

Daftar Katalog KPI – Lengkap untuk Beragam Fungsi dalam Perusahaan Travel and Tours

Daftar Katalog KPI

Bisnis dan Marketing

1. Jumlah pendapatan komisi dari penjualan tiket pesawat tujuan luar negeri
2. Jumlah pendapatan komisi dari penjualan tiket pesawat domestik
3. Jumlah pendapatan komisi dari penjualan tiket kereta api
4. Jumlah pendapatan dari penjualan paket tur domestik
5. Jumlah pendapatan dari penjualan paket tur internasional
6. % pertumbuhan penjualan tiket pesawat (dalam satuan unit tiket)
7. % pertumbuhan penjualan tiket kereta api (dalam satuan unit tiket)
8. % pertumbuhan pendapatan dari paket tur domestik
9. % pertumbuhan pendapatan dari paket tur internasional
10. Jumlah pelanggan retail untuk penjualan tiket
11. Jumlah pelanggan korporat untuk penjualan tiket
12. Jumlah pelanggan retail untuk paket wisata
13. Jumlah pelanggan korporate untuk paket wisata
14. Jumlah program paket wisata domestik yang ditawarkan
15. Jumlah program paket wisata internasional yang ditawarkan
16. Jumlah outlet/agen penjualan
17. Rata-rata penjualan setiap outlet/agen
18. % outlet atau agen yang memenuhi target penjualan
19. Jumlah kegiatan promosi penjualan setiap tahun
20. Jumlah pelanggan yang bisa dijaring melalui kegiatan promosi penjualan
21. Profit margin (%)
22. Net Profit (dalam rupiah)
23. Total pendapatan (Sales revenue dalam rupiah)

Customer Relationship Management

- 24. Skor kepuasan pelanggan
- 25. Jumlah komplain pelanggan per tahun
- 26. Jumlah komplain pelanggan yang bisa diselesaikan dalam waktu kurang dari satu hari
- 27. % Jumlah Komplain Pelanggan yang Bisa diselesaikan dalam waktu 3 hari atau kurang
- 28. Jumlah pelanggan yang menjadi member Loyalty Card
- 29. % jumlah pelanggan yang telah dimasukkan dalam database CRM (customer relationship management)

Digital and Social Media Marketing

- 30. Jumlah web visitors per bulan
- 31. Jumlah web unique visitor per bulan
- 32. Rata-rata menit web visitor
- 33. Rata-rata jumlah halaman yang dibuka oleh setiap visitor
- 34. Peringkat dalam hasil search engine untuk kata kunci "X"
- 35. Jumlah pelanggan email
- 36. % email yang terkirim ke database pelanggan
- 37. % email newsletter yang dibuka oleh pelanggan
- 38. % email newsletter yang link promosinya diklik oleh pelanggan
- 39. Jumlah fan di fanpage facebook
- 40. Rata-rata jumlah comments dan like pada setiap update promosi paket wisata
- 41. Jumlah follower di akun instagram
- 42. Rata-rata jumlah like untuk setiap foto paket wisata yang di-publish di instagram
- 43. Jumlah subscribers dalam channel Youtube
- 44. Jumlah total viewers untuk semua video promosi paket wisata yang di-upload ke youtube
- 45. Conversion rate (rasion jumlah pengunjung web yang menjadi pembeli)
- 46. Rata-rata jumlah pembaca per artikel dalam blog korporat

Keuangan dan Akuntansi

- 47. Jumlah laporan keuangan yang terlambat diselesaikan sesuai deadline
- 48. Jumlah kesalahan input data keuangan
- 49. Jumlah kesalahan analisa data keuangan
- 50. Deviasi realisasi budget dibanding rencana (actual vs budget)
- 51. Rata-rata return yang diperoleh dari penyimpanan dana di bank
- 52. Rata-rata % bunga pinjaman ke bank
- 53. Jumlah temuan audit internal
- 54. Tingkat ketepatan waktu pembayaran dan pelaporan pajak
- 55. Jumlah denda dari kantor pajak
- 56. % jumlah tagihan yang dibayarkan oleh pelanggan dengan tepat waktu
- 57. % kesesuaian rencana penggunaan cash bulanan dengan realisasi
- 58. % jumlah hutang kepada supplier yang dibayarkan dengan tepat waktu
- 59. Profit margin
- 60. Earning Before Interest Tax Depreciation and Amortization (EBITDA)
- 61. Cash flow to total debt
- 62. Cash flow adequacy ratio
- 63. Cash turn over ratio
- 64. Asset turn over ratio
- 65. Inventory turn over
- 66. Liquidity ratio
- 67. Return on investment
- 68. Return on Asset

Information Technology

- 69. Rata-rata durasi downtime server IT
- 70. Frekuensi downtime server IT
- 71. Jumlah request permintaan perbaikan hardware oleh karyawan
- 72. Jumlah request permintaan perbaikan software oleh karyawan

- 73. Rata-rata hari penyelesaian perbaikan hardware
- 74. Skor kepuasan user (karyawan) terhadap layanan IT
- 75. % penyelesaian pembuatan aplikasi baru (dibandingkan rencana awal)
- 76. % penyelesaian implementasi sistem aplikasi baru
- 77. Jumlah bug yang ditemukan dalam aplikasi baru yang dikembangkan
- 78. Jumlah cabang yang sistem-nya sudah terkoneksi dengan kantor pusat

Internal Audit

- 79. % penyelesaian kegiatan audit dibandingkan dengan rencana
- 80. % penyelesaian penyusunan laporan audit yang sesuai deadline
- 81. Jumlah temuan audit major
- 82. % jumlah temuan audit yang ditindaklanjuti dengan tuntas sesuai jadwal

HR - Recruitment

- 83. Jumlah pelamar untuk setiap posisi kosong yang diiklankan
- 84. Jumlah pelamar yang lolos seleksi administrasi
- 85. Jumlah pelamar yang lulus semua tahapan tes rekrutmen
- 86. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk melakukan proses rekrutmen
- 87. Rata-rata skor kinerja karyawan baru setelah 3 bulan masa percobaan
- 88. Tingkat kepuasan user terhadap kualitas karyawan baru setelah 6 bulan bekerja
- 89. Jumlah karyawan baru yang resign dalam periode 12 bulan sejak diterima

HR – Training and Development

- 90. Jumlah jam pelatihan per karyawan dalam setahun
- 91. Skor kepuasan peserta pelatihan terhadap materi pelatihan
- 92. Skor kepuasan peserta pelatihan terhadap instruktur pelatihan
- 93. Jumlah modul baru pelatihan yang disusun
- 94. Tingkat produktivitas kerja karyawan sebelum dan 6 bulan sesudah pelatihan

- 95. % jumlah peserta pelatihan yang melakukan sharing materi pelatihan yang diikuti kepada rekan kerja lainnya
- 96. Skor pengetahuan peserta pelatihan sebelum dan sesudah pelatihan
- 97. % jumlah karyawan yang merealisasikan employee development yang telah disusun
- 98. Jumlah kegiatan pemantauan realisasi Employee Development Plan dalam setahun
- 99. Realisasi biaya training dibandingkan dengan rencana (budget)
- 100. Realisasi rencana kegiatan training (actual vs training plan)
- 101. Rata-rata skor kompetensi karyawan
- 102. Return on Training Investment

HR – Performance Management

- 103. % jumlah karyawan yang telah mengumpulkan form penilaian kerja (performance appraisal)
- 104. % jumlah karyawan yang telah menyusun KPI (key performance indicators)
- 105. % jumlah atasan yang melakukan kegiatan review bulanan pencapaian KPI
- 106. Rata-rata skor KPI karyawan
- 107. % Jumlah karyawan yang mendapatkan predikat A (istimewa) dalam penilaian kinerja
- 108. % jumlah karyawan yang hasil penilaian PA-nya sudah diinput ke sistem database
- 109. % penyelesaian penyusunan balanced scorecard perusahaan
- 110. Jumlah kegiatan review balanced scorecard dalam setahun

HR – Career and Talent Management

- 111. % penyelesaian panduan dan kebijakan manajemen karir dan talent development
- 112. % jumlah posisi manajer ke atas yang telah memiliki calon suksesor
- 113. Jumlah karyawan yang teridentifikasi sebagai talent yang akan dikembangkan
- 114. Jumlah karyawan yang masuk kategori deadwood (tidak potensial dan tidak perform)
- 115. % penyelesaian program pengembangan untuk top talent
- 116. % realisasi program pengembangan untuk top talent
- 117. % jumlah karyawan yang lolos tes assessment center untuk promosi jabatan

- 118. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mengisi posisi strategis yang kosong (strategic vacant position)
- 119. Top Talent Turn Over (% Jumlah karyawan yang masuk kategori top talent yang keluar/resign)
- 120. Employee turn over dalam setahun
- 121. Job Engagement Score (Tingkat komitmen, motivasi dan keterikatan karyawan dengan pekerjaannya)

HR – Remuneration, Administration and Industrial Relations

- 122. Jumlah kesalahan penghitungan uang lembur karyawan
- 123. Jumlah kesalahan input data karyawan
- 124. % penyelesaian penyusunan salary grading baru
- 125. Rata-rata hari penyelesaian permintaan reimbursement biaya kesehatan
- 126. Tingkat akurasi data HRIS
- 127. Skor kepuasan karyawan terhadap layanan HRD
- 128. Jumlah pertemuan dengan SPSI dalam setahun
- 129. Jumlah kegiatan demo karyawan dalam setahun
- 130. Tingkat kehadiran karyawan
- 131. Jumlah pelanggaran peraturan perusahaan oleh karyawan
- 132. Rasio Biaya pegawai (gaji + tunjangan) dibanding total biaya produksi
- 133. Profit per karyawan
- 134. Sales revenue per karyawan

Organizational Development (OD)

- 135. % penyelesaian kegiatan diagnosa efektivitas organisasi
- 136. % penyelesaian kegiatan improvement untuk meningkatkan efektivitas organisasi
- 137. % penyelesaian penyempurnaan struktur organisasi yang baru
- 138. Jumlah kegiatan internalisasi nilai-nilai budaya perusahaan
- 139. Skor pemahaman karyawan terhadap visi misi dan nilai-nilai budaya perusahaan

- 140. Skor komitmen karyawan terhadap visi misi dan nilai-nilai budaya perusahaan
- 141. Tingkat penerapan nilai-nilai budaya perusahaan

General Affairs, Transportation and Security

- 142. Jumlah kerusakan fasilitas kantor dalam sebulan
- 143. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk perbaikan fasilitas kantor
- 144. Skor nilai kebersihan ruangan kantor dan sarana pendukung
- 145. Skor kepuasan karyawan terhadap layanan GA
- 146. % jumlah surat kendaraan bermotor yang diproses sesuai jadwal
- 147. Jumlah insiden kecelakaan mobil kantor
- 148. Jumlah kerusakan mobil saat dipakai
- 149. Jumlah keterlambatan layanan transportasi
- 150. Jumlah insiden pencurian

Legal

- 151. Rata-rata hari penyelesaian kegiatan review dokumen legal
- 152. Tingkat akurasi penyusunan dokumen legal
- 153. Jumlah dispute/masalah legal yang terjadi dalam setahun
- 154. % jumlah dispute yang berhasil diselesaikan sesuai kepentingan perusahaan
- 155. % jumlah dokumen legal perusahaan yang diproses atau diperpanjang dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan peraturan
- 156. Tingkat akurasi arsip dokumen legal

Purchasing / Procurement

- 157. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan barang rutin
- 158. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan barang non rutin
- 159. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan barang ATK
- 160. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan bahan baku utama produksi
- 161. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan bahan baku pendukung produksi

- 162. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan spare parts
- 163. Jumlah pembelian produk yang tidak sesuai spesifikasi yang diminta
- 164. Rata-rata biaya pembelian per produk (dibanding harga pasar)
- 165. Jumlah kesalahan prosedur pengadaan barang

New Product Development

- 166. Jumlah produk baru (paket baru) yang diluncurkan dalam setahun
- 167. Nilai penjualan produk baru dalam 12 bulan sejak peluncuran
- 168. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk melakukan peluncuran paket wisata baru – sejak pemunculan ide, eksperimen, produksi hingga tahapan product launch
- 169. % jumlah ide produk paket wisata baru yang diimplementasikan menjadi kenyataan
- 170. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap paket wisata baru

Business Development

- 171. Jumlah pengembangan area pemasaran baru yang dilakukan
- 172. Jumlah kerjasama dengan mitra bisnis dalam setahun
- 173. Jumlah pendapatan yang dihasilkan dari kerjasama bisnis
- 174. Jumlah pelanggan atau klien baru yang diperoleh
- 175. Jumlah cabang baru yang dibuka di daerah tertentu
- 176. Jumlah perwakilan bisnis yang dibuka di luar negeri
- 177. Jumlah pendapatan cabang baru

Business Improvement

- 178. Jumlah inisiatif business improvement yang dilakukan dalam setahun
- 179. % penyelesaian program improvement dibandingkan dengan rencana awal
- 180. Tingkat produktivitas mesin sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 181. Tingkat produktivitas tenaga kerja sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 182. Tingkat efisiensi mesin sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement

- 183. Tingkat efisiensi tenaga kerja sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 184. % penyelesaian pembuatan SOP baru
- 185. % penyelesaian update atau penyempurnaan SOP
- 186. Tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP