

Pengaruh Key Performance Indicator dan Quality Control Terhadap Kinerja Karyawan Sales Marketing di PT.Indo Mai Goo (AICE)

M Tri Rangga Nugraha *)

Khalikussabir **)

Ratna Tri Hardaningtyas *)**

Email : 22001081425@unisma.ac.id

Universitas Islam Malang

Abstract

This research aims to determine and analyze the influence Key Performance Indicator and Quality Control on the Performance of Sales Marketing Employees at PT. Indo Mai Goo (AICE). The population in this research is Marketing Employees who have high integrity at PT. Indo Mai Goo (AICE). The data collection method in this research used a questionnaire with a sample size determined using the Slovin formula and the results obtained were 83 respondents. Data testing techniques used in this research include validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test, f test, t test, and coefficient of determination test (Adjusted R²). The results of this research simultaneously show that the influence Key Performance Indicator (KPI) and Quality Control influence employee performance. Partially, Key Performance Indicator (KPI) and Quality Control influence employee performance.

Keywords: *Key Performance Indicator, Quality Control, and Sales Marketing Employee Performance.*

Pendahuluan

Dalam dunia bisnis yang kompetitif saat ini, kinerja karyawan sales marketing menjadi salah satu faktor penentu utama dalam mencapai kesuksesan perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2009), Sales Marketing merupakan sebuah proses kemasyarakatan dimana individu atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain.

Standar kinerja memberikan pedoman tentang kualitas dan kuantitas kinerja yang harus dicapai karyawan dan dapat menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan proses kerja untuk mencapai hasil yang telah ditentukan untuk memberikan penilaian terhadap kinerja tersebut. *Key Performance Indicator* merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif perusahaan dalam menilai performa atau kinerja karyawan serta melihat perkembangan bisnis dari waktu ke waktu untuk mencapai target tertentu. Menggunakan KPI secara tepat akan mempermudah perusahaan untuk memberikan gambaran mengenai hasil produksi yang memerlukan perbaikan, peluang perbaikan, dan mengetahui efektivitas upaya perbaikan yang telah dilakukan (Soemohadiwidjojo, 2015). Dan apabila hasil pencapaian KPI bisa menjadi dasar untuk memberikan penghargaan (reward) dan konsekuensi sehingga KPI bermanfaat untuk motivasi bekerja dan perilaku yang baik dari karyawan.

Adapun keterkaitan *Key Performance Indicator* dan *Quality Control* yaitu dimana ada suatu tim khusus (audit) yang melakukan tugas pengecekan langsung ke lapangan sehingga mendapatkan sebuah nilai dari evaluasi kinerja karyawan yang akan dijadikan sebuah indikator dalam bentuk penilaian *Key Performance Indicator* terhadap kinerja karyawan. Menurut Hasibuan dalam Soeseno dan Jamal (2018), *Quality Control* merupakan kegiatan pengendalian mutu di dalam tempat kerja mereka sendiri. Tiap anggota kelompok kecil ini berpartisipasi sepenuhnya secara terus-menerus (bersinambungan), sebagai bagian dari kegiatan kendali mutu menyeluruh perusahaan,

mengembangkan diri serta pengembangan bersama, pengendalian dan perbaikan di dalam tempat kerja dengan menggunakan teknik-teknik kendali mutu.

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Distributor Es Krim PT. Indo Mai Goo (AICE) Wilayah Malang Raya, Dalam dokumen Profil Perusahaan ini yaitu AICE merupakan perusahaan lisensi dari Singapura industri es krim terbesar di dunia yang berdiri pada tahun 2014. AICE melakukan bisnis di seluruh Indonesia dan bekerja sama dengan vendor atau investor yang ada di Indonesia terutama kepada PT. Indo Mai Goo yang berada di Kota Malang. Perusahaan es krim skala menengah ke atas dengan area distribusi seluruh Indonesia ini telah mempekerjakan lebih dari 5.000 tenaga kerja. AICE berkomitmen untuk menjadi merek es krim yang paling populer di Asia Tenggara yang memberikan kualitas, kenikmatan, kesegaran, kebahagiaan, inovasi produk es krim kepada konsumen dan AICE sudah membuktikan dengan meraih penghargaan sebagai *The Best Halal Newcomer Brand* dalam Halal Award 2017 yang merupakan bagian dari rangkaian acara Indonesia Halal Expo (INDHEX) dan Pada tahun 2023, AICE dianugerahi sebagai merek es krim no.1 di Indonesia oleh Euromonitor International.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *Key Performance Indicator* (KPI) dan *Quality Control* pada PT. Indo Mai Goo (AICE)?
2. Bagaimana pengaruh *Key Performance Indicator* (KPI) terhadap kinerja karyawan Sales Marketing PT. Indo Mai Goo (AICE)?
3. Bagaimana pengaruh *Quality Control* terhadap kinerja karyawan Sales Marketing PT. Indo Mai Goo (AICE)?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *Key Performance Indicator* dan *Quality Control* manakah yang paling berpengaruh terhadap kinerja karyawan Sales Marketing PT. Indo Mai Goo (AICE).
2. Untuk mengetahui pengaruh *Key Performance Indicator* terhadap kinerja karyawan Sales Marketing PT. Indo Mai Goo (AICE).
3. Untuk mengetahui pengaruh *Quality Control* terhadap kinerja karyawan Sales Marketing PT. Indo Mai Goo (AICE)

Landasan Teori

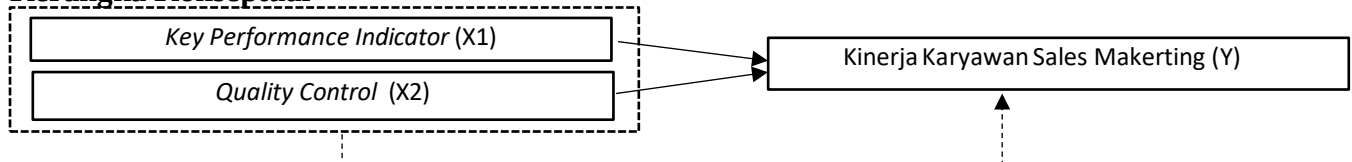
Kinerja Karyawan Sales Marketing

Sales Marketing merupakan sebuah proses kemasyarakatan dimana individu atau kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain. Kotler dan Keller (2009).

Key Performance Indicator

Key Performance Indicator merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif perusahaan dalam menilai performa atau kinerja karyawan serta melihat perkembangan bisnis dari waktu ke waktu untuk mencapai target tertentu. Di perusahaan banyak yang sudah menerapkan *Key Performance Indicator* ini sebagai panduan tolak ukur pencapaian penilaian terhadap hasil kinerja perusahaan agar dapat mencapai visi misi yang sudah diterapkan, (Soemohadiwidjojo, 2015).

Kerangka Konseptual



- H1 : *Key Performance Indicator* dan *Quality Control* memiliki pengaruh simultan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indo Mai Goo (AICE).
- H2 : *Key Performance Indicator* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indo Mai Goo (AICE).
- H3 : *Quality Control* memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan PT. Indo Mai Goo (AICE).

Metode Penelitian

Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif di PT. Indo Mai Goo (AICE), JL. Sunandar Priyo Sudarmo No.12 Kecamatan Blimbing Wilayah Malang Raya, Jawa Timur pada bulan April sampai Juli 2024.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini keseluruhan ada 103 karyawan berdasarkan data *Sales Taking Order* 53 orang, *Sales New Outlet Order* 30 orang dan *Sales Quality Control* 20 orang yang bekerja di perusahaan PT. Indo Mai Goo (AICE). Untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* pengambilan sampel yang ditentukan oleh peneliti berdasarkan tujuan dan pertimbangan peneliti dalam menentukan sampel penelitian. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini ialah karyawan yang mempunyai integritas yang baik, karyawan yang memenuhi target pekerjaan, dan karyawan yang disiplin pada PT. Indo Mai Goo (AICE), dari perhitungan yang didapatkan bahwa untuk dapat mewakili populasi maka sampel yang dapat diambil menggunakan propotional random sampling yaitu sebanyak 83 karyawan dari 43 *sales Taking Order*, 16 *sales Quality Control*, dan 24 *sales New Outlet Order* yang mempunyai integritas baik pada PT. Indo Mai Goo (AICE) di Malang Raya.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji Instrumen

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item Pernyataan	Sig. (2-tailed)	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,001	0,652	0,215	Valid
X1.2	0,001	0,606	0,215	Valid
X1.3	0,001	0,436	0,215	Valid
X1.4	0,001	0,787	0,215	Valid
X2.1	0,001	0,760	0,215	Valid
X2.2	0,001	0,655	0,215	Valid
Y.1	0,001	0,637	0,215	Valid
Y.2	0,001	0,527	0,215	Valid
Y.3	0,001	0,463	0,215	Valid
Y.4	0,001	0,748	0,215	Valid
Y.5	0,001	0,790	0,215	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

Variabel dependen dan variabel independen menghasilkan nilai r hitung $>$ r tabel maka dari itu dapat dikatakan kuesioner dalam penelitian tersebut valid. r tabel dihasilkan dari nilai $df = N - 2 = 83 - 2 = 81$ dengan tingkat signifikansi (α) 0,05.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach Alpha (α)	Keterangan
1	<i>Key Performance Indicator</i>	0,845	Reliabel
2	<i>Quality Control</i>	0,863	Reliabel
3	Kinerja Karyawan	0,894	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2024

Dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,60 maka semua variabel dinyatakan “*reliabel*”.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

<i>Kolmogorov- Smirnov Test</i>	<i>Unstandardized Residual</i>
Asymp.Sig	.200 ^a

Sumber: Data diolah, 2024

Uji normalitas asymp.sig dengan Kolmogorov smirnov menghasilkan angka 0,200, yang berarti nilai asymp.sig lebih dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa uji ini dianggap normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
(Constant)			
<i>Key Performance Indicator</i>	.812	1.231	Tidak Terjadi Multikolonieritas
<i>Quality Control</i>	.812	1.231	Tidak Terjadi Multikolonieritas
Dependent Variabel: Kinerja Karyawan			

Sumber: Data diolah, 2024

Diketahui masing-masing dari variabel bebas atau *independent* memiliki nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 dan nilai tolerance > 0,1. Hasil data tersebut menunjukan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam persamaan model regresi, sehingga dapat disimpulkan bahwa memenuhi syarat asumsi regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig.	Keterangan
(Constant)	.455	
<i>Key Performance Indicator</i>	.200	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
<i>Quality Control</i>	.200	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Dependent Variable: Abs RES		

Sumber: Data diolah, 2024

Pada hasil uji pada nilai Sig. menunjukkan angka > 0,05 yang mana variabel tersebut bisa dinyatakan bebas heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	Constant	5.593	1.463	.751	.001
		12.865	1.495	8.607	.001
	X1	.709	.116	.538	.001
	X2	.952	.224	.374	.001

Sumber: Data diolah, 2024

$$Y = 1,039 + 0,709X_1 + 0,952X_2 + e$$

Persamaan diatas menjelaskan bahwa apabila nilai X_1 dan $X_2 = 0$, maka nilai $Y = 1,039$. (nilai konstanta).

Koefisien regresi X_1 *Key Performance Indicator* sebesar 0,709 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh yang searah antara variabel *Key Performance Indicator* (X_1) terhadap kinerja karyawan (Y). Jika *Key Performance Indicator* meningkat, maka kinerja karyawan meningkat 0,709.

Koefisien regresi X_2 *Quality Control* 0,952 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh yang searah antara *Quality Control* (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y). Jika daya tarik meningkat, maka kinerja

karyawan mengalami peningkatan sebesar 0,952.

Uji Hipotesis

Uji F (Simultan)

Tabel 7. Hasil Uji F

Model	F tabel	F hitung	Sig.
Regression	3.11	58.395	.001 ^b

Sumber: Data diolah, 2024

Pada tabel Sig. menunjukkan angka sebesar $<0,001$ yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel *Key Performance Indicator* dan *Quality Control* berpengaruh terhadap variabel Kinerja Karyawan.

Uji t (Parsial)

Tabel 8. Hasil Uji t

Variabel	T hitung	T tabel	Sig.	Hasil
X1 <i>Key Performance Indicator</i>	8.344	1,664	$<0,001$	Berpengaruh Positif
X2 <i>Quality Control</i>	2.577	1,664	$<0,001$	Berpengaruh Positif

Sumber: Data diolah, 2024

- Nilai signifikansi variabel *Key Performance Indicator* adalah 0,001, yang mana nilai tersebut kurang dari 0,05. Artinya terdapat hubungan di antara variabel *Key Performance Indicator* dan Kinerja Karyawan.
- Nilai signifikansi variabel *Quality Control* adalah 0,001, yang mana nilai tersebut kurang dari 0,05. Artinya terdapat hubungan di antara variabel *Quality Control* dan Kinerja Karyawan.

Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.856 ^a	.726	1.445

Sumber: Data diolah, 2024

Dapat diketahui besarnya nilai Adjusted R Square 0,726 hal ini berarti variasi variabel kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel independen (*Key Performance Indicator* dan *Quality Control*) sebesar 72,6% sedangkan 27,4% ($100\% - 72,6\%$), dipengaruhi oleh variasi lain diluar model.

Implikasi Hasil Penelitian

Pengaruh *Key Performance Indicator* dan *Quality Control* Secara Simultan terhadap Kinerja Karyawan Sales Marketing

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan **terbukti** bahwa *Key Performance Indicator* dan *Quality Control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Arah positif memberikan arti bahwa adanya peningkatan pada setiap variabel *Key Performance Indicator* dan *Quality Control* yang dilakukan oleh PT. Indo Mai Goo (AICE) akan meningkatkan Kinerja Karyawan. Dengan arti lain ketika apabila sistem atau metode *Key Performance Indicator* membantu penilaian atau evaluasi yang baik dan tepat serta *Quality Control* mendukung dengan pengendalian mutu yang baik serta transparansi, maka akan meningkatkan Kinerja karyawan di PT. Indo Mai Goo (AICE). Sejalan dengan penelitian Muslim (2023), Lubis (2018) dan Nonzha Anita (2023).

Pengaruh *Key Performance Indicator* Terhadap Kinerja Karyawan Sales Marketing

Hasil dari penelitian ini variabel *Key Performance Indicator* memiliki nilai T hitung $< T$ tabel. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa variabel *Key Performance Indicator* berpengaruh dan signifikan karena variabel *Key Performance Indicator* ternyata memiliki pengaruh yang signifikan karena variabel *Key Performance Indicator* ternyata memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

Kinerja Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan **terbukti** bahwa *Key Performance Indicator* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan.

Pengaruh *Quality Control* Terhadap Kinerja Karyawan Sales Marketing

Hasil dari penelitian ini variabel *Quality Control* memiliki nilai T hitung > T tabel. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa variabel *Quality Control* berpengaruh karena variabel memiliki peranan dalam mempengaruhi Kinerja Karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis diajukan **terbukti** bahwa *Quality Control* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dalam penelitian variabel *Quality Control* terdapat hasil yang tertinggi dari pernyataan responden “Target Kinerja Karyawan PT. Indo Mai Goo (AICE) dipantau setiap hari melalui laporan kunjungan tim *Quality Control* dengan menggunakan kamera *handphone*”.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang diuraikan sebelumnya, berikut ini kesimpulan-kesimpulan utama yang dapat diperoleh:

1. *Key Performance Indicator* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Indo Mai Goo (AICE).
2. *Quality Control* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Indo Mai Goo (AICE).

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini terbadatas pada dua variabel bebas yakni *Key Performance Indicator* dan *Quality Control*. Penelitian ini terutama berfokus pada organisasi dan karyawan serta atasan dari PT. Indo Mai Goo (AICE).

Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran yang dapat diberikah, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya
Peneliti ini diharapkan menjadi referensi untuk dikembangkan lagi bagi penelitian selanjutnya dengan faktor-faktor lainnya seperti Kedisiplinan dan Motivasi Kerja sehingga dapat menambah pengetahuan mengenai sumber daya manusia.
2. Bagi Perusahaan
Penelitian ini dapat dijadikan perusahaan sebagai strategi peningkatan dalam sumber daya manusia yaitu kinerja karyawan. Perusahaan PT. Indo Mai Goo (AICE) diharapkan dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas kinerja karyawan dengan baik. Selain itu juga memperhatikan sebuah penilaian penerapan *Key Performance Indicator* dan menjaga mutu produk melalui metode *Quality Control* sehingga dapat meningkatkan sebuah penjualan, menciptakan lapangan kerja yang sehat dan meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

Referensi

- Harum (2018), *Implementasi dan Implikasi Key Performance Indicator (KPI)* pada Kinerja BRI Syariah KCP Mojokerto, Mojopahit.
- Hasyanah Syafarani (2020), *Analisis Key Performance Indicator* sebagai alat pengukur kinerja perusahaan (Studi Kasus pada PT. Pertamina (Persero) RU II Dumai).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13.
- Muhammad Rizky Firdaus Muslim (2023), *Pengaruh Penilaian Berbasis Key Performance Indicator (KPI) Terhadap Kinerja Karyawan CV. Satria Perdana Kota Cimahi*.
- Nonzha Anita (2023), *Pengaruh Key Performance Indicator (KPI) dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Tazbiya Brands. Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen, Vol. 1, No.4, Hal 140-151.* <https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v1i3.1440>

- Nuraini, N., & Ahmad, I. (2021). *Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Menggunakan Metode Key Performance Indicator Untuk Rekomendasi Kenaikan Jabatan (Studi Kasus: Kejaksaan Tinggi Lampung)*. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 2(3), 81-88.
- Soemohadiwidjojo, Arini T. 2015. *Panduan Praktis Menyusun Key Performance Indicator*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- SP Attang Soeseno & Fatkhur Rizal Jamal (2018), Pengaruh *Quality Control Circle* Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT ASTRA INTERNATIONAL TBK. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, Vol.21 No. 2 / 2018.

M Tri Rangga Nugraha *) Adalah Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang

Khalikhussabir **) Adalah Dosen Tetap FEB Universitas Islam Malang

Ratna Tri Hardaningtyas ***) Adalah Dosen Tetap FEB Universitas Islam Malang