



## Peran Program Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Makassar

<sup>1\*</sup>Yusi Irensi Seppa

<sup>1</sup>Universitas Negeri Makassar

Email: : yusi.irensi.seppa@unm.ac.id

---

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

Keywords:

Roles, Programs,  
Training, Performance,  
Employees

One of the important investments for a company is human resources, which is the key to the company's success in surviving and developing well because employees are seen as an important asset in the company. To achieve the company's goals so that it can survive and develop well, it requires a good training program and suitable for employees. The training activities held are effective in improving human resources, because the quality of knowledge and abilities of employees increases so that they can also improve the quality of work and be competitive. Training activities starting from the training preparation stage and then implementing good training can support the success of the entire training program carried out. This research aims to find out the role of training programs on performance at PT. Telkom Access Panakkukang Makassar so that by realizing good employee performance, one of which is through training, it can increase company profits. This research uses a descriptive qualitative approach to determine employee performance through the implementation of training by describing the phenomena and facts that exist or occur in the research object. Data was obtained from observations and interviews. The research was conducted at PT. Telkom Access Panakkukang Makassar. The data sources used are primary data sources and secondary data sources. The data collection technique used was observation by conducting thorough observations and freelance interviews. Based on the research results, it can be concluded that the training program in terms of preparation and implementation of training at PT Telkom Access Makassar has been able to carry out its role well because its role is very important in improving the quality of work. Training activities are effective in improving human resources, because they increase employee knowledge and abilities.

*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license*



---

Diterima 29 April 2024; Disetujui 03 Juni 2024  
Tersedia secara daring 09 Juni 2024  
Dipublikasikan oleh Lontara Digitech Indonesia

## 1. PENDAHULUAN

Efisiensi suatu organisasi sangat tergantung pada baik buruknya pengembangan anggota organisasi itu sendiri. Di dalam perusahaan yang profit-oriented, tujuan seperti ini tercapai dengan baik bila karyawan dilatih dengan sempurna. Bagi karyawan baru maupun karyawan lama yang telah berada dalam perusahaan memerlukan pengembangan karyawan. Untuk karyawan baru yang diterima di perusahaan membutuhkan pelatihan sebelum dapat menjalankan tugas-tugasnya. Sedangkan, untuk karyawan lama juga membutuhkan pelatihan karena adanya tuntutan dari tugas yang ada sekarang serta mempersiapkan dirinya bila akan dipromosikan pada jabatan lain. (Ali Yusuf, F., & Ilham Maliki, B, 2020). Kemudian, pemberian pelatihan juga menjadi faktor dalam meningkatkan kinerja pegawai, karena Pelatihan kerja dapat meningkatkan kemampuan karyawan yang secara langsung mempengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan melalui kesesuaian kemampuan kerja (Julianry et al., 2017).

Pelatihan mengacu pada pengajaran, kegiatan belajar dilakukan untuk tujuan utama membantu anggota organisasi untuk dapat memperoleh pengetahuan dan keterampilan. Menurut Mangkuprawira (2004), pelatihan bagi karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu dan sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar, Pelatihan membantu karyawan dalam memahami suatu pengetahuan praktis dan penerapannya, guna meningkatkan keterampilan, kecakapan dan sikap yang diperlukan organisasi dalam usaha mencapai tujuannya.

Secara komprehensif pelatihan atau biasa dikenal dengan training merupakan usaha terencana dari organisasi berupa penyelenggaraan proses pengajaran dan pembelajaran untuk memberikan, mendapatkan, mempersiapkan, memperbaiki, meningkatkan dan mengembangkan kompetensi kerja, produktivitas, kedisiplinan, sikap serta etos kerja pada tingkat keterampilan dan keahlian tertentu yang sesuai dengan jenjang serta kualifikasi pekerjaan dan jabatan agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik dan sesuai dengan standar dalam usaha untuk mencapai tujuan.

Pengetahuan dan keterampilan pekerja yang diperoleh melalui pelatihan telah menjadi penting dalam menghadapi perubahan teknologi, produk, dan sistem yang semakin cepat. Seiring dengan berkembangnya era globalisasi yang pesat seperti saat ini, persaingan antar perusahaan menjadi hal yang sangat wajar. Sumber daya manusia menjadi faktor terpenting dalam perusahaan karena memiliki hubungan yang berkaitan antar keduanya (Themba & Amin, 2021). Kinerja karyawan mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan karena kinerja karyawan mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan. Tanpa karyawan, perusahaan tidak akan dapat beroperasi dengan baik karena karyawan membentuk masa depan perusahaan dalam mencapai tujuan. Sumber daya manusia yang berkualitas tinggi memungkinkan perusahaan untuk maju dan berkembang. Kinerja perusahaan ditentukan oleh pengelolaan sumber daya manusia.

Akhir-akhir ini, kemajuan dalam teknologi dan komunikasi telah mengubah cara setiap perusahaan menjalankan tugas sehari-hari mereka. PT Telkom Akses Makassar adalah entitas yang berdedikasi untuk memajukan layanan telekomunikasi di wilayah Makassar dan sekitarnya. Sebagai bagian dari Telkom Group, perusahaan ini memiliki akses ke sumber daya yang kuat dan berpengalaman dalam industri telekomunikasi. Fokus utama mereka adalah menyediakan infrastruktur yang handal dan terjangkau untuk memenuhi kebutuhan konektivitas modern, seperti internet cepat, televisi kabel, dan layanan telepon. Perusahaan ini berinvestasi dalam teknologi terbaru dan infrastruktur yang mampu menjangkau lebih banyak pelanggan, serta memastikan keandalan dan kualitas layanan yang tinggi. Hal ini sejalan dengan komitmen mereka untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan, baik dalam hal koneksi yang stabil maupun layanan pelanggan yang responsif. Struktur persaingan yang semakin kompetitif, dan hanya perusahaan yang memiliki daya saing tinggi dan berkelanjutan yang akan menang. Investasi yang paling penting bagi perusahaan adalah sumber daya manusia, yang merupakan kunci keberhasilan perusahaan untuk bertahan dan berkembang dengan baik.

Perusahaan mengharapkan peningkatan kinerja untuk mencapai tujuan mereka. Kinerja karyawan menentukan kemampuan perusahaan untuk bersaing dengan perusahaan sejenisnya. Karena setiap orang

memiliki tingkat kinerja yang berbeda, sangat penting untuk mengukur kinerja karyawan. Perusahaan berusaha untuk mengembangkan produk baru untuk memiliki nilai keunggulan kompetitif di kalangan masyarakat agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya yang sejenis. Meningkatkan kualitas pegawai/karyawan secara keseluruhan dapat meningkatkan kinerja perusahaan/organisasi (Seppa et al., 2021). Memperoleh dan memberikan pengetahuan di bidang pekerjaan adalah tanggung jawab setiap pekerja. Adapun tujuan dari penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran program pelatihan terhadap kinerja pada PT. Telkom Akses Panakkukang Makassar sehingga dengan terwujudnya kinerja karyawan yang baik salah satunya dengan pelatihan maka juga akan dapat meningkatkan profit perusahaan karena Investasi yang paling penting bagi perusahaan adalah sumber daya manusia, yang merupakan kunci keberhasilan perusahaan untuk bertahan dan berkembang dengan baik serta karena karyawan yang juga dipandang sebagai aset yang penting di sebuah perusahaan

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengetahui kinerja karyawan melalui pelaksanaan pelatihan dengan menguraikan fenomena dan fakta yang ada atau yang terjadi pada objek penelitian. Data diperoleh dari hasil observasi dan wawancara pada bulan Mei 2024. Penelitian dilakukan di PT. Telkom Akses Panakkukang Makassar/ PT. Telkom Akses Makassar. Sumber data yang digunakan yaitu Sumber data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan sumber data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara/sumber Pustaka yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dengan melakukan pengamatan menyeluruh dan wawancara lepas (*the informal conversational interview*), yaitu teknik wawancara yang berlangsung secara spontan dan bebas (Denzin dan Lincoln, 2000). Wawancara dilakukan dengan mengumpulkan data dengan tanya jawab sepihak dan secara sistematis.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Uraian Objek Penelitian**

PT Telkom Akses Makassar adalah entitas yang berdedikasi untuk memajukan layanan telekomunikasi di wilayah Makassar dan sekitarnya. Sebagai bagian dari Telkom Group, perusahaan ini memiliki akses ke sumber daya yang kuat dan berpengalaman dalam industri telekomunikasi. Fokus utama mereka adalah menyediakan infrastruktur yang handal dan terjangkau untuk memenuhi kebutuhan konektivitas modern, seperti internet cepat, televisi kabel, dan layanan telepon.

PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT. Telkom Indonesia Tbk dan memiliki Fiber Academy yang merupakan pusat pengembangan kompetensi jaringan akses khususnya pada keahlian jaringan *fiber optic*, direktori dan silabus kompetensi disetiap portofolio, fasilitas *e-learning*, program-program sertifikasi yang didukung *fiber optic expert trainers*.

Dengan visi untuk menjadi penyedia layanan telekomunikasi terkemuka, PT Telkom Akses Makassar terus mengembangkan dan memperluas jaringan mereka. Mereka berinvestasi dalam teknologi terbaru dan infrastruktur yang mampu menjangkau lebih banyak pelanggan, serta memastikan keandalan dan kualitas layanan yang tinggi. Hal ini sejalan dengan komitmen mereka untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan, baik dalam hal koneksi yang stabil maupun layanan pelanggan yang responsif. Selain itu, PT Telkom Akses Makassar juga berperan dalam memajukan ekosistem telekomunikasi di wilayah tersebut. Mereka bekerja sama dengan pemerintah, lembaga swasta, dan masyarakat untuk meningkatkan aksesibilitas dan penetrasi telekomunikasi, serta mendukung perkembangan ekonomi dan sosial di daerah tersebut. Dengan integritas, inovasi, dan komitmen yang kuat terhadap kualitas, PT Telkom Akses Makassar terus berupaya menjadi pilihan utama bagi pelanggan yang menginginkan konektivitas yang handal dan terjangkau di wilayah Makassar dan sekitarnya.

### **3.2 Tahap-Tahap Pelatihan**

Pengetahuan dan keterampilan pekerja yang diperoleh melalui pelatihan telah menjadi penting dalam menghadapi perubahan teknologi, produk, dan sistem yang semakin cepat. Secara garis besar dalam proses penyelenggaraan pelatihan ada dua hal penting yang perlu dilakukan oleh panitia penyelenggara/Perusahaan yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan pelatihan.

PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan PT. Telkom Indonesia Tbk dan memiliki Fiber Academy yang merupakan pusat pengembangan kompetensi jaringan akses khususnya pada keahlian jaringan *fiber optic*, direktori dan silabus kompetensi disetiap portofolio, fasilitas *e-learning*, program-program sertifikasi yang didukung *fiber optic expert trainers*.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui terkait tahap persiapan pelatihan diantaranya terkait (1) penyebaran proses informasi adanya pelatihan, (2) tahapan pelatihan, (3) kesempatan mengikuti pelatihan, (4) pelaksanaan pelatihan, (5) pemilihan peserta pelatihan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada karyawan diperoleh informasi bahwa dalam hal (1) penyebaran proses informasi mengenai pelatihan di sebarakan melalui undangan via group ataupun personal chat, (2) untuk tahap pelatihan sebelum melakukan pelatihan dilakukan pengecekan terhadap naker (tenaga kerja) mana saja yang belum mengikuti pelatihan yang telah ditentukan, untuk teknisi dilakukan penyortiran sedangkan untuk mitra dilakukan pengecekan NIK, (3) untuk kesempatan mengikuti pelatihan yaitu tidak semua naker mengikuti pelatihan yang sama, pelatihan yang didapat sesuai dengan unit masing-masing, (4) Untuk pelaksanaan pelatihan dan *refreshment* dilaksanakan per 3 (tiga) bulan, dan seluruh karyawan mempunyai hak untuk mengikuti program pelatihan, dan (5) untuk pemilihan peserta pelatihan untuk beberapa unit seperti teknisi akan dilakukan penyortiran terlebih dahulu sedangkan untuk mitra dilakukan pengecekan NIK dan yang masih berstatus aktif akan dipilih.

Dalam penelitian ini, peneliti juga ingin mengetahui terkait tahap pelaksanaan pelatihan diantaranya terkait (1) tindak lanjut setelah pelatihan, (2) Manfaat dari pelatihan yang dilaksanakan, (3) Gambaran kinerja karyawan setelah ada pelatihan, dan (4) penilaian keberhasilan pelatihan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti kepada karyawan diperoleh informasi bahwa dalam hal (1) Setelah pelatihan selesai, selanjutnya dilakukan evaluasi Mingguan terhadap naker yang telah mengikuti pelatihan, (2) manfaat yang diperoleh setelah pelatihan mendapatkan pengetahuan dan *refreshment* terkait SOP yang berlaku di perusahaan, (3) naker akan mengerti mengenai SOP dari pekerjaan yang dilakukan, dan (4) penilaian keberhasilan pelatihan dari naker yang telah mengikuti pelatihan akan dievaluasi.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh informan terkait peran program pelatihan terhadap kinerja dalam hal pelaksanaan pelatihan maka dapat disimpulkan bahwa Program Pelatihan dalam hal persiapan dan pelaksanaan pelatihan di PT Telkom Akses Makassar telah mampu menjalankan perannya dengan baik karena peran yang dimiliki sangat penting dalam meningkatkan kualitas kerja. Kegiatan pelatihan yang diadakan cukup efektif dalam meningkatkan sumber daya manusia, karena bertambahnya kualitas pengetahuan serta kemampuan karyawan sehingga meningkat juga kualitas kerja dan dapat berdaya saing. Kegiatan pelatihan yang dimulai dari tahap persiapan pelatihan kemudian pelaksanaan pelatihan yang baik maka akan menunjang kesuksesan dari keseluruhan program pelatihan yang dilakukan. Keefektifan dari kegiatan pelatihan ini terlihat dari para karyawan yang dapat bersaing dalam hal memberikan kinerjanya yang baik dalam kegiatan operasional perusahaan.

#### **4. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah diungkapkan kesimpulan bahwa Program Pelatihan dalam hal persiapan dan pelaksanaan pelatihan di PT Telkom Akses Makassar telah mampu menjalankan perannya dengan baik karena peran yang dimiliki sangat penting dalam meningkatkan kualitas kerja. Kegiatan pelatihan yang diadakan efektif dalam meningkatkan sumber daya manusia, karena bertambahnya kualitas pengetahuan serta kemampuan karyawan sehingga meningkat juga kualitas kerja dan dapat berdaya saing. Kegiatan pelatihan yang dimulai dari tahap persiapan pelatihan kemudian pelaksanaan pelatihan yang baik maka akan menunjang kesuksesan dari keseluruhan program pelatihan yang dilakukan. Keefektifan dari kegiatan pelatihan ini terlihat dari para karyawan yang dapat bersaing dalam hal memberikan kinerjanya yang baik dalam kegiatan operasional perusahaan. Dengan terwujudnya kinerja karyawan yang baik salah satunya dengan pelatihan maka juga akan dapat meningkatkan profit perusahaan karena Investasi yang paling penting bagi perusahaan adalah sumber daya manusia, yang merupakan kunci keberhasilan perusahaan untuk bertahan dan berkembang dengan baik serta karena karyawan juga dipandang sebagai aset yang penting di sebuah perusahaan.

Adapun saran yang ingin diberikan yaitu penelitian ini hanya mengkaji tentang hubungan pelatihan dengan kinerja karyawan melalui *literature review* dan wawancara, dengan itu diharapkan ada penelitian lanjutan untuk topik yang lain lagi sehingga bisa berdampak baik kepada perusahaan.

## REFERENSI

- Ali Yusuf, F., & Ilham Maliki, B. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Suatu Pendekatan Fungsional Teoritis dan Aplikatif* (E. Tiur (ed.)).
- Bahasoan, S., & Dwinanda, G. (2022). Peran Kepuasan Kerja Memediasi Hubungan Keterampilan Pelatihan dan Kinerja Pegawai PT Bosowa Propertindo Makassar. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 8(2), 139. <https://doi.org/10.35906/jurman.v8i2.1150>
- Harmono, *Manajemen Keuangan Berbasis Balanced Scorecard Pendekatan Teori, Kasus, dan Riset Bisnis*, PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Hartono, J. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis Edisi 6*. BPFY-Yogyakarta
- Indrajita, I. K., Sadiartha, A. N. G., & Mahayasa, I. G. A. (2021). Pengaruh Kreativitas dan Inovasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tohpati Grafika Utama Denpasar. *Widya Amrita*, 1(1), 1-13. <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1142>
- Novie, D., Arta, C., Leuhery, F., Abubakar, H., Yusuf, M., Cakranegara, P. A., Jayapura, P. P., Pattimura, U., Bosowa, U., Bandung, S., & Presiden, U. (2023). Literature Review: Analysis of the Relationship Between Training and Employee Performance in a Company Literature Review: Analisis Hubungan Antara Pelatihan dan Kinerja Karyawan di Sebuah Perusahaan. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(1), 162-168. <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Seppa, Y. I., Ansar, M., Pratiwi, R. D., Yusriadi, Y., Yusuf, M., Lionardo, A., & Nasirin, C. (2021). Analysis of the influence of leadership, organizational culture and control systems on organizational performance at hasanuddin university hospital. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 7148-7156.
- Siagian, S.P. (2019) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Wibowo (2022) *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Tumbuhnya Generasi Milenial di Era Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0*. Depok: Rajawali Pers.
- Wiriani, W., Piatrini, P. S., Ardana, K., & Juliarsa, G. (2013). Efek Moderasi Locus of Control Pada Hubungan Pelatihan dan Kinerja Pada Bank Perkreditan Rakyat Di Kabupaten Badung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 8(2), 99-105.