

PENGARUH KOMPETENSI *TRAINER*, PELATIHAN DAN SKOR *KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI)* TERHADAP KINERJA PROMOTOR DI SAMSUNG MOBILE DI WTC SURABAYA

Yofi Yuliyanto^{1*}, Ady Setiawan², Agus Purbo Widodo³

Universitas Teknologi Surabaya, Indonesia

Email: * yofi.ipoy@gmail.com¹, aguspurbo.w@gmail.com², adysetiawan0311@gmail.com³

ABSTRACT.

This study aims to analyze the influence of trainer competence, training, and Key Performance Indicator (KPI) scores on the performance of Samsung Mobile promoters at WTC Surabaya. The research employed a quantitative approach with a survey method through the distribution of questionnaires to 100 promoter respondents. Data were analyzed using multiple linear regression with the SPSS program. The findings reveal that trainer competence, training, and KPI scores simultaneously have a significant effect on promoter performance, with a coefficient of determination (R^2) of 0.800. Partially, trainer competence has the most dominant influence, followed by training, while KPI scores show a positive but relatively smaller effect. This study indicates that improving promoter performance does not solely depend on performance evaluation through KPI, but is more strongly determined by the quality of trainer guidance and the effectiveness of training.

Keywords: Trainer Competence, Training, Key Performance Indicator (KPI) Score, Promoter Performance

ABSTRAK.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi trainer, pelatihan, dan skor Key Performance Indicator (KPI) terhadap kinerja promotor Samsung Mobile di WTC Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden promotor. Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kompetensi trainer, pelatihan, dan skor KPI berpengaruh signifikan terhadap kinerja promotor dengan nilai determinasi (R^2) sebesar 0,800. Secara parsial, kompetensi trainer berpengaruh paling dominan, diikuti pelatihan, sementara skor KPI memberikan pengaruh positif namun relatif lebih kecil. Penelitian ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja promotor tidak hanya bergantung pada evaluasi hasil kerja melalui KPI, tetapi lebih ditentukan oleh kualitas pembinaan trainer dan efektivitas pelatihan.

Kata kunci: Kompetensi *Trainer*, Pelatihan, Skor *Key Performance Indicator (KPI)*, Kinerja Promotor

PENDAHULUAN

Dalam era kompetisi industri smartphone yang semakin ketat, peran promotor sebagai garda terdepan dalam kegiatan penjualan menjadi sangat strategis. Keberhasilan pencapaian target perusahaan ditentukan oleh kemampuan promotor dalam mengedukasi konsumen, memberikan pelayanan terbaik, sekaligus mendorong keputusan pembelian. Oleh karena itu, upaya peningkatan kinerja promotor menjadi prioritas utama bagi Samsung Mobile di Indonesia.

Faktor yang diyakini berpengaruh terhadap kinerja promotor antara lain adalah kompetensi trainer sebagai pihak yang membina, pelatihan yang diberikan perusahaan, serta Key Performance Indicator (KPI) sebagai tolok ukur pencapaian kerja. Penelitian sebelumnya (Wibowo, 2013; Rivai, 2015; Sutrisno, 2016) menegaskan pentingnya kompetensi dan pelatihan dalam membangun kualitas SDM, sedangkan KPI berperan sebagai alat evaluasi

kinerja (Kaplan & Norton, 1996). Namun, terdapat pula hasil penelitian berbeda yang menunjukkan bahwa KPI terlalu ketat justru dapat menurunkan motivasi kerja (Handoko, 2017).

Melalui penelitian ini, penulis menganalisis lebih jauh bagaimana pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kinerja promotor Samsung Mobile di WTC Surabaya, salah satu pusat perbelanjaan elektronik terbesar di Jawa Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Di era kompetisi bisnis yang semakin dinamis, pengembangan kinerja sumber daya manusia menjadi kebutuhan strategis dalam mempertahankan keunggulan kompetitif organisasi (Hasibuan, 2022; Mathis & Jackson, 2021).

Pelatihan yang efektif dan berkesinambungan diyakini mampu meningkatkan keterampilan teknis maupun non-teknis karyawan, yang pada akhirnya berdampak langsung pada produktivitas kerja (Noe, 2021; Gustiaan et al., 2022).

Namun demikian, keberhasilan pelatihan sangat ditentukan oleh kompetensi trainer, yang mencakup kemampuan menyampaikan materi, membangun interaksi, dan mengadaptasi metode ajar sesuai dengan kebutuhan peserta (Astina, 2024; Wibowo, 2023).

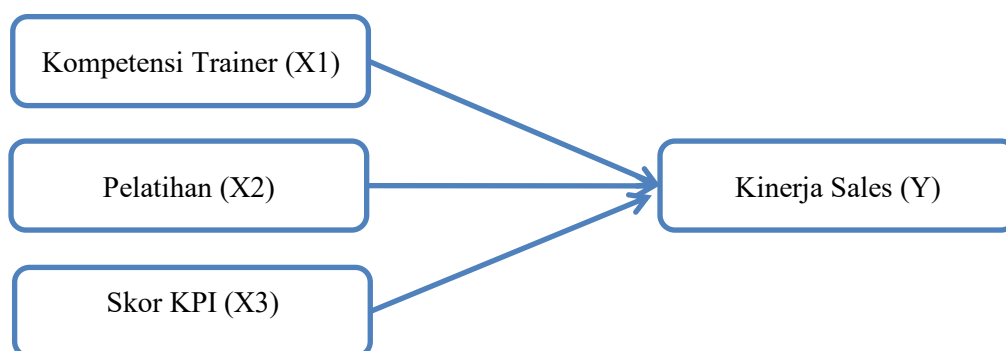
Di sisi lain, pencapaian Key Performance Indicator (KPI) digunakan sebagai alat ukur kuantitatif dan objektif dalam menilai tingkat keberhasilan individu maupun organisasi (Kaplan & Norton, 2020; Parmenter, 2021).

Beberapa studi menunjukkan bahwa terdapat hubungan erat antara pelatihan, kompetensi trainer, dan skor KPI terhadap kinerja karyawan, terutama dalam sektor penjualan yang berorientasi target (Winoto et al., 2023; Evita, 2023; Silaen, 2021).

Dalam konteks ini, tenaga penjual (sales) memegang peran kunci dalam menyampaikan nilai produk kepada konsumen, yang keberhasilannya dipengaruhi oleh kualitas pelatihan, kepemimpinan trainer, dan sistem evaluasi kinerja yang jelas (Kertocahyono et al., 2021; Purbasari & Veno, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi trainer, pelatihan, dan skor KPI terhadap kinerja sales di Samsung WTC Surabaya, sebagai kontribusi terhadap perumusan kebijakan pengembangan sumber daya manusia yang lebih efektif dan terukur (Lumbanraja et al., 2023; Owais & Kiss, 2020; Ahmad Hanafie).

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kompetensi Trainer berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Promotor

H2: Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Promotor

H3 : Skor *Key performance Indicator* (KPI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

H4 : Kompetensi Trainer, Pelatihan dan Skor KPI berpengaruh signifikan secara simultan

terhadap kinerja promotor.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi trainer, pelatihan dan Skor *Key performance Indicator* (KPI) terhadap kinerja promotor di Samsung Mobile WTC Surabaya. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi, antara lain masa kerja minimal satu tahun serta keterlibatan aktif dalam aktivitas penjualan. Pengumpulan data dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Instrumen penelitian telah melalui tahap uji validitas untuk mengukur ketepatan butir pernyataan, dan uji reliabilitas diuji dengan Cronbach’s Alpha untuk memastikan konsistensi internal, sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat keabsahan dan keandalan yang memadai. Setiap variabel dioperasionalkan berdasarkan indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu yang telah teruji secara empiris, sehingga menjamin landasan teoritis yang kuat.

Pengolahan dan analisis data menggunakan *regresi linear berganda* dengan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) 25. Metode ini dipilih untuk kemudahan dan kecepatan pengolahan data, kemampuan melakukan berbagai uji statistik kompleks (seperti uji t, regresi, korelasi), penyajian hasil dalam format yang mudah dipahami melalui tampilan grafik dan tabel, serta akurasi dan keandalan analisis data untuk mendukung pengambilan kesimpulan yang valid

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil Penelitian**

Penelitian mengenai kinerja promotor pada sektor ritel teknologi, khususnya Samsung Mobile di WTC Surabaya, menjadi penting karena industri smartphone sangat kompetitif. Promotor berperan sebagai ujung tombak penjualan, sehingga kualitas kinerja mereka menentukan pencapaian target perusahaan. Variabel yang diuji dalam penelitian ini adalah kompetensi trainer, pelatihan, dan Skor Key Performance Indicator (KPI), yang diasumsikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja promotor.

Pengujian Kualitas Instrumen Pengukuran**Tabel 1. Variabel Kompetensi Trainer**

Variabel	Item	Koefisien Validitas	Sig	Ket.
Kompetensi Trainer (X1)	X1.1	0.634	0.000	Valid
	X1.2	0.405	0.000	Valid
	X1.3	0.588	0.000	Valid
	X1.4	0.463	0.000	Valid
	X1.5	0.545	0.000	Valid
	X1.6	0.436	0.000	Valid
	X1.7	0.456	0.000	Valid
	X1.8	0.390	0.000	Valid
	X1.9	0.553	0.000	Valid
	X1.10	0.400	0.000	Valid
	X1.11	0.565	0.000	Valid
	X1.12	0.251	0.012	Valid
	X1.13	0.633	0.000	Valid
	X1.14	0.322	0.001	Valid

Tabel 2. Variabel Pelatihan

Variabel	Item	Koefisien Validitas	Sig	Ket.
Pelatihan (X2)	X2.1	0.571	0.000	Valid
	X2.2	0.519	0.048	Valid
	X2.3	0.599	0.000	Valid
	X2.4	0.506	0.000	Valid
	X2.5	0.576	0.000	Valid
	X2.6	0.679	0.000	Valid
	X2.7	0.363	0.000	Valid
	X2.8	0.724	0.000	Valid

Tabel 3. Variabel Skor *Key Performance Indicator*

Variabel	Item	Koefisien Validitas	Sig	Ket.
Skor KPI (X3)	X3.1	0.499	0.000	Valid
	X3.2	0.540	0.000	Valid
	X3.3	0.615	0.000	Valid
	X3.4	0.672	0.000	Valid
	X3.5	0.597	0.000	Valid
	X3.6	0.649	0.000	Valid

Tabel 4. Variabel Kinerja Promotor

Variabel	Item	Koefisien Validitas	Sig	Ket.
Kinerja (Y)	Y1.1	0.641	0.000	Valid
	Y1.2	0.575	0.000	Valid
	Y1.3	0.660	0.000	Valid
	Y1.4	0.610	0.000	Valid
	Y1.5	0.555	0.000	Valid
	Y1.6	0.555	0.000	Valid
	Y1.7	0.625	0.000	Valid
	Y1.8	0.435	0.000	Valid

Hasil uji validitas diketahui bahwa setiap item pernyataan yang mengukur Kinerja Trainer, Pelatiha, Skor KPI dan kinerja promotor dengan menggunakan data 100 promotor, seluruhnya menghasilkan nilai signifikan di bawah 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa item-item pernyataan tersebut valid atau tepat dapat mengukur Kompetensi Trainer, Pelatihan, Skor KPI dan kinerja promotor pada Samsung Mobile di WTC Surabaya.

Sedangkan pengujian reliabilitas ditujukan untuk mengetahui tingkat keandalan instrumen pengukuran. Keandalan instrumen penelitian memberi garansi jika instrumen digunakan berulang kali pada obyek yang sama maka akan menghasilkan ukuran yang sama.. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan menghitung nilai Alpha Cronbach (Gujarati, 2015). Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai koefisien Alpha Cronbach yang dihasilkan lebih besar dari 0,6. Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian disajikan dalam tabel berikut

Tabel 5 Ringkasan Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Kompetensi	0.737	Reliabel
Pelatihan	0.699	Reliabel
Skor KPI	0.636	Reliabel
Kinerja	0.724	Reliabel

Analisa regresi liner berganda dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas Kompetensi Trainer, Pelatihan dan Skor KPI terhadap kinerja promotor Ringkasan hasil analisa regresi linier berganda disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 6 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		R	R Square
	B	Std.Error		
Constant	0.018	0.212	0.894	0.800
Kompetensi	0.630	0.116		
Pelatihan	0.283	0.098		
Skor KPI	0.101	0.089		

Hasil analisis regresi menghasilkan persamaan: $Y = 0,018 + 0,630X_1 + 0,283X_2 + 0,101X_3 + e$.

Nilai determinasi (R^2) sebesar 0,800 menunjukkan bahwa 80% variasi kinerja promotor dijelaskan oleh kompetensi trainer, pelatihan, dan skor KPI. Sisanya 20% dipengaruhi faktor lain.

- Uji t menunjukkan kompetensi trainer ($t = 5,416$; sig 0,000) dan pelatihan ($t = 2,905$; sig 0,005) berpengaruh signifikan, sementara skor KPI ($t = 1,132$; sig 0,260) tidak signifikan secara parsial.

- Uji F menghasilkan $F_{hitung} = 128,103$ (sig 0,000) $> F_{tabel} = 2,699$, artinya secara simultan ketiga variabel berpengaruh signifikan

PEMBAHASAN

Penelitian mengenai kinerja promotor pada sektor ritel teknologi, khususnya Samsung Mobile di WTC Surabaya, menjadi penting karena industri smartphone sangat kompetitif. Promotor berperan sebagai ujung tombak penjualan, sehingga kualitas kinerja mereka menentukan pencapaian target perusahaan. Variabel yang diuji dalam penelitian ini adalah kompetensi trainer, pelatihan, dan Skor Key Performance Indicator (KPI), yang diasumsikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja promotor.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan mempengaruhi kinerja promotor dengan nilai R Square 0,800, artinya 80% variasi kinerja promotor dapat dijelaskan oleh kompetensi trainer, pelatihan, dan skor KPI. Secara parsial, kompetensi trainer ($\beta = 0,630$) memiliki pengaruh paling dominan, disusul pelatihan ($\beta = 0,283$), sementara skor KPI memiliki pengaruh positif tetapi paling rendah ($\beta = 0,101$). Dengan demikian maka hipotesis keempat dalam penelitian ini telah terbukti.

Hasil ini menunjukkan bahwa kompetensi trainer, Pelatihan dan Skor KPI memiliki pengaruh terhadap kinerja promotor. Jika kompetensi trainer baik dan didukung oleh Pelatihan yang efektif serta pencapaian skor KPI maksimal maka akan meningkatkan kinerja promotor pada Samsung Mobile di WTC Surabaya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kompetensi trainer, Pelatihan dan Skor KPI yang terjadi pada Samsung Mobile Di WTC Surabaya sesuai dengan harapan promotor.

Dengan ini menegaskan bahwa aspek sumber daya manusia (SDM), khususnya kemampuan trainer dan efektivitas pelatihan, jauh lebih menentukan dibanding sekedar penilaian kuantitatif melalui KPI.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, *perceived organizational support* (POS) dan gaya kepemimpinan terbukti berperan dalam meningkatkan *employee engagement*, di mana POS juga secara langsung mampu menurunkan *turnover intention*. Gaya kepemimpinan tidak berpengaruh langsung terhadap niat keluar karyawan, tetapi berkontribusi secara tidak langsung melalui peningkatan keterlibatan kerja. Peran mediasi *employee engagement* bersifat parsial dengan pengaruh yang relatif kecil, namun tetap penting untuk memperkuat hubungan antara faktor organisasi dan retensi karyawan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa:

- Kompetensi trainer merupakan faktor paling dominan dalam meningkatkan kinerja promotor.
- Pelatihan memiliki pengaruh signifikan karena memberikan keterampilan praktis yang langsung dapat diterapkan.
- Skor KPI tetap penting sebagai alat evaluasi, tetapi efeknya lebih rendah dibandingkan dua variabel sebelumnya.
- Secara simultan, ketiga variabel memberikan kontribusi besar (80%) terhadap variasi kinerja promotor, menunjukkan bahwa kinerja optimal dicapai melalui kombinasi kompetensi, pembelajaran, dan evaluasi kinerja.

Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya mendukung sebagian besar teori dan penelitian terdahulu, tetapi juga memberikan kontribusi baru bahwa dalam sektor ritel teknologi yang sangat kompetitif, kompetensi trainer dan pelatihan memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan KPI semata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, I. (2020). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T.H. (2017). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.
- Kaplan, R.S., & Norton, D.P. (1996). The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action. Harvard Business School Press.
- Mangkunegara, A.A. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Noe, R.A. (2010). Employee Training and Development. New York: McGraw-Hill.
- Nurchayani, N.M., & Adnyani, N.L.P.S. (2016). Pengaruh Kompensasi, Motivasi, dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai. E-Jurnal Manajemen, 5(1), 500–525.
- Prawirosentono, S. (2018). Manajemen Kinerja. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rivai, V. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Spencer, L.M., & Spencer, S.M. (1993). Competence at Work: Models for Superior Performance. New York: Wiley.
- Sutrisno, E. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Wibowo. (2013). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.
- Yulianto, A. (2020). Efektivitas Pelatihan dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 8(2), 113–127.

