

Daftar Katalog Lengkap untuk Beragam Fungsi dalam Perusahaan Perhotelan

Daftar Katalog KPI

Bisnis Perhotelan

1. % Occupancy Rate
2. % Pertumbuhan occupancy ratio dibanding tahun lalu
3. Total revenue
4. Revenue dari kamar
5. Revenue dari food and baverages
6. Revenue dari meeting rooms and banquet
7. Total biaya
8. Biaya pemeliharaan dan engineering
9. Biaya pegawai
10. Biaya bahan baku F&B
11. Biaya administrasi dan pemasaran
12. Net Profit

Marketing

13. % occupancy rate
14. Jumlah kegiatan promosi pemasaran yang dilakukan dalam setahun
15. Jumlah kegiatan pemasangan iklan di media cetak
16. Jumlah pertumbuhan jumlah pelanggan sebelum dan sesudah kegiatan promosi
17. Jumlah pertumbuhan jumlah pelanggan sebelum dan sesudah penayangan iklan
18. Skor pengenalan masyarakat (recognition) terhadap brand hotel
19. Skor persepsi masyarakat terhadap positioning hotel
20. % realisasi program marketing dibanding rencana
21. Rata-rata lama tinggal pelanggan (lenght of stay)

SALES

- 22. % occupancy rate
- 23. % pertumbuhan penggunaan ruangan untuk kegiatan MICE dibanding tahun lalu
- 24. Jumlah Pelanggan MICE dalam setahun
- 25. Nilai penjualan ruangan kamar (dalam rupiah)
- 26. Nilai penjualan ruangan untuk MICE (dalam rupiah)
- 27. Jumlah kunjungan tim sales ke prospek pelanggan dalam sebulan
- 28. Rata-rata penjualan per salesperson
- 29. Jumlah sales call (via telpon) ke pelanggan dalam seminggu
- 30. Rata-rata penjualan per telemarketer

Digital and Social Media Marketing

- 31. Jumlah web visitors per bulan
- 32. Jumlah web unique visitor per bulan
- 33. Rata-rata menit web visitor
- 34. Rata-rata jumlah halaman yang dibuka oleh setiap visitor
- 35. Peringkat dalam hasil search engine untuk kata kunci "X"
- 36. Jumlah pelanggan email
- 37. % email yang terkirim ke database pelanggan
- 38. % email newsletter yang dibuka oleh pelanggan
- 39. % email newsletter yang link promosinya diklik oleh pelanggan
- 40. Jumlah fan di fanpage facebook
- 41. Rata-rata jumlah comments dan like pada setiap update status brand
- 42. Jumlah follower di akun twitter
- 43. Rata-rata jumlah retweet untuk setiap tweet brand yang di-publish
- 44. Jumlah follower di akun instagram
- 45. Rata-rata jumlah like untuk setiap foto brand yang di-publish
- 46. Jumlah subscribers dalam channel Youtube
- 47. Jumlah total viewers untuk semua video promosi brand yang di-upload ke youtube

- 48. Conversion rate (rasion jumlah pengunjung web yang menjadi pembeli)
- 49. Jumlah klik iklan banner yang dipasang di media online
- 50. Jumlah update tulisan di blog korporat setiap bulannya
- 51. Rata-rata jumlah pembaca per artikel dalam blog korporat
- 52. Jumlah peserta yang ikut kegiatan kuis online di fanpage Facebook
- 53. Jumlah kegiatan integrated marketing online dalam setahun (integrated antara iklan di televisi, dan semua channel social media seperti facebook, twitter, youtube dan instagram)

Front Office and Customer Relationship Management

- 54. Rata-rata lama waktu untuk pelayanan check in
- 55. Rata-rata lama waktu untuk pelayanan check out
- 56. Skor kepuasan pelanggan terhadap layanan front office
- 57. Jumlah komplain pelanggan terhadap layanan front office
- 58. Jumlah komplain pelanggan yang bisa diselesaikan dalam waktu kurang dari satu hari
- 59. % Jumlah komplain pelanggan yang bisa diselesaikan dalam waktu 3 hari atau kurang
- 60. % jumlah pelanggan yang telah dimasukkan dalam database CRM (customer relationship management)
- 61. Jumlah pelanggan yang memberikan umpan balik perbaikan (feedback)
- 62. Jumlah member Hotel Loyalty Card
- 63. Jumlah member yang mendapatkan e-newsletter hotel secara reguler

Housekeeping

- 64. Skor kepuasan pelanggan terhadap layanan housekeeping (kebersihan kamar dan toilet)
- 65. Jumlah komplain pelanggan terhadap layanan housekeeping
- 66. Rata-rata lama persiapan kamar untuk tamu baru
- 67. Rata-rata lama proses pembersihan kamar (cleaning)
- 68. % Realisasi biaya housekeeping dibanding anggaran
- 69. Skor pemenuhan SOP dan Checklist Housekeeping

F & B

- 70. Skor kepuasan pelanggan terhadap layanan F & B
- 71. Jumlah komplain pelanggan terhadap layanan F & B
- 72. Nilai pendapatan F & B dalam setahun (Dalam rupiah)
- 73. % Realisasi biaya F&B dibanding anggaran
- 74. % Waste bahan baku makanan
- 75. Skor pemenuhan SOP bagian F & B
- 76. Jumlah menu baru yang dijual ke pelanggan
- 77. Jumlah program promosi F&B yang dikembangkan

Maintenance and Engineering

- 78. Rata-rata lama kerusakan untuk setiap fasilitas engineering (AC, elektronik, lift, dll)
- 79. Jumlah kerusakan fasilitas engineering hotel dalam sebulan
- 80. Jumlah komplain pelanggan terhadap layanan engineering (kerusakan AC, televisi, kamar mandi)
- 81. Rata-rata hari perbaikan fasilitas yang rusak
- 82. % realisasi kegiatan maintenance rutin dibandingkan dengan jadwal
- 83. % realisasi biaya maintenance dibandingkan budget

Purchasing / Procurement

- 84. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan barang rutin
- 85. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan barang non rutin
- 86. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan barang ATK
- 87. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan spare parts fasilitas hotel
- 88. Jumlah pembelian produk yang tidak sesuai spesifikasi yang diminta
- 89. Rata-rata biaya pembelian per produk (dibanding harga pasar)
- 90. Jumlah kesalahan prosedur pengadaan barang

Warehouse/Gudang

- 91. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mengeluarkan barang dari gudang
- 92. Jumlah kapasitas gudang (dalam ton)
- 93. % jumlah barang yang mengalami kerusakan di gudang
- 94. % selisih data fisik di gudang dibandingkan dengan data dalam sistem
- 95. Jumlah kegiatan stock opname yang dilakukan per tahun
- 96. Jumlah kesalahan prosedur pengadaan barang
- 97. Jumlah insiden (kecelakaan kerja) di gudang

Quality Assurance/Quality Management

- 98. Jumlah komplain pelanggan
- 99. Jumlah biaya yang dikeluarkan karena komplain pelanggan
- 100. Jumlah temuan audit ISO (temuan minor)
- 101. Jumlah temuan audit ISO (temuan major)

Public Relations

- 102. Jumlah berita positif di media massa tentang hotel (cetak, online dan elektronik)
- 103. Jumlah press release yang dirilis per tahun
- 104. Jumlah media gathering yang dilakukan per tahun
- 105. Jumlah perwakilan media yang datang dalam setiap event media gathering

HR - Recruitment

- 106. Jumlah pelamar untuk setiap posisi kosong yang diiklankan
- 107. Jumlah pelamar yang lolos seleksi administrasi
- 108. Jumlah pelamar yang lulus semua tahapan tes rekrutmen
- 109. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk melakukan proses rekrutmen
- 110. Rata-rata skor kinerja karyawan baru setelah 3 bulan masa percobaan
- 111. Tingkat kepuasan user terhadap kualitas karyawan baru setelah 6 bulan bekerja
- 112. Jumlah karyawan baru yang resign dalam periode 12 bulan sejak diterima

HR – Training and Development

- 113. Jumlah jam pelatihan per karyawan dalam setahun
- 114. Skor kepuasan peserta pelatihan terhadap materi pelatihan
- 115. Skor kepuasan peserta pelatihan terhadap instruktur pelatihan
- 116. Jumlah modul baru pelatihan yang disusun
- 117. Tingkat produktivitas kerja karyawan sebelum dan 6 bulan sesudah pelatihan
- 118. % jumlah peserta pelatihan yang melakukan sharing materi pelatihan yang diikuti kepada rekan kerja lainnya
- 119. Skor pengetahuan peserta pelatihan sebelum dan sesudah pelatihan
- 120. % jumlah karyawan yang merealisasikan employee development yang telah disusun
- 121. Jumlah kegiatan pemantauan realisasi Employee Development Plan dalam setahun
- 122. Realisasi biaya training dibandingkan dengan rencana (budget)
- 123. Realisasi rencana kegiatan training (actual vs training plan)
- 124. Rata-rata skor kompetensi karyawan
- 125. Return on Training Investment

HR – Performance Management

- 126. % jumlah karyawan yang telah mengumpulkan form penilaian kerja (performance appraisal)
- 127. % jumlah karyawan yang telah menyusun KPI (key performance indicators)
- 128. % jumlah atasan yang melakukan kegiatan review bulanan pencapaian KPI
- 129. Rata-rata skor KPI karyawan
- 130. % Jumlah karyawan yang mendapatkan predikat A (istimewa) dalam penilaian kinerja
- 131. % jumlah karyawan yang hasil penilaian PA-nya sudah diinput ke sistem database
- 132. % penyelesaian penyusunan balanced scorecard perusahaan
- 133. Jumlah kegiatan review balanced scorecard dalam setahun

HR – Career and Talent Management

- 134. % penyelesaian panduan dan kebijakan manajemen karir dan talent development

- 135. % jumlah posisi manajer ke atas yang telah memiliki calon suksesor
- 136. Jumlah karyawan yang teridentifikasi sebagai talent yang akan dikembangkan
- 137. Jumlah karyawan yang masuk kategori deadwood (tidak potensial dan tidak perform)
- 138. % penyelesaian program pengembangan untuk top talent
- 139. % realisasi program pengembangan untuk top talent
- 140. % jumlah karyawan yang lolos tes assessment center untuk promosi jabatan
- 141. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mengisi posisi strategis yang kosong (strategic vacant position)
- 142. Top Talent Turn Over (% Jumlah karyawan yang masuk kategori top talent yang keluar/resign)
- 143. Employee turn over dalam setahun
- 144. Job Engagement Score (Tingkat komitmen, motivasi dan keterikatan karyawan dengan pekerjaannya)

HR – Remuneration, Administration and Industrial Relations

- 145. Jumlah kesalahan penghitungan uang lembur karyawan
- 146. Jumlah kesalahan input data karyawan
- 147. % penyelesaian penyusunan salary grading baru
- 148. Rata-rata hari penyelesaian permintaan reimbursement biaya kesehatan
- 149. Tingkat akurasi data HRIS
- 150. Skor kepuasan karyawan terhadap layanan HRD
- 151. Jumlah pertemuan dengan SPSI dalam setahun
- 152. Jumlah kegiatan demo karyawan dalam setahun
- 153. Tingkat kehadiran karyawan
- 154. Jumlah pelanggaran peraturan perusahaan oleh karyawan
- 155. Rasio Biaya pegawai (gaji + tunjangan) dibanding total biaya produksi
- 156. Profit per karyawan
- 157. Sales revenue per karyawan

Organizational Development (OD)

- 158. % penyelesaian kegiatan diagnosa efektivitas organisasi
- 159. % penyelesaian kegiatan improvement untuk meningkatkan efektivitas organisasi
- 160. % penyelesaian penyempurnaan struktur organisasi yang baru
- 161. Jumlah kegiatan internalisasi nilai-nilai budaya perusahaan
- 162. Skor pemahaman karyawan terhadap visi misi dan nilai-nilai budaya perusahaan
- 163. Skor komitmen karyawan terhadap visi misi dan nilai-nilai budaya perusahaan
- 164. Tingkat penerapan nilai-nilai budaya perusahaan

General Affairs, Transportation and Security

- 165. Jumlah kerusakan fasilitas kantor dalam sebulan
- 166. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk perbaikan fasilitas kantor
- 167. Skor nilai kebersihan ruangan kantor dan sarana pendukung
- 168. Skor kepuasan karyawan terhadap layanan GA
- 169. % jumlah surat kendaraan bermotor yang diproses sesuai jadwal
- 170. Jumlah insiden kecelakaan mobil kantor
- 171. Jumlah kerusakan mobil saat dipakai
- 172. Jumlah keterlambatan layanan transportasi
- 173. Jumlah insiden pencurian

Legal

- 174. Rata-rata hari penyelesaian kegiatan review dokumen legal
- 175. Tingkat akurasi penyusunan dokumen legal
- 176. Jumlah dispute/masalah legal yang terjadi dalam setahun
- 177. % jumlah dispute yang berhasil diselesaikan sesuai kepentingan perusahaan
- 178. % jumlah dokumen legal perusahaan yang diproses atau diperpanjang dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan peraturan
- 179. Tingkat akurasi arsip dokumen legal

Keuangan dan Akuntansi

- 180. Jumlah laporan keuangan yang terlambat diselesaikan sesuai deadline
- 181. Jumlah kesalahan input data keuangan
- 182. Jumlah kesalahan analisa data keuangan
- 183. Deviasi realisasi budget dibanding rencana (actual vs budget)
- 184. Rata-rata return yang diperoleh dari penyimpanan dana di bank
- 185. Rata-rata % bunga pinjaman ke bank
- 186. Jumlah temuan audit internal
- 187. Tingkat ketepatan waktu pembayaran dan pelaporan pajak
- 188. Jumlah denda dari kantor pajak
- 189. % jumlah tagihan yang dibayarkan oleh pelanggan dengan tepat waktu
- 190. % kesesuaian rencana penggunaan cash bulanan dengan realisasi
- 191. % jumlah hutang kepada supplier yang dibayarkan dengan tepat waktu
- 192. Profit margin
- 193. Earning Before Interest Tax Depreciation and Amortization (EBITDA)
- 194. Cash flow to total debt
- 195. Cash flow adequacy ratio
- 196. Cash turn over ratio
- 197. Asset turn over ratio
- 198. Inventory turn over
- 199. Liquidity ratio
- 200. Return on investment
- 201. Return on Asset

Information Technology

- 202. Rata-rata durasi downtime server IT
- 203. Frekuensi downtime server IT
- 204. Jumlah request permintaan perbaikan hardware oleh karyawan
- 205. Jumlah request permintaan perbaikan software oleh karyawan

- 206. Rata-rata hari penyelesaian perbaikan hardware
- 207. Skor kepuasan user (karyawan) terhadap layanan IT
- 208. % penyelesaian pembuatan aplikasi baru (dibandingkan rencana awal)
- 209. % penyelesaian implementasi sistem aplikasi baru
- 210. Jumlah bug yang ditemukan dalam aplikasi baru yang dikembangkan
- 211. Jumlah komplain pelanggan karena layanan IT (wifi dan internet connection)
- 212. Rata-rata tingkat kecepatan koneksi internet di kamar hotel

Internal Audit

- 213. % penyelesaian kegiatan audit dibandingkan dengan rencana
- 214. % penyelesaian penyusunan laporan audit yang sesuai deadline
- 215. Jumlah temuan audit major
- 216. % jumlah temuan audit yang ditindaklanjuti dengan tuntas sesuai jadwal

Corporate Secretary/Secretary

- 217. Tingkat ketepatan waktu kegiatan RUPS perusahaan
- 218. Tingkat ketepatan waktu dan akurasi penerbitan laporan tahunan korporat (annual report)
- 219. Tingkat akurasi dokumentasi surat menyurat perusahaan
- 220. Tingkat ketepatan waktu dan akurasi notelensi kegiatan rapat direksi
- 221. Tingkat akurasi penyusunan agenda kegiatan direksi

Business Development

- 222. Jumlah pengembangan hotel baru yang dilakukan
- 223. Jumlah kerjasama dengan mitra bisnis dalam setahun
- 224. Jumlah pendapatan yang dihasilkan dari kerjasama bisnis
- 225. Jumlah pendapatan hotel baru

Business Improvement

- 226. Jumlah inisiatif business improvement yang dilakukan dalam setahun
- 227. % penyelesaian program improvement dibandingkan dengan rencana awal
- 228. Tingkat produktivitas tenaga kerja sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 229. Tingkat efisiensi biaya energi sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 230. % penyelesaian pembuatan SOP baru
- 231. % penyelesaian update atau penyempurnaan SOP
- 232. Tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP