

**KINERJA TEKNISI YANG OPTIMAL: MENGUKUR DAMPAK
PRODUKTIVITAS, KEDISIPLINAN, DAN KECEPATAN**

SAFAAT

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika

*Email: safaat@stiemahardhika.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Produktivitas Kerja, Kedisiplinan, dan Kecepatan Teknisi terhadap Kinerja Teknisi di Telkom Akses Surabaya Selatan. Dalam konteks industri telekomunikasi yang mengalami transformasi signifikan akibat meningkatnya permintaan layanan digital, penelitian ini mengadopsi metode kuantitatif dengan menggunakan analisis deskriptif dan regresi linier berganda. Populasi yang diteliti meliputi 120 karyawan, dengan sampel sebanyak 92 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketiga variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja teknisi, di mana produktivitas kerja dan kedisiplinan memberikan kontribusi positif yang signifikan, sedangkan kecepatan penyelesaian *work order* juga berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menemukan bahwa interaksi antara produktivitas, kedisiplinan, dan kecepatan kerja menciptakan sinergi yang meningkatkan Kinerja secara keseluruhan, serta berkontribusi pada pencapaian tujuan strategis perusahaan. Manajemen Telkom Akses terus mengembangkan program pelatihan yang terstruktur dan mendukung kolaborasi antar tim. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mempengaruhi Kinerja teknisi, seperti motivasi intrinsik dan dampak teknologi. Temuan ini memberikan wawasan berharga untuk pengelolaan Sumber Daya Manusia dan peningkatan kualitas layanan di industri telekomunikasi.

Kata Kunci: Produktivitas Kerja, Kedisiplinan, Kecepatan, Kinerja

I. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen krusial yang mempengaruhi kesuksesan suatu organisasi (Pahira & Rinaldy, 2023). Industri telekomunikasi di Indonesia telah mengalami transformasi signifikan, didorong oleh meningkatnya permintaan layanan digital dan penetrasi internet yang tinggi (F. Wulandari et al., 2024). Pengguna internet di Indonesia tumbuh dari 54,68% pada tahun 2017 menjadi 77% pada tahun 2022, yang menunjukkan kebutuhan akan infrastruktur dan layanan yang handal (Aini, 2020). SDM tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai agen perubahan yang mampu mendorong inovasi dan meningkatkan daya saing perusahaan. Kualitas SDM yang baik berperan dalam menyusun strategi yang efektif, mengelola proyek-proyek besar, dan memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Perusahaan dengan pengelolaan SDM yang baik dapat meningkatkan produktivitas yang menunjukkan betapa pentingnya peranan SDM

dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan (Bahri, 2022).

Dalam mencapai visi dan misi, SDM berperan sebagai penggerak utama yang mewujudkan tujuan organisasi melalui kolaborasi dan sinergi antar tim. Karyawan yang terlatih dan memiliki motivasi tinggi cenderung lebih berkontribusi dalam inovasi layanan dan penyelesaian masalah secara efisien. Sebuah studi oleh Gallup menunjukkan bahwa organisasi dengan tingkat keterlibatan karyawan yang tinggi mengalami peningkatan 21% dalam profitabilitas dan 17% dalam produktivitas (Parsaulian et al., 2024). Hal ini mengindikasikan bahwa SDM yang berkualitas mampu mengoptimalkan sumber daya lainnya dan berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan strategis perusahaan.

Produktivitas merupakan ukuran efisiensi kerja yang dapat diukur dari output pekerjaan dibandingkan dengan input yang digunakan (Apriliani & Sriathi, 2019). Produktivitas dapat dilihat dari jumlah pekerjaan yang diselesaikan

dalam periode tertentu. Peningkatan produktivitas menunjukkan bahwa fokus pada pengembangan SDM dapat berdampak positif. Data dari BPS menunjukkan bahwa sektor telekomunikasi mengalami pertumbuhan 12% dalam produktivitas tenaga kerja, yang mengindikasikan pentingnya investasi dalam pelatihan dan pengembangan (Sabrina et al., 2024). Penelitian oleh Rahmatika (2023) menunjukkan bahwa peningkatan pelatihan secara terstruktur dapat meningkatkan produktivitas teknisi.

Kedisiplinan diukur dari kepatuhan karyawan terhadap waktu dan prosedur kerja yang telah ditetapkan (Purnama, 2016). Hasil survei internal di Telkom Akses menunjukkan bahwa 80% karyawan yang disiplin memiliki tingkat kinerja 30% lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang tidak disiplin (SUSANTI, 2020). Data dari penelitian oleh Rahardjo (2019) juga menunjukkan bahwa dalam organisasi yang menerapkan disiplin yang ketat, terjadi peningkatan produktivitas serta penurunan tingkat absensi karyawan (Sawitri et al.,

2023). Kedisiplinan yang tinggi tidak hanya meningkatkan kinerja individu tetapi juga berkontribusi pada kinerja tim secara keseluruhan.

Kecepatan berkaitan langsung dengan seberapa cepat teknisi dapat menyelesaikan tugas yang diberikan, yang berdampak pada kepuasan pelanggan (Djafar et al., 2023). Data dari survei kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa peningkatan kecepatan penyelesaian *work order* berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pelanggan (Wibawa et al., 2024). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Srisusilawati et al, (2023), ditemukan bahwa teknisi yang mampu menyelesaikan *work order* lebih cepat cenderung mendapatkan penilaian positif dari pelanggan, yang berdampak pada loyalitas pelanggan dan retensi lebih tinggi dibandingkan teknisi yang lambat.

Kinerja teknisi secara keseluruhan merupakan hasil dari interaksi antara produktivitas, kedisiplinan, dan kecepatan penyelesaian *work order*. Menurut Adha et al. (2019), Kinerja dapat diukur dari kualitas dan kuantitas

hasil kerja karyawan . Kinerja teknisi diukur melalui evaluasi bulanan yang mencakup aspek-aspek tersebut. Kinerja teknisi yang baik berkontribusi pada peningkatan pendapatan perusahaan. Penelitian oleh Asmike & Sari (2022) menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif yang signifikan antara Kinerja teknisi dan produktivitas layanan, yang menekankan pentingnya pengelolaan SDM yang baik.

Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya fokus pada satu atau dua variabel, tanpa mempertimbangkan interaksi antara produktivitas, kedisiplinan, dan kecepatan penyelesaian *work order*. Penelitian ini akan mengisi kekosongan tersebut dengan pendekatan yang lebih komprehensif, menggabungkan data dari berbagai sumber untuk memberikan gambaran yang lebih akurat.

Penelitian ini memiliki signifikansi yang mendalam dalam memahami dinamika kinerja teknisi di Telkom Akses Surabaya Selatan serta berkontribusi pada pengembangan strategi manajerial yang lebih efektif di industri

telekomunikasi. Diharapkan melalui penelitian ini, data empiris yang kuat akan diperoleh untuk menganalisis pengaruh berbagai variabel terhadap Kinerja teknisi di lokasi tersebut, yang pada gilirannya akan menjadi acuan penting bagi manajemen dalam merumuskan strategi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang lebih efisien. Selain itu, penelitian ini berperan dalam memperkaya ilmu pengetahuan di bidang manajemen SDM dengan memberikan wawasan praktis yang relevan bagi perusahaan telekomunikasi, khususnya dalam konteks peningkatan kinerja teknisi di Telkom Akses Surabaya Selatan. Dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berdampak pada Kinerja, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan produktivitas dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan industri telekomunikasi di Indonesia, terutama dalam aspek peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dan penciptaan lingkungan kerja yang lebih produktif bagi teknisi. Dengan fokus pada

Telkom Akses Surabaya Selatan, penelitian ini juga membantu perusahaan dalam menghadapi

tantangan di era digital dan meningkatkan daya saing di pasar yang semakin kompetitif.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran unik dalam organisasi, tidak hanya sebagai pelaksana tugas, tetapi juga sebagai agen perubahan yang dapat berinovasi dan beradaptasi (Ilham, 2024). Menurut Sela Septiana et al., (2023), SDM membawa nilai, keterampilan, dan pengalaman yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lain. Investasi dalam pengembangan SDM harus mencakup pelatihan teknis serta pembangunan karakter, motivasi, dan kepemimpinan, yang berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi dan kepuasan pelanggan.

Kepemimpinan yang efektif juga menjadi kunci dalam mengelola potensi SDM. Cahyati & Adelia (2024) menekankan bahwa pemimpin yang mampu memotivasi karyawan menciptakan suasana kerja kondusif. Gaya kepemimpinan yang adaptif dan

inspirasi, yang melibatkan mendengarkan masukan dan memberikan dukungan, dapat meningkatkan keterlibatan karyawan, mengurangi turnover, dan mendorong kolaborasi.

2.2 Produktivitas

Produktivitas, menurut Fadhli & Khusnia (2021), adalah kemampuan menghasilkan barang dan jasa berkualitas melalui keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM). Produktivitas mencakup baik kuantitas maupun kualitas output, yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan. Tingkat produktivitas yang tinggi mencerminkan efisiensi penggunaan sumber daya, berdampak positif pada profitabilitas dan keberlanjutan organisasi. Perusahaan perlu mengembangkan strategi pelatihan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kolaborasi dan inovasi.

Indikator produktivitas menurut Hidayat et al., (2023) mencakup: pertama, perolehan *work order* yang menunjukkan kapasitas kerja karyawan; kedua, penyelesaian *work order* sesuai target waktu, menandakan efisiensi; ketiga, ketepatan penyelesaian *work order* yang mencerminkan akurasi dan kualitas hasil kerja.

2.3 Kedisiplinan

Disiplin kerja adalah elemen krusial dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut Azmi et al., (2024), disiplin mencerminkan kepatuhan dan penghormatan terhadap norma di tempat kerja. Disiplin yang baik menciptakan lingkungan produktif, di mana karyawan merasa bertanggung jawab dan lebih cenderung memenuhi target serta berkontribusi pada budaya positif. Manajemen perlu fokus pada penerapan sistem yang mendukung disiplin, termasuk pelatihan dan pengembangan.

Indikator disiplin kerja, menurut Tanjung (2015), meliputi: pertama, kompensasi yang adil dapat memotivasi karyawan untuk disiplin; kedua, keteladanan pemimpin sangat

penting, karena karyawan cenderung meniru perilaku disiplin pemimpin mereka; ketiga, adanya aturan yang jelas membantu karyawan memahami harapan organisasi.

2.4 Kecepatan

Pencapaian Kinerja dan produktivitas optimal dalam organisasi sangat bergantung pada berbagai unsur pendukung, salah satunya adalah kecepatan. Kecepatan, yang mencakup waktu penyelesaian tugas fisik dan mental, menjadi faktor kritis dalam efisiensi operasional (A. Rachman et al., 2024). Dalam lingkungan yang kompetitif, kemampuan untuk cepat dan responsif terhadap perubahan sangat penting. Karyawan yang menerapkan inovasi dalam metode kerja atau teknologi baru tidak hanya meningkatkan kecepatan, tetapi juga kualitas output, berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan reputasi organisasi.

Indikator kecepatan menurut Rachman et al., (2023) mencakup: pertama, kemampuan menerapkan hal-hal baru yang mencerminkan kreativitas dan proaktivitas, meningkatkan efisiensi dan

mengurangi kesalahan. Kedua, menyelesaikan tugas sesuai batas waktu, yang menunjukkan disiplin dan kemampuan manajerial.

2.5 Kinerja

Kinerja atau kinerja mencerminkan prestasi individu dalam menyelesaikan tugas. Menurut Wibowo (2015), kinerja adalah hasil interaksi antara motivasi dan kemampuan. Keterampilan saja tidak cukup; individu juga harus termotivasi untuk berkomitmen. Organisasi perlu menciptakan

lingkungan yang mendukung pengembangan kedua aspek ini.

Indikator Kinerja, seperti dinyatakan oleh (Alwi et al., 2024), mencakup beberapa aspek penting. Pertama, jenis pekerjaan yang sesuai dengan minat dan keahlian dapat meningkatkan kinerja. Kedua, gaji dan tunjangan yang adil berkontribusi pada kepuasan kerja, meningkatkan motivasi. Ketiga, kesempatan promosi karier penting untuk komitmen karyawan. Keempat, hubungan baik antar rekan kerja mendorong kolaborasi dan dukungan.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur pengaruh variabel Produktivitas, Kedisiplinan, dan Kecepatan Penyelesaian *Work Order* terhadap Kinerja teknisi di Telkom Akses Surabaya Selatan. Dengan analisis deskriptif, peneliti menggambarkan distribusi data variabel terikat dan bebas, memberikan pemahaman akurat untuk pengambilan keputusan manajerial.

Populasi penelitian terdiri dari 120 karyawan, dengan sampel 92

responden yang dipilih melalui *purposive sampling* untuk memastikan relevansi karakteristik. Data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner menggunakan skala Likert, memungkinkan analisis sistematis dan terstruktur.

Peneliti menerapkan teknik statistik untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen, serta melakukan uji asumsi klasik dan uji hipotesis (uji T dan F) untuk menentukan pengaruh signifikan.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pada tiga variabel bebas: Produktivitas Kerja, Kedisiplinan Teknisi, dan Kecepatan Teknisi serta satu variabel terikat, yaitu Kinerja Teknisi, memiliki nilai r hitung yang lebih kecil dari rtabel (0,205) dan nilai signifikansi di bawah 0,05. Ini mengindikasikan bahwa setiap item dalam kuesioner memiliki korelasi signifikan dengan total skor, sehingga dapat dinyatakan valid (Anandita et al., 2021). Validitas ini menjamin bahwa instrumen penelitian mampu mengukur pengaruh yang diinginkan, memberikan dasar yang kuat untuk analisis lebih lanjut. Dengan validitas yang terjamin, hasil penelitian dapat diandalkan untuk menggambarkan kondisi aktual di Telkom Akses Surabaya Selatan, serta meningkatkan kredibilitas penelitian dan kesimpulan yang diambil.

4.2 Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach's Alpha dalam penelitian ini menunjukkan konsistensi dan reliabilitas instrumen

yang sangat baik untuk setiap variabel. Hasilnya adalah 0,952 untuk Produktivitas Kerja, 0,902 untuk Kedisiplinan Kerja, 0,853 untuk Kecepatan Teknisi, dan 0,778 untuk Kinerja Teknisi, semuanya jauh di atas ambang batas minimum 0,60 (Habibah & Amirudin, 2023). Angka-angka ini menunjukkan bahwa setiap item dalam kuesioner berkontribusi signifikan terhadap pengukuran variabel, sehingga dapat diandalkan untuk analisis hubungan antar variabel. Keandalan yang tinggi ini memastikan bahwa instrumen stabil dan memberikan data konsisten, memungkinkan penarikan kesimpulan yang valid tentang pengaruh ketiga variabel terhadap Kinerja teknisi serta memberikan dasar yang kuat untuk rekomendasi kebijakan di Telkom Akses Surabaya Selatan.

4.3 Uji Normalitas

Analisis normalitas dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang menggembirakan, dengan grafik p-plot yang menunjukkan titik data tersebar rapi mengikuti garis

diagonal, mengindikasikan distribusi normal. Nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,2, yang lebih besar dari 0,05 (Setiawan et al., 2020), mendukung temuan ini. Distribusi normal adalah asumsi dasar dalam analisis statistik, termasuk regresi, yang meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil. Normalitas data juga menunjukkan bahwa tidak ada outlier yang dapat menyebabkan bias. Hasil ini memberikan landasan kuat untuk analisis lebih lanjut dan meningkatkan kepercayaan bahwa hubungan antara produktivitas, kedisiplinan, kecepatan teknisi, dan Kinerja teknisi di Telkom Akses Surabaya Selatan adalah representatif untuk pengambilan keputusan strategis.

4.4 Uji Multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel-variabel yang diteliti: Produktivitas Kerja, Kedisiplinan Teknisi, dan Kecepatan Teknisi tidak mengalami masalah multikolinearitas. Nilai tolerance masing-masing variabel adalah 0,479, 0,431, dan 0,420, semuanya lebih besar dari 0,10. Nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga

memuaskan, yaitu 2,086, 2,318, dan 2,381, semua di bawah ambang batas 10 (Ayem & Kusumasari, 2020). Temuan ini menandakan tidak adanya korelasi tinggi antara variabel independen, memungkinkan setiap variabel berkontribusi secara independen terhadap Kinerja Teknisi. Ketidakadaan multikolinearitas ini memastikan stabilitas estimasi koefisien regresi dan validitas hubungan yang teridentifikasi, meningkatkan kualitas dan keandalan penelitian serta mendukung kesimpulan akurat mengenai pengaruh variabel terhadap Kinerja teknisi di Telkom Akses Surabaya Selatan.

4.5 Uji Heteroskedastisitas

Analisis heteroskedastisitas menunjukkan hasil positif, dengan grafik scatterplot yang memperlihatkan titik data tersebar acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y (Senata, 2016). Penyebaran ini tidak membentuk pola tertentu, yang biasanya menandakan adanya masalah heteroskedastisitas. Ketidakterdapatnya pola jelas dalam scatterplot mengindikasikan bahwa varians residual konsisten di seluruh

rentang nilai variabel independen, memenuhi asumsi homoskedastisitas. Hasil ini memperkuat keandalan dan validitas model regresi, menjamin bahwa estimasi koefisien regresi stabil dan tepat. Pengaruh variabel independen terhadap Kinerja teknisi di Telkom Akses Surabaya Selatan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4.6 Uji Hipotesis

Hasil uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independent: Produktivitas Kerja, Kedisiplinan Teknisi, dan Kecepatan Teknisi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Teknisi. Nilai thitung untuk Produktivitas Kerja adalah 4,671, lebih besar dari ttabel 1,987, dengan signifikansi 0,000,

mengindikasikan kontribusi positif terhadap Kinerja. Kedisiplinan Teknisi juga signifikan, dengan thitung 2,355 dan nilai sig 0,021. Kecepatan Teknisi menunjukkan thitung 2,412 dan nilai sig 0,018, menegaskan kontribusinya. Uji F mendukung temuan ini, dengan fhitung 52,355 yang jauh lebih besar dari ftabel 2,71 dan nilai sig 0,000, menunjukkan bahwa kombinasi ketiga variabel secara simultan berpengaruh kuat terhadap Kinerja Teknisi.

4.7 Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 1. Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.218	1.247		3.383	.001
1 Produktivitas Kerja	.292	.063	.431	4.671	.000
Kedisiplinan	.161	.069	.229	2.355	.021
Kecepatan	.175	.072	.238	2.412	.018

a. Dependent Variable: Kinerja Teknisi

Sumber: data diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 1 diatas,

berikut persamaan regresi:

$$Y = 4,218 + 0,292X_1 + 0,161X_2 + 0,175X_3 + e \dots\dots\dots (1)$$

Perhitungan regresi menunjukkan bahwa diperoleh nilai konstanta (α) sebesar 4,218, yang berarti bahwa jika semua variabel independen bernilai nol, Kinerja teknisi tetap 4,218. Koefisien untuk setiap variabel independen menunjukkan pengaruhnya: Produktivitas Kerja sebesar 0,292, yang berarti peningkatan 1% dalam produktivitas akan meningkatkan Kinerja teknisi sebesar 0,292; Kedisiplinan Teknisi dengan koefisien 0,161; dan Kecepatan Teknisi dengan koefisien 0,175. Temuan ini memberikan wawasan bagi manajemen untuk mengembangkan program pelatihan yang berfokus pada peningkatan ketiga aspek tersebut.

4.8 Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,641 atau 64,1%, yang berarti variabel bebas: Produktivitas Kerja, Kedisiplinan, dan Kecepatan Teknisi dapat menjelaskan hampir dua pertiga variasi dalam Kinerja Teknisi. Sisa 35,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Temuan ini memberikan dasar kuat untuk

pengambilan keputusan di perusahaan, menekankan pentingnya pengelolaan ketiga variabel untuk mencapai Kinerja optimal, serta mendorong penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi variabel lain yang mempengaruhi Kinerja teknisi.

4.9 Pengaruh Produktivitas Kerja terhadap Kinerja Teknisi

Hasil analisis menunjukkan bahwa Produktivitas Kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Teknisi (H_1 diterima). Produktivitas dalam penelitian ini diukur berdasarkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam periode tertentu dan kualitas output yang dihasilkan. Ketika teknisi mampu menyelesaikan lebih banyak tugas berkualitas dalam waktu yang lebih singkat, Kinerja mereka meningkat. Laporan tahunan Telkom Akses mencatat bahwa produktivitas teknisi meningkat pada tahun 2022, yang menunjukkan bahwa investasi pada pengembangan SDM, seperti pelatihan dan peningkatan keterampilan, dapat memberikan hasil yang signifikan (RIFANGI, 2024). Penelitian oleh Wulandari et al., (2024) juga

menunjukkan bahwa pelatihan yang terstruktur dapat meningkatkan produktivitas hingga 20%, yang menggarisbawahi pentingnya program pelatihan yang efektif. Produktivitas kerja tidak hanya meningkatkan hasil kerja individual teknisi, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan Kinerja keseluruhan, yang berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional perusahaan.

4.10 Pengaruh Kedisiplinan Teknisi terhadap Kinerja Teknisi

Kedisiplinan Teknisi terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kinerja Teknisi (H2 diterima). Kedisiplinan dalam penelitian ini diukur dari kepatuhan karyawan terhadap waktu dan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Survei internal di Telkom Akses menunjukkan bahwa karyawan yang disiplin memiliki tingkat kinerja lebih tinggi dibandingkan dengan yang tidak disiplin, menggambarkan bahwa kedisiplinan berkontribusi langsung pada kinerja individu dan tim (Nainggolan, 2023). Penelitian oleh Soefarmin et al., (2024) menunjukkan bahwa disiplin yang

ketat dapat meningkatkan produktivitas, kedisiplinan bukan hanya tentang kepatuhan tetapi juga menciptakan budaya kerja yang positif. Kedisiplinan menciptakan lingkungan kerja yang teratur, di mana karyawan memiliki tanggung jawab terhadap tugas mereka, sehingga memudahkan kolaborasi dan pencapaian target. Dengan disiplin yang baik, Kinerja teknisi meningkat, yang pada gilirannya berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

4.11 Pengaruh Kecepatan Teknisi terhadap Kinerja Teknisi

Kecepatan Teknisi menunjukkan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Teknisi (Hipotesis 3 diterima). Kecepatan dalam penelitian ini diukur dari waktu yang dibutuhkan teknisi untuk menyelesaikan tugas-tugas, yang berpengaruh langsung pada kepuasan pelanggan. Data survei kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa peningkatan kecepatan penyelesaian *work order* berkorelasi langsung dengan peningkatan kepuasan pelanggan (Vernia & Sandiar, 2020). Penelitian oleh

Srisusilawati et al., (2023) mengungkapkan bahwa teknisi yang mampu menyelesaikan *work order* lebih cepat cenderung mendapatkan penilaian positif dari pelanggan, yang berdampak pada loyalitas dan retensi yang lebih tinggi. Kecepatan kerja tidak hanya mencerminkan efisiensi teknisi tetapi juga kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Perusahaan perlu mendorong peningkatan kecepatan penyelesaian tugas melalui pelatihan dan pengembangan keterampilan agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan meningkatkan Kinerja secara keseluruhan.

4.12 Pengaruh Simultan dari Ketiga Variabel terhadap Kinerja Teknisi

Secara simultan, ketiga variabel: Produktivitas Kerja, Kedisiplinan, dan Kecepatan Teknisi memberikan dampak signifikan terhadap Kinerja Teknisi (Hipotesis 4 diterima). Kombinasi dari ketiga faktor tersebut tidak hanya memperkuat pengaruh masing-masing variabel, tetapi juga

menciptakan sinergi yang meningkatkan Kinerja secara keseluruhan. Interaksi antara produktivitas, kedisiplinan, dan kecepatan kerja sangat penting untuk mencapai tujuan strategis perusahaan. Penelitian ini mendukung temuan sebelumnya yang menunjukkan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh berbagai faktor, bukan hanya satu atau dua aspek saja. Dengan memadukan ketiga variabel dalam program pengembangan SDM, manajemen dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung peningkatan Kinerja teknisi secara signifikan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan dan keberlanjutan perusahaan di industri telekomunikasi. Perusahaan yang mengelola ketiga variabel ini secara efektif dapat meningkatkan Kinerja teknisi, sejalan dengan laporan McKinsey & Company yang menekankan pentingnya pengelolaan SDM yang baik (Andriani et al., 2022).

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Produktivitas Kerja, Kedisiplinan, dan Kecepatan Teknisi secara signifikan mempengaruhi Kinerja Teknisi di Telkom Akses Surabaya Selatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa setiap peningkatan dalam produktivitas kerja, yang diukur dari jumlah dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan, berkontribusi positif terhadap Kinerja teknisi, dengan laporan tahunan perusahaan menunjukkan adanya peningkatan produktivitas yang signifikan. Kedisiplinan, yang mencerminkan kepatuhan terhadap waktu dan prosedur, juga terbukti meningkatkan kinerja, dengan sebagian besar karyawan disiplin menunjukkan kinerja yang lebih baik. Kecepatan penyelesaian *work order*, yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, menunjukkan bahwa peningkatan kecepatan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Secara simultan, kombinasi dari ketiga variabel ini tidak hanya memberikan dampak signifikan secara individu tetapi juga menciptakan sinergi yang kuat,

sehingga meningkatkan Kinerja teknisi secara keseluruhan dan memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan strategis perusahaan di industri telekomunikasi yang kompetitif. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan SDM yang baik untuk mencapai kinerja yang optimal dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar manajemen Telkom Akses Surabaya Selatan terus meningkatkan program pengembangan Sumber Daya Manusia yang berfokus pada peningkatan Produktivitas Kerja, Kedisiplinan, dan Kecepatan Teknisi. Manajemen harus mengimplementasikan pelatihan yang lebih terstruktur dan terarah untuk meningkatkan keterampilan teknisi, serta menciptakan lingkungan kerja yang mendukung disiplin dan kolaborasi antar tim. Selain itu, penting bagi perusahaan untuk mengadopsi sistem penghargaan yang memotivasi karyawan agar lebih disiplin dan

cepat dalam menyelesaikan tugas. Rekomendasi lain adalah melakukan evaluasi berkala terhadap Kinerja teknisi dengan menggunakan indikator yang relevan, sehingga perusahaan dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan membuat keputusan strategis yang lebih efektif. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi Kinerja teknisi, seperti faktor psikologis, motivasi intrinsik, dan

dampak teknologi baru dalam proses kerja. Penelitian yang lebih mendalam tentang interaksi antara variabel-variabel ini juga dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan mendukung pengembangan strategi manajerial yang lebih efektif. Diharapkan perusahaan tidak hanya dapat meningkatkan Kinerja teknisi, tetapi juga meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing di pasar telekomunikasi yang semakin ketat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, R. N., Qomariah, N., & Hafidzi, A. H. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 4(1), 47. <https://doi.org/10.32528/ipteks.v4i1.2109>
- Aini, F. (2020). Pengaruh Perkembangan E-Commerce dan Infrastruktur Telekomunikasi Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tahun 2001 - 2018. *Prosiding Seminar Nasional PBSI-III*, 2(11160840000063), 22–27.
- Alwi, E. A., Rahman, & Darwin, L. ode A. (2024). Analisis Pemberian Kompensasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Swalayan Nana Jaya Kendari. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(1), 154–175. <https://doi.org/https://bussines.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/19>
- Anandita, S., Baharudin, M., & Mahendri, W. (2021). PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA CV. PUTRA PUTRI JOMBANG). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(3), 727–734. <https://doi.org/10.47492/jip.v2i3.756>
- Andriani, A. D., Mulyana, A., Widarnandana, I. G. D., Armunanto, A., Sumiati, I.,

- Susanti, L., Siwiyanti, L., Nurlaila, Q., Pangestuti, D. D., Dewi, I. C., & others. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. TOHAR MEDIA. <https://books.google.co.id/books?id=Val2EAAAQBAJ>
- Apriliani, N. K., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh Pemberdayaan, Kerja Sama Tim Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Spa Santrian Bali. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6867. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p24>
- Asmike, M., & Sari, P. O. (2022). Manajemen Kinerja (Meningkatkan Keunggulan Bersaing). In *Unipma Press* (Vol. 3, Issue 1).
- Ayem, S., & Kusumasari, K. F. (2020). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) Terhadap Pencegahan Fraud dalam Pengelolaan Dana Desa dengan Akuntabilitas Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 10(2), 160. <https://doi.org/10.23887/jiah.v10i2.25827>
- Azmi, B., Fatmasari, R., & Jacobs, H. (2024). Motivasi, Disiplin, Lingkungan Sekolah: Kunci Prestasi Belajar. *Aulad: Journal on Early Childhood*, 7(2), 323–333. <https://doi.org/10.31004/aulad.v7i2.654>
- Bahri, S. (2022). Meningkatkan Kualitas Manajemen Lembaga Pendidikan Islam Melalui Sumber Daya Manusia di Era Pandemi. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 3(1), 43–56. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v3i1.158>
- Cahyati, I. K., & Adelia, M. (2024). Kepemimpinan dan Budaya Organisasi: Kunci Optimalisasi Kinerja di Tempat Kerja. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 14. <https://doi.org/10.47134/par.v1i3.2550>
- Djafar, I., Irwan, & Amalia, L. (2023). Persepsi Pasien Peserta BPJS Penerima Bantuan Iuran (PBI) terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Toto Utara. *Journal Health & Science: Gorontalo ...*, 7(4), 315–327. <https://doi.org/https://doi.org/10.35971/gojhes.v7i4.20596>
- Fadhli, K., & Khusnia, M. (2021). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA (PRODUKTIVITAS KERJA)*. GUEPEDIA. <https://books.google.co.id/books?id=03FMEEAAAQBAJ>
- Habibah, M., & Amirudin, N. (2023). Pengaruh Menghafal Al-Qur'an Terhadap Pembentukan Karakter Santri Di Pesantren. *Jurnal Pendidikan Islam Al-Ilmi*, 6(2), 312. <https://doi.org/10.32529/al-ilm.v6i2.2803>
- Ilham, I. (2024). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA*. In M. G. Efgivia (Ed.), *CV WIDINA MEDIA UTAMA*. CV WIDINA MEDIA UTAMA.
- Makmur Hidayat, A., Budianto, A., & Herman, F. (2023). Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Tim Terhadap Produktivitas Kerja (Studi pada Puskesmas

- Karangpucung 2 Kabupaten Cilacap). *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 3(3), 13–22.
<https://doi.org/10.32832/djip-uika.v3i3.14402>
- Michael Hotma Parsaulian, Mardi Siswoyo, & Khairul Anwar. (2024). Peran Employee Engagement dalam Pembentukan Budaya Organisasi untuk Meningkatkan Kinerja PT. Asuransi Asei Indonesia. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 5(11), 1300–1313.
<https://doi.org/10.59141/japendi.v5i11.5849>
- Nainggolan, E. P. (2023). Analisis Kinerja Pegawai dalam Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi Manajemen dan Disiplin Kerja. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 2(3), 130–138.
<https://doi.org/10.59086/jam.v2i3.369>
- Pahira, S. H., & Rinaldy, R. (2023). Pentingnya Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 3(03), 810–817.
<https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.882>
- Purnama, C. (2016). Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV. Cahaya Citrasurya Indoprima. *Agora*, 4(2), 33–39.
- Rachman, A., Patutie, E., Darmi, N. K., Hasan, R., & Hint, A. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. TOHAR MEDIA.
<https://books.google.co.id/books?id=CME7EQAAQBAJ>
- Rachman, C. A. N., Latiep, I. F., Herison, R., Putri, A. R. F., & Arif, S. A. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengelolaan SDM Pada Pelayaran*. Nas Media Pustaka.
https://books.google.co.id/books?id=r1W_EAAAQBAJ
- Rahmatika, R. (2023). MODUL PROGRAM PELATIHAN UNTUK MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KARYAWAN BMT X. *Media Bina Ilmiah*, 18(2), 483–495.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33758/mbi.v18i2.618>
- RIFANGI, I. N. (2024). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PRODUKTIVITAS TEKNISI PROVISIONING PT. TELKOM AKSES WITEL YOGYAKARTA BULAN SEPTEMBER 2023*. UNIVERSITAS CENDEKIA MITRA INDONESIA YOGYAKARTA.
- Sabrina, D., Azzahra, N., Nazwa, N., Mandafani, N., & Priatna, S. (2024). PENGARUH KEBIJAKAN KESEJAHTERAAN KARYAWAN TERHADAP LOYALITAS DI PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI PT TELKOM INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu*, 8(12), 285–293.
<https://doi.org/https://oaj.jurnalst.com/index.php/jimt/article/view/7256>
- Sawitri, N. N., Alia, R., & Fikri, N. W. A. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja

- Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. XYX. *Jurnal Ekonomika*, 12(1), 349–361.
<https://ejournal.penerbitjurnal.com/index.php/ekonomika/article/view/465>
- Sela Septiana, Riyanto Nur Wicaksono, Afifah Widiya Saputri, Nizar Azmi Fawwazillah, & Mochammad Isa Anshori. (2023). Meningkatkan Kompetensi Sumber Daya Manusia Untuk Masa Yang Mendatang. *Student Research Journal*, 1(5), 446–466.
<https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i5.705>
- Senata, M. (2016). Pengaruh Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan yang Tercatat pada Indeks LQ-45 Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 6(1), 73–84.
<https://doi.org/10.55601/jwem.v6i1.276>
- Setiawan, C. K., Yanthy, S., Mahasiswa, Y., Dosen, D., & Unsurya, M. (2020). THE BODY SHOP INDONESIA (Studi Kasus Pada Followers Account Twitter @TheBodyShopIndo). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1), 1–9.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35968/m-pu.v10i1.371>
- Soefarmin, M., Daga, R., & Anshar, M. A. (2024). Pengaruh Pemberian Gaya Kepemimpinan, Motivasi Melalui Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Divisi Operation Unit Airport Rescue And Fighting (Arff) Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. *Jurnal Mirai Management*, 9(2), 450–464.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37531/mirai.v9i2.7784>
- Srisusilawati, P., Burhanudin, J., Trenggana, A. F. M., Anto, M. A., Kusuma, G. P. E., Rahmasari, L. F., ... & Dewi, I. C. (2023). *Loyalitas Pelanggan*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- SUSANTI, S. A. (2020). *PENGARUH PENGENDALIAN INTERNAL, PUNISHMENT, DAN PERILAKU TIDAK ETIS TERHADAP KECENDERUNGAN KECURANGAN AKUNTANSI DI PT TELKOM AKSES (BATAM, TANJUNGPINANG, TANJUNGBALAI KARIMUN). SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN TANJUNGPINANG*.
- Tanjung, H. (2015). PENGARUH DISIPLIN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI PADA DINAS SOSIAL DAN TENAGA KERJA KOTA MEDAN. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 15(1), 27–36.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30596/jimb.v15i1.964>
- Vernia, D., & Sandiar, L. (2020). Peranan Kompetensi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 6(2), 91–98.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.3737979>
- Wibawa, I. W. S., Usadi, M. P. P., &

- Dwinata JS, I. P. W. (2024). Pengaruh Kinerja Tenaga Kependidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa melalui Mediasi Kualitas Pelayanan. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(1), 73.
<https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1213>
- Wibowo, D. H. (2015). Motivasi Berprestasi dalam Kaitannya dengan Kinerja Guru. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 5(3), 65–74.
<https://doi.org/10.24246/j.scholaria.2015.v5.i3.p65-74>
- Wulandari, F., Putri, S. M., Wisanggeni, S. B., & Aprianto, N. E. K. (2024). Analisis Model Pasar Oligopoli DAN STRATEGI PADA INDUSTRI LAYANAN Telekomunikasi DI INDONESIA. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(12), 378–393.
<https://doi.org/https://doi.org/10.61722/jiem.v2i12.3278>
- Wulandari, S., Hapzi Ali, & Yayan Hendayana. (2024). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan serta Adopsi Teknologi terhadap Produktivitas dan Kinerja Karyawan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 522–542.
<https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i2.3261>