

Efektivitas Program *Fiber Academy* dalam Pengembangan Kompetensi Karyawan Baru pada PT Telkom Akses Samarinda

Azrina Meylahafsa¹, Annisa Wahyuni Arsyad²

^{1,2}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

E-mail: Azrinafsa@gmail.com¹

Article History:

Received: 17 November 2025

Revised: 20 Januari 2026

Accepted: 22 Januari 2026

Keywords:

Efektivitas
Pelatihan, *Fiber Academy*,
Pengembangan Kompetensi.

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program *Fiber Academy* dalam mengembangkan kompetensi karyawan baru di PT Telkom Akses Samarinda. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *Fiber Academy* berjalan efektif dalam meningkatkan kompetensi teknis dan kesiapan kerja karyawan baru. Materi pelatihan dinilai relevan dengan kebutuhan lapangan, metode pembelajaran seperti diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi terbukti mendukung pemahaman, serta peran instruktur dianggap signifikan dalam memfasilitasi proses pelatihan. Selain itu, terlihat peningkatan nilai evaluasi peserta sebelum dan setelah pelatihan yang mengindikasikan dampak positif terhadap pemahaman teknis dan operasional. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi perlunya pembaruan materi dan pendalaman studi kasus agar program dapat terus selaras dengan perkembangan teknologi dan dinamika pekerjaan. Secara keseluruhan, program *Fiber Academy* memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan kompetensi karyawan baru, dengan rekomendasi pembaruan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelatihan di masa mendatang.

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi di era digital yang terus berinovasi, perusahaan dituntut agar mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif. Perubahan teknologi informasi yang begitu pesat tidak hanya mengubah pola kerja dan sistem komunikasi, tetapi juga menginginkan karyawan baru memiliki kemampuan dan keterampilan yang relevan agar dapat bekerja secara efektif. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia menjadi salah satu faktor dalam menentukan keberhasilan dan daya saing perusahaan. Pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aspek strategis dalam meningkatkan kinerja dan daya saing organisasi (Maknoliani *et al.*, 2021).

Dalam konteks perusahaan jasa telekomunikasi, kebutuhan akan tenaga kerja yang memiliki keterampilan teknis, perhatian terhadap detail, serta kemampuan adaptasi yang cepat

sangat penting. Bagi karyawan baru, proses adaptasi terhadap budaya kerja, sistem operasional, dan penggunaan teknologi menjadi tantangan tersendiri (Yusuf *et al.*, 2024). Perusahaan wajib menyediakan program pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan bagi seluruh karyawan terutama karyawan baru, sehingga para karyawan dapat mengembangkan kompetensi dan memberikan kontribusi terhadap perusahaan secara maksimal. Menurut Rizqi & Madura, (2024) beberapa prinsip dalam merancang program pelatihan yang efektif, yakni: Pertama, melakukan analisis mendalam tentang keterampilan yang dibutuhkan oleh organisasi serta kesenjangan keterampilan yang ada pada karyawan; Kedua, program pelatihan harus selaras dengan visi dan misi perusahaan agar dapat memberikan dampak positif terhadap pencapaian tujuan bisnis; Ketiga, karyawan harus didorong untuk terlibat aktif dalam proses pembelajaran melalui diskusi kelompok, simulasi, atau proyek kolaboratif; Terakhir, evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa materi yang diajarkan relevan dan efektif.

PT Telkom Akses merupakan salah satu anak perusahaan Telkom Indonesia yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan *manage service* infrastruktur jaringan. Sebagai salah satu anak perusahaan besar di Indonesia, tentu PT Telkom Akses memiliki peminat yang besar. Sehingga, untuk menjamin Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dan mampu bersaing di industri yang kompetitif, PT Telkom Akses menciptakan program *Fiber Academy*. Program *Fiber Academy* merupakan pusat pelatihan dan pengembangan teknologi infrastruktur telekomunikasi berbasis serat optic (Telkom Akses., n.d.).

Program ini memiliki berbagai program pelatihan, seperti penyambungan kabel serat optic, pengujian jaringan menggunakan perangkat seperti OTDR (*Optical Time Domain Reflectometer*), pemeliharaan dan *troubleshooting* jaringan, pengelolaan proyek telekomunikasi serta manajemen risiko dan keselamatan kerja (*Fiber Academy* BDG., n.d.). Selain itu, *Fiber Academy* menyediakan program sertifikasi profesi yang diakui oleh lembaga sertifikasi kompetensi nasional yaitu Kelas Industri Digital (KIDI). Sertifikasi ini bertujuan untuk memberikan pengakuan resmi dan penghargaan atas kemampuan teknis para peserta pelatihan, sekaligus memastikan bahwa tenaga kerja PT Telkom Akses memenuhi standar nasional di bidang telekomunikasi (Telkom Indonesia., 2025).

Program *Fiber Academy* di laksanakan di berbagai area operasional, termasuk PT Telkom Akses Samarinda yang menjadi bukti komitmen perusahaan dalam upaya meningkatkan pengembangan SDM yang berorientasi pada kompetensi dan kesiapan kerja karyawan baru dengan pelatihan berbasis praktik agar mereka siap menghadapi kebutuhan kerja lapangan. Melalui program ini, karyawan baru juga dibekali dengan *soft skills*, seperti kemampuan komunikasi, disiplin, tanggung jawab, kerja sama tim, serta etika profesional. Selain itu, Pelatihan ini bertujuan untuk membentuk sikap profesional, tanggung jawab, dan kedisiplinan kerja yang tinggi.

Efektivitas program pelatihan tidak hanya diukur dari pelaksanaannya, tetapi juga dari sejauh mana hasil pelatihan tersebut dapat meningkatkan kompetensi karyawan baru (Rahayu *et al.*, 2022). Beberapa faktor yang menentukan keberhasilan program *Fiber Academy* seperti metode pelatihan, materi yang diberikan, kualitas instruktur, serta motivasi bagi karyawan baru. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap efektivitas program *Fiber Academy* dalam mengembangkan kompetensi karyawan baru di PT Telkom Akses Samarinda. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut penelitian ini memiliki rumusan masalah, yakni “Bagaimana Efektivitas *Fiber Academy* Dalam Mengembangkan Kompetensi Karyawan Baru Di PT Telkom Akses Samarinda?”.

LANDASAN TEORI

1. Efektivitas Program Pelatihan

Menurut pendapat Sulistiya & Wijaya, (2023) mendefinisikan bahwa efektivitas adalah seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya.

Adapun pendapat menurut Elvianto *et al.*, (2025) mengenai pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu proses sistematis yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan karyawan agar mereka dapat menjalankan tugasnya dengan lebih efektif, serta memiliki tujuan utama untuk membekali karyawan dengan keterampilan yang di perlukan agar dapat berfungsi secara optimal dalam peran mereka.

Efektivitas program pelatihan dapat diartikan sebagai kegiatan pelatihan yang mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi karyawan maupun kinerja organisasi.

2. Kompetensi Karyawan

Menurut Huang di penelitian Santati *et al.*, (2023) kompetensi karyawan sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan karena karyawan yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan dapat bekerja lebih efektif dan efisien.

Adapun pendapat menurut (Irmayanti *et al.*, 2020) kompetensi merupakan salah satu faktor penting yang mampu mempengaruhi kinerja dari karyawan itu sendiri karena kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang memungkinkan mereka untuk mengeluarkan segala potensi dalam melaksanakan pekerjaannya, dengan adanya kompetensi yang dimiliki karyawan diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan mampu membantu karyawan bekerja secara lebih efektif dan efisien.

3. Evaluasi Pelatihan

Menurut pendapat Tamsuri & Pamenang, (2022) evaluasi dalam pelatihan merupakan salah satu komponen penting untuk mengukur seberapa baik penyelenggaraan suatu kegiatan pelatihan. Adapun pendapat mengenai tujuan evaluasi menurut Romadiyanti, B. (2021) evaluasi bertujuan untuk menilai kesesuaian penyelenggaraan program pelatihan dengan ketentuan yang sudah ditetapkan dan untuk menilai efektivitas dari program pelatihan yang diselenggarakan.

Model evaluasi empat level Kirkpatrick yaitu reaksi (*reaction*) untuk mengukur tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan, pembelajaran (*learning*) untuk mengukur apakah peserta pelatihan dapat memahami dan memperhatikan materi pembelajaran dari pengajar, perilaku (*behavior*) untuk mengetahui kompetensi yang dipelajari saat pelatihan betul-betul digunakan serta diterapkan pada pelaksanaan pekerjaan sehari-hari dan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pada unit kerja peserta tersebut, dan hasil (*results*) untuk mengetahui apakah terjadi peningkatan kinerja organisasi setelah peserta mengikuti pelatihan (Lestyowati & Rahmi, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengetahui dan menggambarkan secara mendalam bagaimana efektivitas program *Fiber Academy* dalam mengembangkan kompetensi karyawan baru dengan menguraikan fenomena dan fakta yang ada atau yang terjadi pada objek penelitian. Data di peroleh dari hasil observasi dan wawancara pada bulan November 2025. Penelitian ini dilakukan di PT Telkom Akses Samarinda. 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 maupun sumber pustaka yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian (Sugiyono, P., 2021). Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dengan melakukan pengamatan menyeluruh dan wawancara yang dilakukan dengan mengumpulkan data dengan tanya jawab sepihak dan secara sistematis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan *Fiber Academy* memberikan materi yang cukup berbobot dan relevan dengan kondisi lapangan pekerjaan. *Fiber Academy* memberikan materi yang dapat diaplikasikan dalam pekerjaan karyawan sehari-hari sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas pekerjaan karyawan baru. Karyawan baru juga dibekali pemahaman terkait tantangan dan peluang dalam pekerjaan sehingga menjadikan karyawan lebih adaptif ketika terjadi perubahan dan kritis dalam pengambilan keputusan. Namun, di balik itu masih ditemukan beberapa aspek yang memerlukan penyesuaian dalam materi yang dibawa agar lebih selaras dengan kebutuhan di lapangan. Beberapa bagian materi perlu diperbarui atau diperdalam agar semakin relevan dengan dinamika pekerjaan yang terus berkembang. Namun, karyawan juga menilai bahwa materi yang diberikan oleh *Fiber Academy* tetap sangat relevan dan bermanfaat. Dengan penyesuaian yang tepat, materi tersebut dapat diadaptasi dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kompetensi dan kinerja karyawan baru.

Instruktur pelatihan *Fiber Academy* memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menyampaikan materi dan memfasilitasi proses pembelajaran. Serta, instruktur dinilai mampu menjelaskan materi secara jelas dan sistematis sehingga peserta dapat mengikuti alur pelatihan dengan lebih mudah. Selain itu, keterbukaan instruktur terhadap pertanyaan dan diskusi membantu peserta memahami konsep-konsep yang lebih kompleks dan mengaitkannya dengan situasi kerja nyata. Instruktur juga memberikan contoh serta bimbingan yang relevan dengan kondisi di lapangan. Penyampaian contoh yang sederhana dan mudah dipahami membuat peserta lebih cepat menguasai materi dan mampu menyesuaikan dengan tugas yang akan dihadapinya. Serta, bimbingan yang diberikan membantu karyawan dalam memahami tanggung jawab kerja, terutama bagi karyawan baru yang masih dalam tahap adaptasi. Namun, terdapat beberapa bagian dalam proses penyampaian materi yang perlu ditingkatkan, misalnya dengan mendalami beberapa kasus tertentu agar lebih sesuai dengan berbagai macam permasalahan di lapangan. Meskipun demikian, secara keseluruhan peran instruktur dianggap cukup signifikan dalam membantu karyawan membangun pemahaman yang kuat mengenai tugas dan keterampilan kerja. Dengan peningkatan pada beberapa aspek, proses pendampingan oleh instruktur dapat menjadi lebih efektif dalam mendukung kompetensi dan kesiapan kerja karyawan baru.

Metode pelatihan yang diterapkan dalam program *Fiber Academy* dinilai cukup membantu karyawan dalam memahami materi secara mendalam. Penerapan metode pelatihan seperti diskusi kelompok dan studi kasus mendorong karyawan baru agar melakukan analisis kasus nyata yang dapat terjadi di dunia kerja, sehingga membantu karyawan baru untuk menerapkan teori yang telah dijelaskan. Selain itu, melalui fasilitas pelatihan yang cukup memadai memudahkan proses

pembelajaran yang didapatkan karyawan melalui kegiatan praktik. Penggunaan metode simulasi memungkinkan karyawan memperoleh pengalaman aplikatif yang berdampak pada peningkatan keterampilan teknis serta pemahaman materi secara lebih komprehensif. Materi yang diberikan meliputi berbagai aspek teknologi fiber optik, mulai dari prinsip dasar, jenis-jenis fiber, proses instalasi, pengukuran jaringan, dan troubleshooting, sehingga karyawan dapat mengimplementasikan kompetensi dan kesiapan karyawan dalam situasi operasional di lapangan. Selain meningkatkan keterampilan teknis, pelatihan ini juga memperluas pemahaman karyawan baru terhadap sistem kerja dan prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku di PT Telkom Akses Samarinda. Melalui materi yang sistematis, karyawan memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai alur kerja, kebijakan operasional, serta standar pelayanan yang harus dipenuhi dalam setiap tugas. Pemahaman yang baik terhadap SOP menjadi pondasi penting dalam memastikan bahwa karyawan mampu bekerja sesuai standar perusahaan dan meminimalkan potensi kesalahan di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas program *Fiber Academy* dalam meningkatkan kompetensi karyawan baru di PT Telkom Akses Samarinda, dapat disimpulkan bahwa pelatihan ini memberikan kontribusi yang signifikan bagi peningkatan kemampuan dan kesiapan kerja karyawan baru. Secara umum, materi yang diberikan sudah relevan dengan kebutuhan pekerjaan di lapangan dan dapat diaplikasikan secara langsung dalam tugas sehari-hari. Meskipun demikian, terdapat ruang pengembangan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelatihan dan pembaruan agar lebih selaras dengan perkembangan teknologi serta dinamika pekerjaan yang terus berubah.

Pelatihan ini berjalan efektif karena instruktur mampu menyampaikan materi dengan jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh karyawan baru. Keterbukaan instruktur terhadap pertanyaan dan diskusi juga sangat membantu karyawan baru yang masih berada pada tahap adaptasi. Meski begitu, pendalaman terhadap beberapa kasus di lapangan perlu ditingkatkan untuk memperkaya wawasan karyawan baru terhadap berbagai macam permasalahan nyata yang mungkin dihadapi.

Metode pelatihan yang digunakan juga terbukti mendukung proses pembelajaran, terutama melalui penggunaan diskusi kelompok, studi kasus, dan simulasi langsung. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan pemahaman karyawan baru terhadap teori, tetapi juga mengembangkan keterampilan teknis serta kemampuan analisis karyawan baru dalam menghadapi situasi operasional di lapangan. Dukungan fasilitas pelatihan yang cukup memadai semakin memperkuat proses pembelajaran, terutama dalam aspek praktik instalasi fiber optik, pengukuran jaringan, hingga troubleshooting. Dengan struktur materi yang sistematis, karyawan baru juga memperoleh pemahaman yang lebih baik terkait prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku di PT Telkom Akses Samarinda.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan adanya peningkatan nilai karyawan baru setelah mengikuti pelatihan. Mayoritas karyawan baru mengalami peningkatan mengenai pemahaman teknis dan operasional, yang tercerminkan dari hasil evaluasi sebelum dan sesudah pelatihan. Peningkatan nilai ini menunjukkan bahwa materi yang disampaikan serta metode pelatihan yang digunakan mampu memberikan dampak langsung terhadap kompetensi karyawan baru, khususnya dalam aspek teknis yang berkaitan dengan pekerjaan lapangan. Hal ini memperkuat temuan bahwa program *Fiber Academy* efektif dalam meningkatkan kompetensi karyawan baru secara menyeluruh.

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa program *Fiber Academy* telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi karyawan baru. Namun, beberapa aspek seperti pembaruan materi dan pendalaman studi kasus perlu menjadi perhatian agar

pelatihan dapat semakin optimal dan terus relevan dengan kebutuhan operasional perusahaan. Dengan adanya evaluasi dan pengembangan berkelanjutan, diharapkan program pelatihan dapat semakin optimal dan terus relevan dengan kebutuhan operasional perusahaan. Dengan adanya evaluasi dan pengembangan berkelanjutan, diharapkan program pelatihan ini dapat terus mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) di PT Telkom Akses Samarinda.

DAFTAR REFERENSI

- Elvianto, D., Khalda, S., & Gunawan, A. (2025). Efektivitas program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kompetensi dan produktivitas karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 238–245.
- Fiber Academy Bandung. (n.d.). *Tentang kami*. Diakses 9 November 2025, dari
- Irmayanti, P. A., Widiastitini, N. M. A., & Suarmanayasa, I. N. (2020). Pengaruh kompetensi dan budaya kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 111–119.
- Lestyowati, J., & Rahmi, I. (2021). Evaluasi pelatihan jarak jauh model Kirkpatrick: Studi kasus PJJ *communication skills* angkatan II pada Balai Diklat Keuangan Yogyakarta. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 11(1), 1–19.
- Maknoliani, Y., Fidayan, A., & Lestari, S. (2021). Pengaruh motivasi dan lingkungan kerja terhadap produktivitas karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 85–96.
- Rahayu, N., Sudja, I. N., & Dwi, N. M. (2022). Pengaruh motivasi kerja dan efektivitas kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Telkom Akses di Plaza. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), 213–226.
- Rizqi, M., & Madura, U. T. (2024). Pelatihan dan pengembangan di era digital: Studi literatur review. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 2(11), 45–56.
- Romadiyanti, B. (2021). *Konsep dasar evaluasi program pelatihan: Inspirasi kepenulisan dan penelitian bagi widyaiswara* (E-book). Dandelion Publisher.
- Santati, P., Farla, W., & Hadjri, M. I. (2023). Pembelajaran organisasi dan kinerja karyawan: Peran kompetensi sebagai variabel perantara. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 5(4), 481–490.
- Sulistiya, D., & Wijaya, H. (2023). Efektivitas program pelatihan kerja di BLK Disnakertrans Kabupaten Karawang. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(3), 101–110.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cetakan ke-30). Bandung: Alfabeta.
- Tamsuri, A., & Pamenang, S. (2022). Literatur review penggunaan metode Kirkpatrick untuk evaluasi pelatihan di Indonesia. *Jurnal Human Resource Development*, 2(8), 1–12.
- Telkom Akses. (2025). *Program Fiber Academy*.
- Telkom Indonesia. (2025, 31 Juli). *Fiber Academy Telkom Akses luncurkan kelas industri digital bagi siswa dan guru*. Diakses 9 November 2025, dari
- Yusuf, M. N., Shakyla, A. S., Rifani, R., & Fakultas Psikologi Universitas Negeri Makassar. (2024). Efektivitas program pelatihan orientasi terhadap peningkatan pengetahuan karyawan baru. *Jurnal Psikologi Terapan*, 2(2), 25–31.