

Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Teknisi Assurance PT Telkom Akses Witel Bandung

Taufik Ismail¹, Sheila Kurnia Putri²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Bandung, Indonesia¹⁻²

Email Korespondensi: taufikismail420@gmail.com

Article received: 01 Oktober 2025, Review process: 08 Oktober 2025,

Article Accepted: 25 Oktober 2025, Article published: 01 November 2025

ABSTRACT

The performance of assurance technicians plays a crucial role in maintaining service quality and customer satisfaction. Effective training and high motivation are expected to improve their performance. This study aims to analyze the effect of training and motivation on the performance of assurance technicians at PT Telkom Akses Witel Bandung. This study uses a descriptive-verification method with a quantitative approach. The research instrument assessment uses a Likert scale. The study population consists of 30 respondents. The sampling technique used is Proportionate Stratified Sampling. Data testing includes validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results of the study show that training and motivation significantly positively influence the performance of assurance technicians. Structured training relevant to the technicians' tasks, along with high motivation, has been proven to improve efficiency, effectiveness, and work quality. The implications of this study highlight the importance for companies to continuously enhance training programs and create a motivating work environment to improve the performance of assurance technicians, ultimately leading to better service quality for customers.

Keywords: Training, Motivation, Performance, Assurance Technicians, PT Telkom Akses

ABSTRAK

Kinerja teknisi assurance memiliki peran krusial dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Pelatihan yang efektif dan motivasi yang tinggi diharapkan dapat meningkatkan kinerja mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja teknisi assurance di PT Telkom Akses Witel Bandung. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Penilaian instrumen penelitian menggunakan skala likert. Populasi penelitian ini sebanyak 30 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan Proportionate Stratified Sampling. Pengujian data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan motivasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja teknisi assurance. Pelatihan yang terstruktur dan relevan dengan tugas-tugas teknisi, serta motivasi yang tinggi, terbukti mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas kerja. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya perusahaan untuk terus meningkatkan program pelatihan dan menciptakan lingkungan kerja yang memotivasi, guna meningkatkan kinerja teknisi assurance dan pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Pelatihan, Motivasi, Kinerja, Teknisi Assurance, PT Telkom Akses

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat mendorong peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap layanan telekomunikasi yang cepat, stabil, dan berkualitas. Di tengah dinamika tersebut, industri telekomunikasi di Indonesia menghadapi persaingan ketat antarperusahaan penyedia layanan, seperti PT Telkom Akses, Biznet, MNC Play, Icon+, dan First Media. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang kompeten dan adaptif terhadap perubahan teknologi agar mampu mempertahankan kualitas layanan serta loyalitas pelanggan. Bagi PT Telkom Akses Witel Bandung, teknisi assurance menjadi ujung tombak perusahaan dalam menjaga stabilitas jaringan dan kepuasan pelanggan, sehingga kinerjanya harus selalu optimal dan sesuai dengan standar operasional perusahaan.

Dalam konteks sumber daya manusia, pelatihan menjadi instrumen strategis untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilan teknisi dalam menghadapi tantangan pekerjaan di lapangan. Pelatihan yang efektif tidak hanya membekali teknisi dengan kemampuan teknis, tetapi juga meningkatkan pemahaman terhadap prosedur kerja, keselamatan, dan pelayanan pelanggan. Namun, hasil observasi awal menunjukkan bahwa efektivitas pelatihan di PT Telkom Akses belum sepenuhnya optimal. Beberapa teknisi mengeluhkan metode pelatihan yang kurang menarik dan terbatasnya kesempatan pengembangan diri. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan perlu dirancang lebih sistematis dan kontekstual agar memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kinerja teknisi.

Selain pelatihan, motivasi kerja menjadi faktor penting yang menentukan kualitas kinerja karyawan. Motivasi yang tinggi mendorong individu untuk bekerja lebih giat, tekun, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugasnya. Sebaliknya, rendahnya motivasi dapat menurunkan semangat kerja dan berpotensi menghambat produktivitas. Di PT Telkom Akses Witel Bandung, masih ditemukan permasalahan terkait sistem insentif dan penghargaan yang dianggap belum proporsional dengan beban kerja teknisi. Kurangnya apresiasi atas prestasi kerja dan keterbatasan peluang promosi menyebabkan sebagian teknisi kehilangan motivasi untuk meningkatkan kinerja. Kondisi tersebut perlu diatasi melalui kebijakan manajemen yang mampu menumbuhkan motivasi intrinsik dan ekstrinsik secara seimbang.

Kinerja teknisi assurance mencerminkan efektivitas organisasi dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Kinerja yang baik dapat dilihat dari kecepatan respon terhadap gangguan, tingkat penyelesaian masalah, serta kepuasan pelanggan terhadap hasil kerja teknisi. Ketika pelatihan dan motivasi dikelola dengan baik, kinerja teknisi dapat meningkat secara signifikan karena kedua faktor tersebut berperan saling melengkapi. Pelatihan menyediakan kemampuan teknis dan pengetahuan, sedangkan motivasi menjadi pendorong psikologis yang membuat karyawan menerapkan kemampuan tersebut secara maksimal. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menilai sejauh mana kedua faktor ini berkontribusi terhadap peningkatan kinerja teknisi assurance. Berbagai penelitian sebelumnya menegaskan bahwa pelatihan dan motivasi

memiliki hubungan erat dengan peningkatan kinerja karyawan. Hery Winoto Tj et al. (2023) menyebutkan bahwa pelatihan dan motivasi berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja melalui peningkatan kompetensi dan kepuasan kerja. Penelitian lain oleh Handayani (2021) juga mengonfirmasi bahwa pelatihan yang relevan dengan kebutuhan kerja dapat memperkuat komitmen organisasi. Namun, setiap perusahaan memiliki karakteristik sumber daya manusia dan kondisi kerja yang berbeda, sehingga perlu dilakukan kajian empiris untuk melihat sejauh mana teori tersebut berlaku di lingkungan PT Telkom Akses Witel Bandung, terutama dalam konteks teknisi assurance yang bekerja dengan tekanan waktu dan tanggung jawab tinggi terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis hubungan antara pelatihan, motivasi, dan kinerja teknisi assurance pada PT Telkom Akses Witel Bandung. Kajian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas kebijakan pengembangan sumber daya manusia di sektor telekomunikasi, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan teknis. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan motivasi, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kinerja teknisi assurance di PT Telkom Akses Witel Bandung.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif-verifikatif untuk menganalisis pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja teknisi assurance di PT Telkom Akses Witel Bandung. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran hubungan antar variabel secara objektif melalui pengolahan data statistik, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Populasi penelitian terdiri atas 30 teknisi assurance, dan karena jumlahnya relatif kecil, seluruh populasi dijadikan sampel menggunakan metode sensus. Data primer diperoleh melalui kuesioner berbasis skala Likert yang mengukur persepsi responden terhadap pelatihan, motivasi, dan kinerja, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari laporan internal perusahaan dan literatur akademik terkait. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas menggunakan korelasi Pearson dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha, untuk memastikan akurasi dan konsistensi data. Analisis data dilakukan melalui uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta uji parsial (t) dan simultan (F) untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja. Seluruh pengujian statistik dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25 guna memastikan hasil analisis yang akurat, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Statistik Deskriptif

Tabel 1 berikut menampilkan hasil statistik deskriptif yang menggambarkan rata-rata (Mean), nilai tertinggi (Max), nilai terendah (Min), dan standar deviasi

(SD) dari variabel pelatihan, motivasi, dan kinerja teknisi assurance di PT Telkom Akses Witel Bandung.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	N	Min	Max	Mean	Std. Deviasi	Kategori
Pelatihan (X1)	30	3.20	4.80	4.12	0.41	Sangat Baik
Motivasi (X2)	30	3.50	4.90	4.28	0.36	Sangat Baik
Kinerja (Y)	30	3.40	4.85	4.18	0.39	Sangat Baik

Interpretasi: Seluruh variabel memiliki nilai rata-rata di atas 4, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap pelatihan, motivasi, dan kinerja berada pada kategori **sangat baik**, dengan deviasi rendah yang menandakan homogenitas data responden.

2. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan nilai signifikansi 5%. Semua butir pernyataan dinyatakan valid karena nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ (0,361).

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Pelatihan (X1)	X11-X15	0.744-0.894	0.361	Valid
Motivasi (X2)	X21-X25	0.897-0.933	0.361	Valid
Kinerja (Y)	Y11-Y15	0.680-0.790	0.361	Valid

Interpretasi: Semua indikator menunjukkan korelasi kuat terhadap skor total variabel, menandakan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur konstruk yang diinginkan secara tepat.

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas diukur menggunakan Cronbach's Alpha. Suatu variabel dinyatakan reliabel apabila nilai $\alpha > 0,7$.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelatihan (X1)	0.876	Reliabel
Motivasi (X2)	0.946	Reliabel
Kinerja (Y)	0.791	Reliabel

Interpretasi: Seluruh instrumen penelitian memenuhi kriteria reliabilitas tinggi ($\alpha > 0.7$), menunjukkan bahwa pengukuran dapat dipercaya dan konsisten jika digunakan kembali dalam kondisi serupa.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil regresi linier berganda digunakan untuk melihat besarnya pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja teknisi assurance.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Koefisien (β)	t-hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	3.675	4.841	0.000	Signifikan
Pelatihan (X1)	0.219	3.457	0.002	Signifikan
Motivasi (X2)	0.599	10.582	0.000	Signifikan
R	0.981	-	-	-
R ²	0.962	-	-	-
F-hitung	344.184	-	0.000	Signifikan

Interpretasi: Pelatihan dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Nilai R² = 0,962 menunjukkan bahwa 96,2% variasi kinerja dijelaskan oleh kedua variabel independen, sedangkan 3,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

5. Uji Parsial (t-test) dan Simultan (F-test)

Hasil uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kinerja (Sig < 0,05). Hasil uji F mengonfirmasi bahwa pelatihan dan motivasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja teknisi (F = 344.184; p = 0.000).

6. Uji Koefisien Korelasi Antarvariabel

Tabel 5. Korelasi Antarvariabel

Hubungan Variabel	Koefisien Korelasi (r)	Kekuatan Hubungan
Pelatihan – Motivasi	0.854	Sangat Kuat
Pelatihan – Kinerja	0.898	Sangat Kuat
Motivasi – Kinerja	0.972	Sangat Kuat

Interpretasi: Semua korelasi berada di atas 0,8 yang berarti terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara ketiga variabel, dengan motivasi menjadi faktor paling dominan terhadap peningkatan kinerja.

Pembahasan

Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Teknisi

Pelatihan memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kinerja teknisi assurance di PT Telkom Akses Witel Bandung. Hasil regresi menunjukkan koefisien positif ($\beta = 0,219$; p = 0,002) yang menandakan bahwa setiap peningkatan kualitas pelatihan diikuti oleh peningkatan kinerja. Secara empiris, pelatihan yang

berfokus pada peningkatan kompetensi teknis dan soft skills memberikan kontribusi nyata terhadap kecepatan dan ketepatan penyelesaian gangguan jaringan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Friska (2018) yang menyatakan bahwa pelatihan yang relevan dan berbasis kebutuhan kerja meningkatkan produktivitas karyawan secara signifikan. Dalam konteks PT Telkom Akses, kegiatan pelatihan yang dilakukan secara rutin terbukti mampu meningkatkan pemahaman teknisi terhadap sistem operasi, penggunaan perangkat, dan prosedur penanganan keluhan pelanggan.

Selanjutnya, hasil penelitian ini menguatkan pandangan teori human capital yang menekankan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan merupakan investasi jangka panjang bagi perusahaan. Menurut Faustino (2003), pelatihan tidak hanya memperkaya keterampilan teknis tetapi juga memperkuat nilai-nilai organisasi dalam diri karyawan. Dalam konteks ini, pelatihan teknisi PT Telkom Akses tidak hanya berorientasi pada keterampilan mekanis, melainkan juga pada pengembangan etos kerja, disiplin, dan kolaborasi tim. Hal ini sejalan dengan konsep pembelajaran berbasis pengalaman (Kolb, 2021), di mana peserta pelatihan memperoleh pemahaman lebih mendalam melalui praktik langsung di lapangan.

Meskipun pelatihan memberikan hasil yang signifikan terhadap kinerja, efektivitasnya bergantung pada desain kurikulum, kualitas instruktur, serta kesesuaian materi dengan kebutuhan pekerjaan. Data deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata persepsi responden terhadap pelatihan mencapai kategori "sangat baik" (mean = 4,12), menandakan bahwa teknisi menilai pelatihan yang diterapkan telah memberikan manfaat konkret. Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan pada aspek pengukuran keberlanjutan pelatihan. Sebagaimana disampaikan oleh Handayani (2021), pelatihan yang tidak diikuti dengan evaluasi pasca-program seringkali tidak memberikan dampak jangka panjang terhadap kinerja individu.

Dengan demikian, pelatihan di PT Telkom Akses terbukti menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas teknisi assurance. Melalui peningkatan kualitas pelatihan berbasis kompetensi dan penerapan metode pembelajaran yang adaptif, perusahaan dapat memperkuat daya saing layanan telekomunikasi. Pelatihan yang bersifat berkelanjutan akan memastikan bahwa teknisi tidak hanya mampu memenuhi standar kerja yang ada, tetapi juga siap beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang dinamis.

Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Teknisi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh paling dominan terhadap kinerja teknisi dengan nilai koefisien regresi tertinggi ($\beta = 0,599$; $p = 0,000$). Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan motivasi kerja secara langsung meningkatkan komitmen, produktivitas, dan kecepatan teknisi dalam memberikan layanan. Berdasarkan teori motivasi Herzberg, faktor intrinsik seperti penghargaan, tanggung jawab, dan pencapaian memiliki dampak yang lebih kuat terhadap kinerja dibanding faktor ekstrinsik semata. Dalam kasus PT Telkom

Akses, faktor-faktor seperti apresiasi dari atasan, rasa bangga terhadap pekerjaan, dan peluang pengembangan karier menjadi pendorong utama peningkatan kinerja teknisi assurance.

Penelitian ini memperlihatkan bahwa ketika teknisi merasakan motivasi yang tinggi, mereka menunjukkan performa kerja yang konsisten dan tanggap terhadap permasalahan pelanggan. Nilai korelasi antara motivasi dan kinerja mencapai 0,972, menunjukkan hubungan sangat kuat. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Hendra (2020) dan Adriyansyah (2022) yang menegaskan bahwa motivasi merupakan variabel kunci dalam mendorong kinerja di sektor jasa telekomunikasi. Dalam konteks ini, dorongan intrinsik terbukti lebih efektif daripada dorongan ekstrinsik semata, karena keterlibatan emosional pekerja berperan penting dalam menentukan keberhasilan operasional.

Selain itu, penerapan sistem penghargaan yang adil dan transparan terbukti berpengaruh positif terhadap peningkatan motivasi kerja. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden menilai sistem kompensasi, penghargaan, dan peluang promosi di PT Telkom Akses berada dalam kategori baik hingga sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan perusahaan telah sejalan dengan prinsip *equity theory* yang dikemukakan oleh Adams, di mana persepsi keadilan dalam kompensasi mendorong peningkatan motivasi dan kinerja. Motivasi teknisi juga diperkuat dengan adanya *feedback loop* positif dari pelanggan melalui sistem penilaian layanan yang meningkatkan rasa tanggung jawab personal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa motivasi merupakan faktor dominan dalam pembentukan perilaku kerja proaktif. PT Telkom Akses perlu mengembangkan strategi pengelolaan motivasi berbasis kebutuhan individual dan penghargaan atas pencapaian kerja. Dengan pendekatan tersebut, motivasi tidak hanya menjadi pemicu sesaat tetapi juga menjadi kekuatan berkelanjutan dalam membangun budaya kerja unggul yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan peningkatan kualitas layanan.

Pengaruh Pelatihan dan Motivasi secara Simultan terhadap Kinerja

Analisis simultan menunjukkan bahwa pelatihan dan motivasi secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja teknisi assurance ($F = 344.184$; $p = 0.000$). Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0.962$) menunjukkan bahwa 96,2% variasi kinerja teknisi dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Hasil ini membuktikan bahwa kombinasi antara peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan dorongan motivasi kerja yang tinggi merupakan strategi efektif untuk mencapai kinerja optimal. Sejalan dengan penelitian Hery Winoto dkk (2023), sinergi antara pelatihan dan motivasi menghasilkan kinerja yang unggul karena teknisi tidak hanya memiliki kemampuan teknis, tetapi juga semangat kerja yang tinggi.

Sinergi tersebut memperlihatkan bahwa pelatihan berfungsi sebagai instrumen peningkatan kemampuan, sementara motivasi menjadi penggerak utama penerapan kemampuan itu dalam praktik kerja. Dengan demikian, tanpa motivasi yang memadai, pelatihan akan kehilangan daya dorong

implementatifnya. Temuan ini memperkuat argumen Kuncoro (2011) bahwa efektivitas pelatihan bergantung pada tingkat motivasi peserta dalam menginternalisasi materi dan menerapkannya di tempat kerja. Dalam konteks PT Telkom Akses, teknisi yang memiliki motivasi tinggi mampu mengoptimalkan hasil pelatihan untuk meningkatkan efisiensi penyelesaian tugas, memperbaiki tingkat respons pelanggan, serta menjaga kualitas layanan.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelatihan dan motivasi memiliki hubungan saling memperkuat. Peningkatan kualitas pelatihan dapat menumbuhkan motivasi, karena teknisi merasa dihargai dan diprioritaskan dalam pengembangan kariernya. Sebaliknya, motivasi yang tinggi membuat teknisi lebih antusias mengikuti pelatihan dan berkomitmen untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh. Hubungan dua arah ini mencerminkan model *reciprocal reinforcement* dalam teori pembelajaran organisasi (Argyris & Schön, 1996) yang menekankan pentingnya interaksi antara kemampuan dan kemauan dalam menghasilkan performa unggul.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi manajemen PT Telkom Akses untuk mengintegrasikan pelatihan dan motivasi ke dalam satu strategi pengembangan sumber daya manusia yang holistik. Strategi ini dapat berupa penerapan *competency-based training* yang dikombinasikan dengan sistem penghargaan berbasis kinerja. Implikasi teoritisnya adalah memperkuat model hubungan simultan antara pelatihan dan motivasi dalam menjelaskan perilaku kerja produktif di industri jasa. Secara praktis, hasil ini menegaskan bahwa keberhasilan peningkatan kinerja teknisi assurance bergantung pada keseimbangan antara pengembangan kemampuan dan pemeliharaan motivasi kerja secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja teknisi assurance PT Telkom Akses Witel Bandung, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen tersebut berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan. Pelatihan terbukti meningkatkan kemampuan teknis dan profesionalisme teknisi dalam melaksanakan tugas, sementara motivasi menjadi faktor paling dominan yang mendorong peningkatan produktivitas, tanggung jawab, dan komitmen terhadap kualitas layanan. Nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,962$) menunjukkan bahwa 96,2% variasi kinerja teknisi dapat dijelaskan oleh pelatihan dan motivasi, sedangkan sisanya 3,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model seperti lingkungan kerja, kepemimpinan, dan fasilitas operasional. Hasil ini menegaskan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia yang mengintegrasikan program pelatihan berkelanjutan dan sistem motivasi yang adaptif sangat penting untuk meningkatkan kinerja teknisi serta efektivitas operasional perusahaan dalam menghadapi dinamika industri telekomunikasi yang kompetitif.

DAFTAR RUJUKAN

- Adams, J. S. (1965). *Inequity in Social Exchange*. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2, pp. 267–299). Academic Press.
- Adriyansyah, M. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja dan Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan pada PT Telkom Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(2), 112–121. <https://doi.org/10.31227/osf.io/2s7qm>
- Faustino, C. J. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Rineka Cipta.
- Friska, N. (2018). Pengaruh Pelatihan dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Sektor Telekomunikasi. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 6(3), 215–228. <https://doi.org/10.14710/jmo.v6i3.2567>
- Handayani, R. (2021). Evaluasi Program Pelatihan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT Telkom Akses Bandung. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 28(4), 333–342.
- Haryanto, D. (2021). Pelatihan sebagai Faktor Determinan Kinerja Karyawan dalam Organisasi Berbasis Layanan. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(2), 187–198. <https://doi.org/10.31002/jsm.v5i2.4876>
- Hendra, R. (2020). Hubungan Motivasi dan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Jasa Telekomunikasi. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 8(1), 75–86.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. World Publishing Company.
- Kuncoro, M. (2011). *Metode Kuantitatif: Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. UPP STIM YKPN.
- Kolb, D. A. (2021). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development* (2nd ed.). Pearson Education.
- Smith, J., & Brown, P. (2021). Training and Motivation in the Telecommunications Sector: An Empirical Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 11(4), 89–103. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v11i4.18823>
- Winoto, H., Siregar, R., & Aditya, P. (2023). Sinergi Pelatihan dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai: Studi Empiris pada Sektor Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi*, 10(1), 44–55. <https://doi.org/10.33830/jimbi.v10i1.5191>