



**PENGARUH *KEY PERFORMANCE INDICATOR* DAN *QUALITY CONTROL* TERHADAP KINERJA KARYAWAN SALES MARKETING
PT. INDO MAI GOO (AICE)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

MUHAMMAD TRI RANGGA NUGRAHA
22001081425

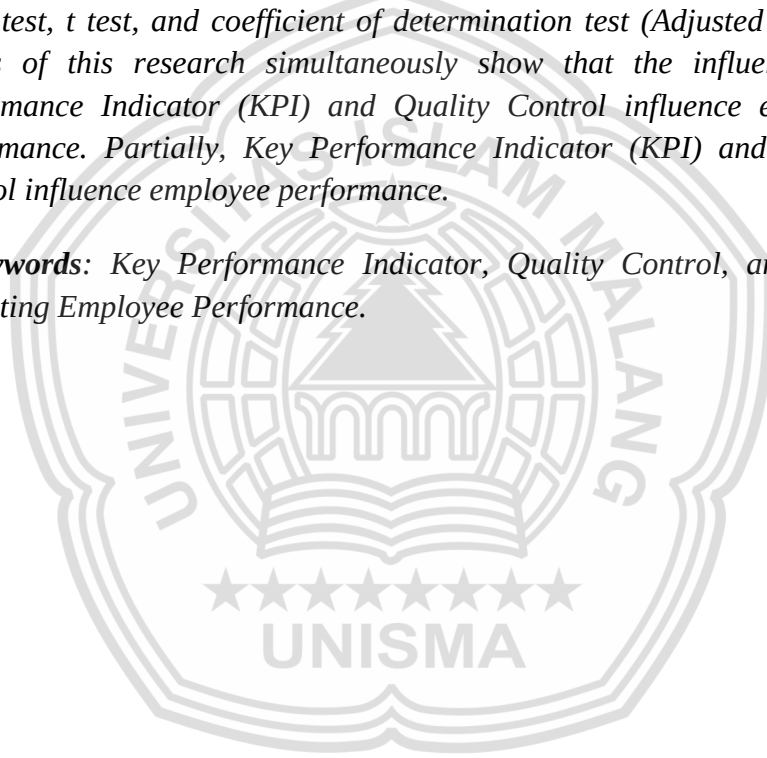


**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
2024**

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.

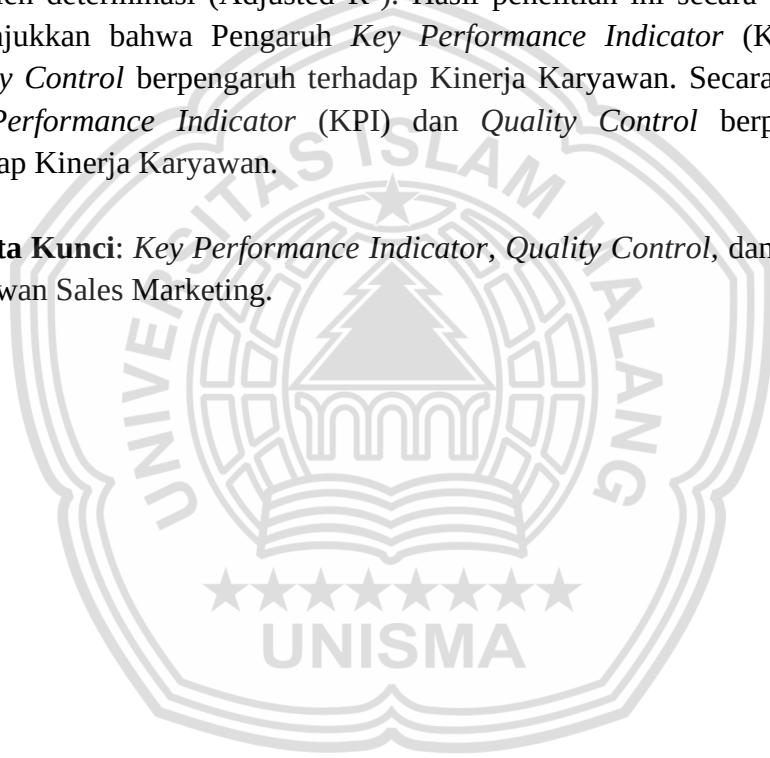
Keywords: Key Performance Indicator, Quality Control, and Sales Marketing Employee Performance.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh *Key Performance Indicator* dan *Quality Control* terhadap Kinerja Karyawan Sales Marketing di PT. Indo Mai Goo (AICE). Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan Marketing yang memiliki integritas tinggi di PT. Indo Mai Goo (AICE). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan didapatkan hasil sebanyak 83 responden. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji regresi linier berganda, uji f, uji t, dan uji koefisien determinasi (Adjusted R^2). Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa Pengaruh *Key Performance Indicator* (KPI) dan *Quality Control* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Secara parsial, *Key Performance Indicator* (KPI) dan *Quality Control* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Kata Kunci: *Key Performance Indicator*, *Quality Control*, dan Kinerja Karyawan Sales Marketing.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

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 kemasyaakatan 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. 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. 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.

Menurut Nuraini Ahmad (2021) *Key Performance Indicator* adalah ukuran atau indikator yang akan memberikan informasi sejauh mana keberhasilan untuk mewujudkan informasi dibandingkan dengan sasaran strategis yang telah ditetapkan.

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.

Pengembangan model *Key Performance Indicator* (KPI) adalah proses mengidentifikasi, mengukur, dan menganalisis

indikator-indikator kinerja yang dapat digunakan sebagai alat pengukur kinerja dalam sebuah instansi, seperti sekolah atau perusahaan.

Model KPI dapat membantu mengukur kinerja yang efektif dan efisien, mencakup proses pengukuran hasil kerja karyawan secara objektif melalui serangkaian indikator kinerja yang tepat. AICE Eskrim telah menjadi salah satu pemain utama di industri makanan beku Indonesia, dengan fokus pada kualitas produk dan inovasi yang berkelanjutan. AICE telah berhasil membangun reputasi sebagai merek yang diandalkan dan dicintai oleh masyarakat, dengan berbagai produk eskrim yang lezat dan beragam, perusahaan ini telah menemukan tempat di hati pelanggan dari berbagai kalangan. Selain itu, dedikasi AICE terhadap kualitas dan keamanan pangan tidak diragukan lagi. Mereka mengutamakan bahan baku berkualitas tinggi dan proses produksi yang higienis untuk memastikan setiap produk yang dihasilkan memenuhi standar tertinggi dalam hal rasa dan keamanan. Tidak hanya menjadi pemimpin di pasar domestik, tetapi AICE juga telah memperluas jejaknya ke pasar internasional dengan mempertahankan kualitasnya yang tak tertandingi dan kemampuan untuk beradaptasi dengan preferensi lokal, AICE telah berhasil menembus pasar-pasar global membawa kenikmatan eskrim Indonesia ke seluruh dunia. PT. Indo Mai Goo (AICE) merupakan perusahaan Distributor Es Krim terbaik di Jawa Timur yang memiliki reseller terbanyak yang tersebar di Malang Raya.

Penggunaan KPI pada PT. Indo Mai Goo ini sudah diterapkan untuk mengukur pencapaian kinerja karyawan Sales Marketing dan perusahaan menerapkan *Quality Control* atau kendali mutu yang dilakukan pengecekan melalui tim khusus atau audit dengan secara langsung di TKP dengan beberapa aspek yaitu pelayanan toko, posisi freezer di toko, kepenuhan freezer, pencapaian target omset, varian es krim, dan pemasangan material promosi. Selanjutnya skor dari masing-masing KPI dihitung menggunakan *Scoring System* dimana ditentukan oleh HRD dan Manajer didasarkan pada metode *Higher is Better, Lower is Better, Must be Zero, dan Must be One* sehingga dapat mengetahui dari hasil penilaian KPI siapakah yang berhak mendapatkan reward untuk karyawan yang sudah melakukan pekerjaannya dengan baik. Berikut ini merupakan contoh penilaian KPI dari PT. Indo Mai Goo (AICE):

Area Kinerja Utama	Program Kerja	Cara Penghitungan/ Pelaporan	Bobot KPI (%)	Ade	Amil	Dicky	Dihan	Faries	Mulyad	Noviga	Nuri	Rahmar
PELAYANAN TOKO (kunj sales)	pembersihan bunga salju, pendisplayan dengan rapi, penempelan material promo, update info promo/produk baru	• kunjungan toko buka min 20, display rapi dan pembersihan oke, nilai 15 • kunjungan toko buka min 20, display dan pembersihan ada yang tidak oke, nilai 12 • kunjungan toko buka kurang dari 20, display rapi dan pembersihan oke, nilai 8 • kunjungan toko buka kurang dari 20, display dan pembersihan ada yang tidak oke, nilai 0	15	12,04	13,04	13,29	13,4	14,72	13,83	12,8	13,6	13,88
KUNJUNGAN RUTIN TOKO (kunj sales)	setiap toko wajib terkunjungi minimal 2 kali buka dalam satu bulan	• 100% toko terkunjungi minimal 2 kali buka, nilai 15 • 95%-99,9% toko terkunjungi minimal 2 kali buka, nilai 9 • 90%-94,9% toko terkunjungi minimal 2 kali buka, nilai 5 • <90% toko terkunjungi minimal 2 kali buka, nilai 0	15	9	15	5	15	15	15	15	9	15
POSISI FREEZER DI TOKO (kunj sales)	posisi freezer di toko harus di posisi yang paling terlihat oleh konsumen/pun terlihat dari pinggir jalan raya	• 100% dari toko terkunjungi, posisi oke, nilai 10 • <100% dari toko terkunjungi, posisi oke, nilai berdasarkan persentase ; pembagiannya 20	10	7,74	9,125	7,38	8,36	9,52	8,5	9,225	8,96	8,56
KEPENUHAAN FREEZER (inspeksi)	keranjang di freezer full display dan di bawah ada stok minimal 3 box; jumlah varian >18	Hasil inspeksi	15	11,3	11,5	11,4	12,1	11,4	10,4	13,5	12,1	12,9
KEPATUHAN FREEZER (inspeksi)	tidak boleh ada barang lain selain produk AICE	Hasil inspeksi	15	12,1	9,2	6,8	6,8	11,8	11,3	8,5	8,5	11,9
PENCAPAIAN TARGET OMSET	Mencapai target yang diberikan	Pencapaian omset tidak kurang dari bulan sebelumnya atau rata-rata kemampuan penjualan min 0,5, nilai 15 ; pencapaian omset 90%, nilai 10; pencapaian omset kurang dari 90%, nilai 0	15,0	10,8	13,4	9,9	11,0	13,0	13,7	12,0	13,0	11,5
REPOSISI DAN PENAMBAHAN TOKO	melakukan reposisi untuk toko 3 bulan berturut-turut 0 omset dan melakukan penambahan toko di wilayah yang masih kosong AICE	• toko 0 omset <3% nilai 10 • toko 0 omset 3,1%-5% nilai 5 • toko 0 omset lebih dari 5% nilai 0	10	0	5	10	10	10	0	10	10	10
PEMASANGAN MATERIAL PROMOSI (kunj sales)	setiap toko terdapat banner/ bendera AICE	<50% toko terpasang banner/bendera nilai 0	5	0,0	0,2	1,2	0,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0

Gambar 1.1 Data Key Performance Indicator PT. Indo Mai Goo

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memantau performa atau

kinerja seorang karyawan dengan baik dan mengetahui proses kerja yang sudah di terapkan oleh perusahaan sehingga bisa mencapai target dan visi misi perusahaan yaitu menciptakan nilai lebih untuk pelanggan, menciptakan peluang pengembangan bagi karyawan, menciptakan profit yang stabil bagi investor, menjadi pemimpin dalam industry es krim dan membawa kebahagiaan untuk semua orang melalui es krim AICE.



1.2 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)?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai, berikut:

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).

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

A. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada penambahan atau masukan baru untuk penelitian berikutnya dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan *Key Performance Indicator* (KPI) dan *Quality Control*.

B. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan memberikan masukan mengenai sistem penilaian kinerja yang komprehensif dengan KPI sehingga PT. Indo Mai Goo (AICE) dapat mengevaluasi kinerja karyawan secara lebih komperhensif dan bisa bermanfaat untuk Peneliti selanjutnya yaitu :

1. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pengembangan lebih lanjut bagi peneliti lain yang berminat dengan penelitian tentang Sumber Daya Manusia dari *Key Performance Indicator* dan *Quality Control*.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini memberikan informasi bagi perkembangan ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan tentang kebijakan *Key Performance Indicator* dan *Quality Control* sehingga dapat menambah literatur yang ada mengenai penelitian tersebut.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan data melalui program IBM SPSS 29.00 *For Windows* untuk menganalisis “Pengaruh *Key Performance Indicator* Dan *Quality Control* Terhadap Kinerja Karyawan Sales Marketing di PT. Indo Mai Goo (AICE)” yang telah dijelaskan dalam bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara *Key Performance Indicator* dan *Quality Control* terhadap Kinerja Karyawan. Artinya semakin meningkatnya *Key Performance Indicator* dan *Quality Control* secara bersama yang dilakukan oleh PT. Indo Mai Goo (AICE), maka semakin baik kinerja dan penjualan yang dilakukan melalui Kinerja Karyawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai F hitung Kinerja Karyawan memiliki nilai F hitung $109,890 > F$ tabel sebesar 3,11 dengan nilai Sig. ,001^b. Dari data tersebut dapat diartikan bahwa variabel “*Key Performance Indicator* dan *Quality Control* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan” **Diterima**. Kemudian dari hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 73% artinya terdapat pengaruh variabel *Key Performance Indicator* dan *Quality Control* terhadap Kinerja Karyawan sebesar 73% dan sisanya 27% dipengaruhi oleh faktor lain.

2. Hasil dari pengujian hipotesis pada penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan parsial antara variabel *Key Performance Indicator* terhadap Kinerja Karyawan. Artinya semakin baik penilaian *Key Performance Indicator* yang diterapkan maka semakin meningkat kinerja yang akan berdampak pada karyawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai T hitung $10,148 < T \text{ tabel } 1,664$ dan nilai Sig. $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan hipotesis H2 yang menyatakan “*Key Performance Indicator* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan” **diterima**.
3. Hasil dari pengujian hipotesis pada penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan parsial antara variabel *Quality Control* terhadap Kinerja Karyawan. Artinya semakin baik metode *Quality Control* yang diterapkan maka semakin meningkat kinerja karyawan dan penjualan pada PT. Indo Mai Goo (AICE). Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai T hitung $5,054 > T \text{ tabel } 1,664$ dan nilai Sig. $0,01 < 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan hipotesis H3 yang menyatakan “*Quality Control* berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan” **diterima**.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan sebaik-sebaiknya, maka penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak keterbatasan dan kekeliruan yang ada. Beberapa keterbatasan tersebut antara lain:

1. Dalam penelitian ini terdapat kesulitan pengumpulan data dari

responden yang dimana ada sebagian karyawan yang diluar Kota Malang yang sulit di hubungi.

2. Terbatasnya jumlah responden dimana hanya 83 responden saja yang digunakan dari 103 responden yang mengisi. Hal ini dikarenakan adanya data yang ekstrem rendah yang menyebabkan data tidak normal.
3. Terdapat keterbatasan dalam pengisian kuesioner dimana jawaban dari responden belum tentu menunjukkan pendapat atau keadaan yang sebenarnya.

5.3 Saran

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

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti ini diharapkan menjadi refrensi 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhika, N. R., Rihayana, I. G., & Salain, P. P. P. (2022). *Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Samudera Gemilang Denpasar*. Satya Graha, 4.
- Dr. M. Ridwan Rumasukun, (2021), S. E. M. .. n.d. *Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi*. Unitomo Press.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 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)*.
- Julinta Paulina (2015), *Motivasi Karyawan Melalui Penerapan Total Quality Control*, Jurnal Ekonomi, Vol 17 No (3).
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13.
- Lubis (2018), *Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Key Performance Indicator (KPI) Study Kasus CV. Bunda Bakery Pekanbaru*.
- Moeheriono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indoneisa.
- 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.

Parmenter, David. 2007. *Key Performance Indicators*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Parmenter, David. *Mengembangkan, Mengimplementasikan, dan menggunakan Key Performance Indicators*. Jakarta Pusat: PPM, 2010

S Arini T. *Panduan Praktis Menyusun Key Performance Indicator*. Jakarta: RAS, 2015.

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.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet.

