ABSTRAK

PT. Telkom Indonesia, Tbk Kandatel Cianjur merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa Telekomunikasi untuk umum dalam negeri. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat masalah pada peningkatan produktivitas kerja karyawan pada bagian *Customer Care* (*Direct Channel Management*) di PT. Telkom Indonesia Tbk, Kandatel Cianjur yaitu: masih rendahnya kualitas karyawan, hal ini terlihat dari keluhan pelanggan yang mendatangi plasa Telkom secara berulang, karena tidak mendapatkan penjelasan mengenai permasalahan yang dihadapi dan ketidaktepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan sehingga tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Masalah tersebut diduga karena kurangnya pemberian pelatihan kerja kepada karyawan, hal ini terlihat dari kurang diperhatikannya sasaran pelatihan berdasarkan kategori kognitif, psikomotorik, afektif.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelatihan terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan pada bagian *Customer Care* (*Direct Channel Management*) di PT. Telkom Indonesia Tbk, Kandatel Cianjur. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Sedangkan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipan, wawancara terstruktur, angket, dan studi kepustakaan. Untuk analisis datanya digunakan uji validitas instrument, uji reliabilitas instrument, regresi linier sederhana, koefisien korelasi rank spearman, dan analisa koefisien determinasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, menunjukan bahwa adanya pengaruh positif antara pelatihan terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan menurut uji regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi sebesar 76,2% hal ini menunjukan bahwa pelatihan mempunyai pengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja karyawan dan sisanya sebesar 23,8% adalah faktor lain seperti: motivasi, prestasi kerja, penempatan karyawan, lingkungan dan lain-lain.

Hambatan-hambatan yang dihadapi pada bagian *Customer Care* (*Direct Channel Management*) di PT. Telkom Indonesia Tbk, Kandatel Cianjur dalam pelatihan yaitu tidak adanya program pelatihan yang dilakukan diluar lingkungan perusahaan misalnya pelatihan dengan cara outbound, yang dapat melatih karyawan untuk lebih gesit, menjaga penampilan dan kesehatan.

Saran-saran yang peneliti dapat kemukakan yaitu perusahaan sebaiknya membuat program untuk pelatihan diluar lingkungan perusahaan supaya karyawan tidak merasa jenuh dan bosan serta bisa bergerak bebas untuk melatih psikomotorik peserta pelatihan.

Kata kunci: Pelatihan Kepada Karyawan