

**Daftar Katalog KPI – Lengkap
untuk Beragam Fungsi dalam
Bisnis Online Store atau
Online Shioop**

Daftar Katalog KPI

Bisnis and Pemasaran

1. Nilai omzet penjualan per bulan
2. Nilai omzet penjualan per kategori produk
3. Pertumbuhan omzet penjualan (%)
4. Pertumbuhan omzet penjualan per kategori produk (%)
5. Pertumbuhan Jumlah Pelanggan (%)
6. Rata-rata nilai pembelian per pelanggan
7. Persentase Jumlah Pelanggan yang Repeat Order (%)
8. Jumlah web visitors per hari
9. Pertumbuhan jumlah visitors per hari (%)
10. Jumlah web unique visitor per bulan
11. Rata-rata menit web visitor
12. Rata-rata jumlah halaman yang dibuka oleh setiap visitor
13. Conversion rate (rasio jumlah pengunjung web yang menjadi pembeli)
14. Peringkat dalam hasil search engine untuk kata kunci "XX"
15. Peringkat dalam hasil search engine untuk kata kunci "ZZ"
16. Peringkat dalam hasil search engine untuk kata kunci "YY"
17. Jumlah pelanggan email
18. % email yang terkirim ke database pelanggan
19. % email newsletter yang dibuka oleh pelanggan
20. % email newsletter yang link promosinya diklik oleh pelanggan
21. Jumlah fan di fanpage facebook
22. Jumlah update status di facebook per minggu
23. Rata-rata jumlah comments dan like pada setiap update status brand
24. Jumlah follower di akun twitter
25. Jumlah update twit di twitter per minggu
26. Rata-rata jumlah retweet untuk setiap tweet brand yang di-publish

- 27. Jumlah follower di akun instagram
- 28. Jumlah upload foto di instagram per minggu
- 29. Rata-rata jumlah like untuk setiap foto brand yang di-publish di instagram
- 30. Jumlah subscribers dalam channel Youtube
- 31. Jumlah upload video di Youtube per bulan
- 32. Jumlah total viewers untuk semua video promosi brand yang di-upload ke youtube
- 33. Jumlah update tulisan di blog setiap bulannya
- 34. Rata-rata jumlah pembaca per artikel dalam blog
- 35. Jumlah produk baru yang dijual dan ditampilkan dalam online store, setiap bulannya

Customer Relationship Management

- 36. Skor kepuasan pelanggan
- 37. Jumlah komplain pelanggan per tahun karena keterlambatan pengiriman
- 38. Jumlah pelanggan yang melakukan retur
- 39. Jumlah pelanggan yang menjadi member Loyalty Card
- 40. Jumlah pelanggan yang mengembalikan produk yang dibeli (retur)
- 41. % jumlah pelanggan yang telah dimasukkan dalam database CRM (customer relationship management)

Warehouse and Delivery

- 42. Jumlah kejadian pengiriman yang mengalami keterlambatan pengiriman
- 43. Jumlah kejadian barang yang mengalami kerusakan dalam proses pengiriman
- 44. Jumlah kejadian barang hilang dalam proses pengiriman
- 45. Inventory turn over
- 46. Jumlah kejadian produk yang dipesan tidak tersedia (stock habis)
- 47. Jumlah kejadian selisih antara stock fisik dengan data di laporan
- 48. Jumlah kejadian barang mengalami kerusakan selama proses penyimpanan di gudang

Merchandising/Procurement/New Product

- 49. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan produk A yang akan dijual
- 50. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan produk B yang akan dijual
- 51. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk pengadaan produk C yang akan dijual
- 52. Jumlah pembelian produk yang tidak sesuai spesifikasi yang diminta
- 53. Jumlah supplier untuk kategori produk A
- 54. Jumlah supplier untuk kategori produk B
- 55. Jumlah supplier untuk kategori produk B
- 56. Jumlah produk baru yang bisa dikembangkan setiap bulannya
- 57. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk menyelesaikan order pemesanan produk baru

Web Design and Information Technology

- 58. Loading rate untuk akses web online store
- 59. Jumlah kejadian web tidak bisa diakses
- 60. Jumlah kejadian sistem IT mengalami gangguan atau kerusakan
- 61. Jumlah request permintaan perbaikan hardware oleh karyawan
- 62. Jumlah request permintaan perbaikan software oleh karyawan

HR - Recruitment

- 63. Jumlah pelamar untuk setiap posisi kosong yang diiklankan
- 64. Jumlah pelamar yang lolos seleksi administrasi
- 65. Jumlah pelamar yang lulus semua tahapan tes rekrutmen
- 66. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk melakukan proses rekrutmen
- 67. Rata-rata skor kinerja karyawan baru setelah 3 bulan masa percobaan
- 68. Tingkat kepuasan user terhadap kualitas karyawan baru setelah 6 bulan bekerja
- 69. Jumlah karyawan baru yang resign dalam periode 12 bulan sejak diterima

HR – Training and Development

- 70. Jumlah jam pelatihan per karyawan dalam setahun

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

HR – Performance Management

- 83. % jumlah karyawan yang telah mengumpulkan form penilaian kerja (performance appraisal)
- 84. % jumlah karyawan yang telah menyusun KPI (key performance indicators)
- 85. % jumlah atasan yang melakukan kegiatan review bulanan pencapaian KPI
- 86. Rata-rata skor KPI karyawan
- 87. % Jumlah karyawan yang mendapatkan predikat A (istimewa) dalam penilaian kinerja
- 88. % jumlah karyawan yang hasil penilaian PA-nya sudah diinput ke sistem database
- 89. % penyelesaian penyusunan balanced scorecard perusahaan
- 90. Jumlah kegiatan review balanced scorecard dalam setahun

HR – Career and Talent Management

- 91. % penyelesaian panduan dan kebijakan manajemen karir dan talent development
- 92. % jumlah posisi manajer ke atas yang telah memiliki calon suksesor
- 93. Jumlah karyawan yang teridentifikasi sebagai talent yang akan dikembangkan
- 94. Jumlah karyawan yang masuk kategori deadwood (tidak potensial dan tidak perform)

- 95. % penyelesaian program pengembangan untuk top talent
- 96. % realisasi program pengembangan untuk top talent
- 97. % jumlah karyawan yang lolos tes assessment center untuk promosi jabatan
- 98. Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mengisi posisi strategis yang kosong (strategic vacant position)
- 99. Top Talent Turn Over (% Jumlah karyawan yang masuk kategori top talent yang keluar/resign)
- 100. Employee turn over dalam setahun
- 101. Job Engagement Score (Tingkat komitmen, motivasi dan keterikatan karyawan dengan pekerjaannya)

HR – Remuneration, Administration and Industrial Relations

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

Organizational Development (OD)

- 115. % penyelesaian kegiatan diagnosa efektivitas organisasi
- 116. % penyelesaian kegiatan improvement untuk meningkatkan efektivitas organisasi

- 117. % penyelesaian penyempurnaan struktur organisasi yang baru
- 118. Jumlah kegiatan internalisasi nilai-nilai budaya perusahaan
- 119. Skor pemahaman karyawan terhadap visi misi dan nilai-nilai budaya perusahaan
- 120. Skor komitmen karyawan terhadap visi misi dan nilai-nilai budaya perusahaan
- 121. Tingkat penerapan nilai-nilai budaya perusahaan

General Affairs, Transportation and Security

- 122. Jumlah kerusakan fasilitas kantor dalam sebulan
- 123. Rata-rata hari yang dibutuhkan untuk perbaikan fasilitas kantor
- 124. Skor nilai kebersihan ruangan kantor dan sarana pendukung
- 125. Skor kepuasan karyawan terhadap layanan GA
- 126. % jumlah surat kendaraan bermotor yang diproses sesuai jadwal
- 127. Jumlah insiden kecelakaan mobil kantor
- 128. Jumlah kerusakan mobil saat dipakai
- 129. Jumlah keterlambatan layanan transportasi
- 130. Jumlah insiden pencurian

Legal

- 131. Rata-rata hari penyelesaian kegiatan review dokumen legal
- 132. Tingkat akurasi penyusunan dokumen legal
- 133. Jumlah dispute/masalah legal yang terjadi dalam setahun
- 134. % jumlah dispute yang berhasil diselesaikan sesuai kepentingan perusahaan
- 135. % jumlah dokumen legal perusahaan yang diproses atau diperpanjang dengan tepat waktu sesuai dengan ketentuan peraturan
- 136. Tingkat akurasi arsip dokumen legal

Keuangan dan Akuntansi

- 137. Jumlah laporan keuangan yang terlambat diselesaikan sesuai deadline
- 138. Jumlah kesalahan input data keuangan

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

Internal Audit

- 159. % penyelesaian kegiatan audit dibandingkan dengan rencana
- 160. % penyelesaian penyusunan laporan audit yang sesuai deadline
- 161. Jumlah temuan audit major
- 162. % jumlah temuan audit yang ditindaklanjuti dengan tuntas sesuai jadwal

Business Improvement

- 163. Jumlah inisiatif business improvement yang dilakukan dalam setahun

- 164. % penyelesaian program improvement dibandingkan dengan rencana awal
- 165. Tingkat produktivitas mesin sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 166. Tingkat produktivitas tenaga kerja sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 167. Tingkat efisiensi mesin sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 168. Tingkat efisiensi tenaga kerja sebelum dan sesudah pelaksanaan program improvement
- 169. % penyelesaian pembuatan SOP baru
- 170. % penyelesaian update atau penyempurnaan SOP
- 171. Tingkat kepatuhan karyawan terhadap SOP