

ABSTRAK

PT. Indosat Ooredoo Hutchison (IOH) merupakan salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia pada divisi selular dengan brand IM3, terdapat produk prabayar kartu perdana dan Voucher dengan brand IM3 yang harus di distribusikan ke market melalui outlet tradisional secara cepat dan luas. Dalam organisasi sales and marketing PT.Indosat bekerja sama dengan Mitra Pengelola Cluster (MPC) yang membawahi *Cluster Sales Officer (CSO)* sebagai ujung tombak mitra perusahaan untuk mendistribusikan produk IM3 ke Outlet atau ke toko-toko yang menjual produk Indosat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Monitoring proses kerja* dan Kompetensi *Cluster Sales Officer (CSO)* terhadap Pencapaian *Key Performance Indicator (KPI)* karyawan PT. Indosat Ooredoo Hutchison (IOH) di Sales Area Makassar-Gowa

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Responden penelitian ini adalah 104 *Man Power* PT. Indosat Ooredoo Hutchison dan Mitra Pengelola Cluster (MPC), metode pengambilan *non probability sampling* dengan sampling jenuh. Data yang telah diolah akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dengan menggunakan SEM – PLS.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, didapatkan bahwa Monitoring proses kerja terhadap pencapaian *Key Performance Indicator (KPI)* terdapat pengaruh yang positif dan signifikan sehingga hipotesis ini dapat diterima, bahwa kompetensi *Cluster Sales Officer (CSO)* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap pencapaian *Key Performance Indicator (KPI)* sehingga hasil hipotesis dapat diterima. Sedangkan gabungan variabel monitoring proses kerja dan variabel kompetensi tidak berpengaruh secara langsung terhadap pencapaian *Key Performance Indicator (KPI) Cluster Sales Officer (CSO)*.