

ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh pelatihan *Phone Courtesy* yang terdiri dari tujuan dan sasaran, pelatih, materi pelatihan, metode pelatihan, dan peserta pelatihan terhadap kinerja karyawan *Call Center* 108 Telkom di PT. Infomedia Nusantara Bandung secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausalitas. Dengan jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability* sampling dengan jenis *incidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 30 orang karyawan *Call Center* 108 Telkom yang telah mendapatkan pelatihan *Phone Courtesy*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan pengolahan data menggunakan SPSS 24.0.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan, pelatihan *Phone Courtesy* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Call Center* 108 Telkom di PT. Infomedia Nusantara Bandung. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (uji-t) didapat bahwa tujuan dan sasaran, pelatih, materi pelatihan, metode pelatihan, dan peserta pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *Call Center* 108 Telkom di PT. Infomedia Nusantara Bandung. Pelatihan *Phone Courtesy* mampu menjelaskan kinerja karyawan *Call Center* 108 Telkom di PT. Infomedia Nusantara Bandung sebesar 78,2% dan sisanya sebesar 21,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Pelatihan, Kinerja Karyawan, PT. Infomedia Nusantara Bandung*