

Daftar Katalog KPI – Lengkap untuk Beragam Fungsi dalam Perusahaan Consumer Goods

Daftar Katalog KPI

Marketing

1. Market Share Produk X
2. Profitability Margin Produk X
3. % Pertumbuhan penjualan dibanding kompetitor
4. Return on Investment of Marketing Program
5. Tingkat Persepsi Pelanggan terhadap Mutu Produk
6. Tingkat intention to purchase dari calon pembeli
7. Persentase Biaya Pemasaran dibanding Total Sales Revenue
8. Jumlah produk baru yang dikembangkan
9. Pertumbuhan penjualan produk baru
10. Customer Lifetime Value
11. Rata-rata Biaya Akuisisi Per Pelanggan
12. % jumlah pelanggan yang akan merekomendasikan produk kepada rekannya
13. Realisasi biaya pemasaran dibanding rencana atau budget
14. Persentase pertumbuhan penjualan sebelum dan setelah penayangan iklan
15. Jumlah pemirsa televisi yang menonton iklan yang ditayangkan
16. Skor brand awareness sebelum dan setelah penayangan iklan
17. Tingkat ingatan pemirsan (memory retention rate) terhadap iklan yang ditayangkan
18. Tingkat pemahaman pemirsa terhadap pesan iklan yang disampaikan
19. Tingkat pengenalan (awareness rate) pemirsa terhadap produk yang diiklankan
20. Rasio biaya iklan dibandingkan pertumbuhan penjualan produk yang diiklankan

SALES and Distribution

21. Pertumbuhan Penjualan
22. Pertumbuhan penjualan per kategori produk
23. Pertumbuhan Jumlah Pelanggan

24. Pertumbuhan Jumlah Pelanggan Premium (big customers)
25. Pertumbuhan nilai penjualan dari pelanggan premium
26. Persentase Jumlah Pelanggan yang Repeat Order
27. Persentase Jumlah Pelanggan yang Hilang
28. Jumlah area penjualan yang di-cover
29. Jumlah penjualan produk baru dalam 12 bulan pertama
30. Jumlah agen per kota
31. % Jumlah distributor yang memenuhi target penjualan
32. Jumlah kunjungan ke agen (distributor) per bulan
33. Jumlah pasar modern yang menjadi distributor
34. Jumlah pasar tradisional yang di-cover dalam distribusi produk
35. Rata-rata pembelian per agen (pelanggan)
36. Rata-rata penjualan per salesman
37. % Jumlah agen yang melakukan pembayaran dengan tepat waktu
38. % jumlah pengiriman barang ke pelanggan yang dilakukan dengan tepat waktu
39. Rasio pembeli potensial (prospek) yang menjadi pembeli
40. Jumlah kunjungan ke pembeli potensial per bulan

Customer Relationship Management

41. Skor kepuasan pelanggan
42. Jumlah komplain pelanggan per tahun
43. Jumlah komplain pelanggan yang bisa diselesaikan dalam waktu kurang dari satu hari
44. % Jumlah Komplain Pelanggan yang Bisa diselesaikan dalam waktu 3 hari atau kurang
45. Jumlah pelanggan yang menjadi member Loyalty Card
46. Jumlah pelanggan yang mengembalikan produk yang dibeli (retur)
47. % jumlah pelanggan yang telah dimasukkan dalam database CRM (customer relationship management)
48. Jumlah event temu pelanggan (customer gathering) per tahun
49. Jumlah pelanggan yang datang per event customer gathering

- 50. Jumlah pelanggan e-newsletter korporat
- 51. Jumlah pelanggan yang memberikan umpan balik perbaikan (feedback)
- 52. Rata-rata Jumlah Call Pelanggan ke Call Center setiap hari
- 53. Rata-rata detik untuk menerima setiap panggilan (call) pelanggan
- 54. Rata-rata menit perbincangan dengan setiap panggilan call center
- 55. Rata-rata jumlah panggilan pelanggan yang tidak bisa diterima (drop call rate)
- 56. Jumlah keluhan pelanggan yang dimuat di surat pembaca media massa
- 57. Jumlah keluhan pelanggan di akun social media (facebook dan twitter)
- 58. Rata-rata menit untuk merespon keluhan follower di akun facebook/twitter korporat

BRAND Management

- 59. Brand knowledge score
- 60. Brand awareness score
- 61. Brand credibility score
- 62. Peringkat brand value dibanding brand value kompetitor
- 63. Tingkat pertumbuhan brand awarenss score
- 64. Jumlah Kegiatan Brand Activation Per Tahun
- 65. Rata-rata Pengunjung setiap Event Brand Activation
- 66. Liputan Media tentang Brand Activation Event
- 67. Pertumbuhan penjualan setelah kegiatan brand activation
- 68. Brand Recall Rate setelah Program Penyangan Program Iklan
- 69. Peringkat brand dalam kegiatan penilaian Brand Award oleh lembaga independen

HR - Recruitment

- 70. Jumlah pelamar untuk setiao posisi kosong yang diiklankan
- 71. Jumlah pelamar yang lolos seleksi administrasi
- 72. Jumlah pelamar yang lulus semua tahapan tes rekrutmen
- 73. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk melakukan proses rekrutmen
- 74. Rata-rata skor kinerja karyawan baru setelah 3 bulan masa percobaan

- 75. Tingkat kepuasan user terhadap kualitas karyawan baru setelah 6 bulan bekerja
- 76. Jumlah karyawan baru yang resign dalam periode 12 bulan sejak diterima

HR – Training and Development

- 77. Jumlah jam pelatihan per karyawan dalam setahun
- 78. Skor kepuasan peserta pelatihan terhadap materi pelatihan
- 79. Skor kepuasan peserta pelatihan terhadap instruktur pelatihan
- 80. Jumlah modul baru pelatihan yang disusun
- 81. Tingkat produktivitas kerja karyawan sebelum dan 6 bulan sesudah pelatihan
- 82. % jumlah peserta pelatihan yang melakukan sharing materi pelatihan yang diikuti kepada rekan kerja lainnya
- 83. Skor pengetahuan peserta pelatihan sebelum dan sesudah pelatihan
- 84. % jumlah karyawan yang merealisasikan employee development yang telah disusun
- 85. Jumlah kegiatan pemantauan realisasi Employee Development Plan dalam setahun
- 86. Realisasi biaya training dibandingkan dengan rencana (budget)
- 87. Realisasi rencana kegiatan training (actual vs training plan)
- 88. Rata-rata skor kompetensi karyawan
- 89. Return on Training Investment

HR – Performance Management

- 90. % jumlah karyawan yang telah mengumpulkan form penilaian kerja (performance appraisal)
- 91. % jumlah karyawan yang telah menyusun KPI (key performance indicators)
- 92. % jumlah atasan yang melakukan kegiatan review bulanan pencapaian KPI
- 93. Rata-rata skor KPI karyawan
- 94. % Jumlah karyawan yang mendapatkan predikat A (istimewa) dalam penilaian kinerja
- 95. % jumlah karyawan yang hasil penilaian PA-nya sudah diinput ke sistem database
- 96. % penyelesaian penyusunan balanced scorecard perusahaan
- 97. Jumlah kegiatan review balanced scorecard dalam setahun

HR – Career and Talent Management

- 98. % penyelesaian panduan dan kebijakan manajemen karir dan talent development
- 99. % jumlah posisi manajer ke atas yang telah memiliki calon suksesor
- 100. Jumlah karyawan yang teridentifikasi sebagai talent yang akan dikembangkan
- 101. Jumlah karyawan yang masuk kategori deadwood (tidak potensial dan tidak perform)
- 102. % penyelesaian program pengembangan untuk top talent
- 103. % realisasi program pengembangan untuk top talent
- 104. % jumlah karyawan yang lolos tes assessment center untuk promosi jabatan
- 105. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mengisi posisi strategis yang kosong (strategic vacant position)
- 106. Top Talent Turn Over (% Jumlah karyawan yang masuk kategori top talent yang keluar/resign)
- 107. Employee turn over dalam setahun
- 108. Job Engagement Score (Tingkat komitmen, motivasi dan keterikatan karyawan dengan pekerjaannya)

HR – Remuneration, Administration and Industrial Relations

- 109. Jumlah kesalahan penghitungan uang lembur karyawan
- 110. Jumlah kesalahan input data karyawan
- 111. % penyelesaian penyusunan salary grading baru
- 112. Rata-rata hari penyelesaian permintaan reimbursement biaya kesehatan
- 113. Tingkat akurasi data HRIS
- 114. Skor kepuasan karyawan terhadap layanan HRD
- 115. Jumlah pertemuan dengan SPSI dalam setahun
- 116. Jumlah kegiatan demo karyawan dalam setahun
- 117. Tingkat kehadiran karyawan
- 118. Jumlah pelanggaran peraturan perusahaan oleh karyawan
- 119. Rasio Biaya pegawai (gaji + tunjangan) dibanding total biaya produksi
- 120. Profit per karyawan

121. Sales revenue per karyawan

Organizational Development (OD)

- 122. % penyelesaian kegiatan diagnosa efektivitas organisasi
- 123. % penyelesaian kegiatan improvement untuk meningkatkan efektivitas organisasi
- 124. % penyelesaian penyempurnaan struktur organisasi yang baru
- 125. Jumlah kegiatan internalisasi nilai-nilai budaya perusahaan
- 126. Skor pemahaman karyawan terhadap visi misi dan nilai-nilai budaya perusahaan
- 127. Skor komitmen karyawan terhadap visi misi dan nilai-nilai budaya perusahaan
- 128. Tingkat penerapan nilai-nilai budaya perusahaan

General Affairs, Transportation and Security

- 129. Jumlah kerusakan fasilitas kantor dalam sebulan
- 130. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk perbaikan fasilitas kantor
- 131. Skor nilai kebersihan ruangan kantor dan sarana pendukung
- 132. Skor kepuasan karyawan terhadap layanan GA
- 133. % jumlah surat kendaraan bermotor yang diproses sesuai jadwal
- 134. Jumlah insiden kecelakaan mobil kantor
- 135. Jumlah kerusakan mobil saat dipakai
- 136. Jumlah keterlambatan layanan transportasi
- 137. Jumlah insiden pencurian

Legal

- 138. Rata-rata hari penyelesaian kegiatan review dokumen legal
- 139. Tingkat akurasi penyusunan dokumen legal
- 140. Jumlah dispute/masalah legal yang terjadi dalam setahun
- 141. % jumlah dispute yang berhasil diselesaikan sesuai kepentingan perusahaan
- 142. % jumlah dokumen legal perusahaan yang diproses atau diperpanjang dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan peraturan

143. Tingkat akurasi arsip dokumen legal

Keuangan dan Akuntansi

- 144. Jumlah laporan keuangan yang terlambat diselesaikan sesuai deadline
- 145. Jumlah kesalahan input data keuangan
- 146. Jumlah kesalahan analisa data keuangan
- 147. Deviasi realisasi budget dibanding rencana (actual vs budget)
- 148. Rata-rata return yang diperoleh dari penyimpanan dana di bank
- 149. Rata-rata % bunga pinjaman ke bank
- 150. Jumlah temuan audit internal
- 151. Tingkat ketepatan waktu pembayaran dan pelaporan pajak
- 152. Jumlah denda dari kantor pajak
- 153. % jumlah tagihan yang dibayarkan oleh pelanggan dengan tepat waktu
- 154. % kesesuaian rencana penggunaan cash bulanan dengan realisasi
- 155. % jumlah hutang kepada supplier yang dibayarkan dengan tepat waktu
- 156. Profit margin
- 157. Earning Before Interest Tax Depreciation and Amortization (EBITDA)
- 158. Cash flow to total debt
- 159. Cash flow adequacy ratio
- 160. Cash turn over ratio
- 161. Asset turn over ratio
- 162. Inventory turn over
- 163. Liquidity ratio
- 164. Return on investment
- 165. Return on Asset

Information Technology

- 166. Rata-rata durasi downtime server IT
- 167. Frekuensi downtime server IT

- 168. Jumlah request permintaan perbaikan hardware oleh karyawan
- 169. Jumlah request permintaan perbaikan software oleh karyawan
- 170. Rata-rata hari penyelesaian perbaikan hardware
- 171. Skor kepuasan user (karyawan) terhadap layanan IT
- 172. % penyelesaian pembuatan aplikasi baru (dibandingkan rencana awal)
- 173. % penyelesaian implementasi sistem aplikasi baru
- 174. Jumlah bug yang ditemukan dalam aplikasi baru yang dikembangkan
- 175. Jumlah cabang yang sistem-nya sudah terkoneksi dengan kantor pusat

Internal Audit

- 176. % penyelesaian kegiatan audit dibandingkan dengan rencana
- 177. % penyelesaian penyusunan laporan audit yang sesuai deadline
- 178. Jumlah temuan audit major
- 179. % jumlah temuan audit yang ditindaklanjuti dengan tuntas sesuai jadwal

Produksi/Operation/PPIC/Factory

- 180. Jumlah unit yang diproduksi dalam sebulan
- 181. % utilisasi mesin produksi
- 182. Jumlah produk yang defect (defect rate)
- 183. Jumlah waste (dalam tonase)
- 184. % order produksi yang dapat dipenuhi sesuai deadline
- 185. % tingkat akurasi antara forecasting produksi dengan realisasi
- 186. Rata-rata biaya listrik per bulan
- 187. Rata-rata biaya bahan baku minyak per bulan
- 188. Rata-rata biaya bahan baku produksi per unit (average unit cost)
- 189. Rata-rata biaya lembur karyawan bagian produksi
- 190. Rata-rata hari stock bahan baku ada di gudang (inventory level)
- 191. Rata-rata hari stock barang jadi ada di gudang
- 192. Jumlah kejadian stock bahan baku kosong

Maintenance

- 193. Durasi downtime mesin produksi
- 194. Frekuensi downtime mesin produksi
- 195. Rata-rata hari perbaikan mesin produksi yang rusak
- 196. Rata-rata hari perbaikan fasilitas pendukung yang rusak
- 197. % realisasi kegiatan maintenance rutin dibandingkan dengan jadwal
- 198. % realisasi biaya maintenance dibandingkan budget

Purchasing / Procurement

- 199. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan barang rutin
- 200. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan barang non rutin
- 201. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan barang ATK
- 202. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan bahan baku utama produksi
- 203. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan bahan baku pendukung produksi
- 204. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan spare parts
- 205. Jumlah pembelian produk yang tidak sesuai spesifikasi yang diminta
- 206. Rata-rata biaya pembelian per produk (dibanding harga pasar)
- 207. Jumlah kesalahan prosedur pengadaan barang

Warehouse/Gudang

- 208. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mengeluarkan barang dari gudang
- 209. Jumlah kapasitas gudang (dalam ton)
- 210. % jumlah barang yang mengalami kerusakan di gudang
- 211. % selisih data fisik di gudang dibandingkan dengan data dalam sistem
- 212. Jumlah kegiatan stock opname yang dilakukan per tahun
- 213. Jumlah kesalahan prosedur pengadaan barang
- 214. Jumlah insiden (kecelakaan kerja) di gudang

Safety and Health Environment

- 215. Jumlah kecelakaan kerja fatal (mengakibatkan kematian)
- 216. Jumlah insiden kecelakaan kerja yang mengakibatkan hilangnya jam kerja (Loss time injuries)
- 217. Jumlah insiden kecelakaan kerja minor (tidak sampai mengakibatkan loss time)
- 218. Jumlah kegiatan safety briefing dalam sebulan
- 219. Tingkat polusi udara di lokasi kerja
- 220. Jumlah pelanggaran terhadap ketentuan mengenai kelestarian lingkungan
- 221. Jumlah biaya medis akibat kecelakaan kerja
- 222. Total accident per 100.000 hours worked
- 223. Anggaran HSE (health safety environment) dibanding total anggaran perusahaan
- 224. Jumlah insiden keselamatan kerja oleh karyawan
- 225. Jumlah insiden keselamatan kerja oleh supplier

Quality Assurance/Quality Management

- 226. % jumlah produk cacat dibanding total produk yang dihasilkan (defect rate)
- 227. Jumlah biaya yang dikeluarkan karena non conformance (non conformance cost)
- 228. Jumlah komplain pelanggan karena mutu produk tidak sesuai spek
- 229. Jumlah temuan audit ISO (temuan minor)
- 230. Jumlah temuan audit ISO (temuan major)
- 231. Rework rate
- 232. Jumlah produk yang di-reject pelanggan

Logistik/Delivery

- 233. % pengiriman produk/barang yang tepat waktu
- 234. % jumlah produk/barang yang mengalami kerusakan selama dalam perjalanan
- 235. % jumlah pengiriman yang salah alamat pengiriman
- 236. Rata-rata waktu pembongkaran barang dari truck
- 237. Rata-rata waktu muat barang ke dalam truck
- 238. Jumlah pengiriman barang yang bisa dilakukan dalam sebulan

- 239. Rata-rata biaya pengiriman barang per tonase
- 240. Rata-rata biaya pengiriman barang dalam sebulan
- 241. Jumlah kejadian kecelakaan truck saat melakukan proses pengiriman
- 242. Jumlah kecelakaan kerja dalam proses bongkar muat

Public Relations

- 243. Jumlah berita positif di media massa (cetak, online dan elektronik)
- 244. Jumlah berita negatif di media massa (cetak, online, elektronik)
- 245. Jumlah press release yang dirilis per tahun
- 246. Jumlah media gathering yang dilakukan per tahun
- 247. Jumlah perwakilan media yang datang dalam setiap event media gathering
- 248. Jumlah pelanggan media komunikasi korporat (brand)
- 249. Product Awareness Score
- 250. Corporate Image Score

Digital and Social Media Marketing

- 251. Jumlah web visitors per bulan
- 252. Jumlah web unique visitor per bulan
- 253. Rata-rata menit web visitor
- 254. Rata-rata jumlah halaman yang dibuka oleh setiap visitor
- 255. Peringkat dalam hasil search engine untuk kata kunci "X"
- 256. Jumlah pelanggan email
- 257. % email yang terkirim ke database pelanggan
- 258. % email newsletter yang dibuka oleh pelanggan
- 259. % email newsletter yang link promosinya diklik oleh pelanggan
- 260. Jumlah fan di fanpage facebook
- 261. Rata-rata jumlah comments dan like pada setiap update status brand
- 262. Jumlah follower di akun twitter
- 263. Rata-rata jumlah retweet untuk setiap tweet brand yang di-publish

- 264. Jumlah follower di akun instagram
- 265. Rata-rata jumlah like untuk setiap foto brand yang di-publish
- 266. Jumlah subscribers dalam channel Youtube
- 267. Jumlah total viewers untuk semua video promosi brand yang di-upload ke youtube
- 268. Conversion rate (rasio jumlah pengunjung web yang menjadi pembeli)
- 269. Jumlah klik iklan banner yang dipasang di media online
- 270. Jumlah update tulisan di blog korporat setiap bulannya
- 271. Rata-rata jumlah pembaca per artikel dalam blog korporat
- 272. Jumlah peserta yang ikut kegiatan kuis online di fanpage Facebook
- 273. Jumlah kegiatan integrated marketing online dalam setahun (integrated antara iklan di televisi, dan semua channel social media seperti facebook, twitter, youtube dan instagram)

Corporate Secretary/Secretary

- 274. Tingkat ketepatan waktu kegiatan RUPS perusahaan
- 275. Tingkat ketepatan waktu dan akurasi penerbitan laporan tahunan korporat (annual report)
- 276. Tingkat akurasi dokumentasi surat menyurat perusahaan
- 277. Tingkat ketepatan waktu dan akurasi notelensi kegiatan rapat direksi
- 278. Tingkat akurasi penyusunan agenda kegiatan direksi

New Product Development

- 279. Jumlah produk baru yang diluncurkan dalam setahun
- 280. Nilai penjualan produk baru dalam 12 bulan sejak peluncuran
- 281. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk melakukan peluncuran produk baru – sejak pemunculan ide, eksperimen, produksi hingga tahapan product launch
- 282. % jumlah ide produk baru yang diimplementasikan menjadi kenyataan
- 283. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk baru

Business Development

- 284. Jumlah pengembangan area pemasaran baru yang dilakukan
- 285. Jumlah kerjasama dengan mitra bisnis dalam setahun
- 286. Jumlah pendapatan yang dihasilkan dari kerjasama bisnis
- 287. Jumlah pelanggan atau klien baru yang diperoleh
- 288. Jumlah cabang baru yang dibuka di daerah tertentu
- 289. Jumlah perwakilan bisnis yang dibuka di luar negeri
- 290. Jumlah pendapatan cabang baru
- 291. Jumlah pendapatan dari kantor perwakilan bisnis di luar negeri

Business Improvement

- 292. Jumlah inisiatif business improvement yang dilakukan dalam setahun
- 293. % penyelesaian program improvement dibandingkan dengan rencana awal
- 294. Tingkat produktivitas mesin sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 295. Tingkat produktivitas tenaga kerja sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 296. Tingkat efisiensi mesin sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 297. Tingkat efisiensi tenaga kerja sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 298. % penyelesaian pembuatan SOP baru
- 299. % penyelesaian update atau penyempurnaan SOP
- 300. Tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP