negeri. Dumasar kana hasil panalungtikan Cianjur, aya pasualan dina ningkatkeun produktivitas kerja pagawe dina bagian *Customer Care (Direct Channel Management)* di PT. Telkom Indonesia Tbk, Kandatel Cianjur nyaeta: masih keneh rendahna kualitas pagawe, ha1 ieu katingal tina raruhan palanggan anu datang ka plasa Telkom sacara berulang, kusabab teu mendak panjelasan kana parusahaan anu disinghareupan sareng teu sapagodas waktos dina ngalaksanakeun pagawean jadi teu sasuai jeung waktos anu atos ditangtukeun. Cukang lantaran pasualan eta dibalukarkeun kusabab kirangna masihan pelatihan kerja ka pagawe, ha1 ieu katingali tina kirang perhatianana kana sasaran pelatihan dumasarkeun kategori kognitif, psikomotorik, sareng afektif.

Maksud panalungtikan ieu kanggo ngauningakeun pangaruh palatihan kana paningkatan produktivitas kerja pagawe dina bagian *Customer Care (Direct Channel Management)* di PT. Telkom Indonesia Tbk, Kandatel Cianjur. Metode panalungtikan anu dianggo nyaeta metode kuantitatif. Sedeungkeun teknik pangumpulan data kana panitinan tanpartisipasi, wawancara terstruktur, angket, sareng studi kapustakaan. Kanggo analisis datana nganggo uji validitas instrument, uji reliabilitas instrument, regresi linier sederhana, koefisien korelasi rank spearman, sareng analisa koefisien determinasi.

Dumasar kana data anu katarima tina hasil panalungtikan, netelakeun yen ayana pangaruh positif antara palatihan kana ronjatan produktivitas kerja pagawe menurut uji regresi linier sederhana, sareng koefisien determinasi saageung 76,2% ha1 ieu netelakeun yen palatihan mangaruhan kana ronjatan produktivitas kerja pagawe sareng sesana saageung 23,8% nyaeta faktor sanes sapertos: motivasi, prestasi kerja, panempatan pagawe, lingkungan sareng sajabana.

Lalangse-lalangse anu disinghareupan dina bagian *Customer Care (Direct Channel Management)* di PT. Telkom Indonesia Tbk, Kandatel Cianjur dina palatihan nyaeta teu seueurna program palatihan anu dilaksanakeun diluar lingkungan pausahaan misalna palatihan *outbound*, anu tiasa ngadamel para peserta palatihan leuwih gesit sareng tetep ngajaga panampilan fisik jeung ngajaga kasehatan sareng kabugaran.

Saran-saran anu tiasa panalungtik jentrekeun nyaeta parusahaan kedahna ngadamel program kanggo palatihan diluar lingkungan parusahaan supados peserta palatihan teu ngarasa bosen, jeung tiasa ngagerakeun bebas kanggo ngalatih psikomotorik peserta palatihan.

Kecap konci: Palatihan Ka Pagawe