

## ABSTRAK

Kualitas layanan jasa telekomunikasi dalam situasi pandemi saat ini harus dapat diandalkan karena sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Penambahan kemampuan resiliensi dengan pelatihan diyakini dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelatihan online resiliensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan di Perseroan Terbatas Telkom Ambon. Desain penelitian ini menggunakan desain dua kelompok yaitu Pretest-Posttest Kontrol Group Design, dengan subjek penelitian berjumlah 12 orang dimana 6 orang merupakan bagian dari kelompok kontrol dan 6 orang merupakan kelompok eksperimen. Pelatihan online resiliensi terdiri dari 5 sesi sesuai dengan aspek resiliensi dari Reivich dan Shate yaitu regulasi emosi, pengendalian impuls, analisis kausal, efikasi diri, realistis dan Optimis, Empaty, dan keterjangkauan. Data penelitian dikumpulkan dengan skala kualitas pelayanan, dengan koefisien reliabilitas alpha chronbach sebesar 0,895. Hasilnya terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen yang diberi pelatihan online resiliensi dibandingkan kualitas pelayanan pada kelompok kontrol berdasarkan hasil signifikansi dari uji mann withney dimana taraf signifikansi p sebesar 0.004 ( $p < 0,05$ ) yang berarti bahwa kualitas pelayanan kelompok eksperimen lebih tinggi setelah diberikan intervensi berupa pelatihan online resiliensi dibandingkan dengan kelompok kontrol yang tidak diberikan pelatihan. Dengan demikian kesimpulan dari penelitian ini adalah pelatihan *online* resiliensi efektif meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Pelatihan *Online* Resiliensi, Telkom

## Abstract

*The quality of telecommunication services in the current pandemic situation must be reliable because it is needed by the community. The addition of resilience skills with training is believed to be able to improve the quality of services provided by employees. The purpose of this study was to determine the effectiveness of online resilience training to improving the service quality of employees at Telkom Ambon. The research design in this study used a two-group design, namely the Pretest-Posttest Control Group Design with 12 research subjects, which 6 people as the control group and 6 people as the experimental group. The online resilience training consists of 5 sessions based on the resilience aspects from Reivich and Shate namely; emotional regulation, impulse control, causal analysis, self-efficacy, realistic and optimism, empathy, and reaching out. The research data were collected by using a service quality scale totaling 30 items, with an Alpha Chronbach reliability coefficient is 0.895. The result is there is a difference of service quality in the experimental group that was given online resilience training compared to service quality of the control group based on the results of the significance in the Mann Withney test where the significance level of  $p$  is 0.004 ( $p < 0.05$ ), which means the service quality of the experimental group is higher after being given intervention in the form of online resilience training compared to a control group that was not given training. The conclusion of this study is online resilience training is effective to improving the quality of employees service.*

**Keywords:** *Service Quality, Online Resilience Training, Telkom*