



**CARA PINTAR MENGGUNAKAN  
FITUR BISNIS SAYA**  
PUSAT EDUKASI PENJUAL

# Daftar Isi

## ISI HALAMAN

<b>Tentang Bisnis Saya</b>	<b>3-12</b>
<b>Menganalisis Tren Penjualan &amp; Mengidentifikasi Solusi Melalui Data</b>	<b>13-15</b>
<b>Pelajari Data per Produk &amp; Sesuaikan Strategi Penjualan</b>	<b>16-19</b>
<b>Memahami Informasi Penjualan &amp; Cara Meningkatkan</b>	<b>20-36</b>
<b>Mengevaluasi Performa Chat Anda</b>	<b>37-44</b>
<b>Menganalisis Performa Shopee Live</b>	<b>45-48</b>
<b>Identifikasi Peluang Pertumbuhan Bisnis Baru</b>	<b>49-54</b>
<b>Melihat Perkembangan Penjualan Secara Real-time</b>	<b>55-57</b>



# TENTANG BISNIS SAYA

# Apa Itu Bisnis Saya?

**Bisnis Saya** adalah portal khusus yang dapat Anda gunakan untuk menganalisis data performa toko, mengidentifikasi produk dengan penjualan yang tinggi, dan menemukan cara untuk meningkatkan penjualan.



**Melihat dan mengerti tren**  
berdasarkan data toko



**Mendalami data hingga ke tingkat produk** untuk menyesuaikan strategi



**Memahami kriteria & meningkatkan** penjualan



Memantau performa **real-time**



# Bagaimana Cara Mengakses Bisnis Saya?

Shopee Seller Centre

selleroperations Pusat Edukasi Penjual

**1** Data  
Bisnis Saya

**2** Lainnya

### Yang Perlu Dilakukan

Hai-hai yang perlu kamu tangani

0	0	0	0
Belum Bayar	Pengiriman Perlu Diproses	Pengiriman Telah Diproses	Menunggu Respon Pembatalan
0	0	0	0
Menunggu Respon Pengembalian	Produk Diblokir/Diturunkan	Produk Habis	Promo Akan Datang

### Bisnis Saya

( Waktu update terakhir: GMT+7 19:00 )  
Tinjauan data toko untuk pesanan yang siap dikirim

Penjualan	Total Pengunjung	Produk Dilihat
0	1	3
	vs kemarin 0.00% —	vs kemarin 200.00% ↑
	Pesanan	Tingkat Konversi
	0	0,00%
	vs kemarin 0.00% —	vs kemarin 0.00% —

### Promosi Saya

Fitur Promosi Saya & Nominasi untuk Promosi

Saldo iklanmu saat ini tinggal: Rp0,00. Segera isi saldo.

### Promo di Shopee

Kalender Promo Produk Flash Sale Shopee Promo Voucher

### Berita

**Cara Mudah Tingkatkan Bisnis!**  
Lebih banyak Pembeli bisa serbu tokomu & bikin penjualan meningkat! Ayo, dapatkan tips berbisnis dari trainer & mentor Shopee dengan ikuti kelas bulan Januari di sini!

**Peran Data Bisnis Saya untuk Toko Shopee**  
Pelajari data pada fitur Bisnis Saya untuk berikan pengalaman belanja yang lebih baik. Tingkatkan kepuasan dan loyalitas Pembeli, hingga pembelian berulang dan kenaikan omzet! Daftar sekarang, GRATIS!

**Tingkatkan Performa Toko di 2022!**  
Buat tokomu jadi lebih baik di tahun 2022 dengan tips analisa metrik penjualan hanya di Seminar Online Shopee! Daftar sekarang dan menangkan Jutaan Voucher Toko, Saldo Iklan hingga 1 unit ASUS VivoBook!...

### Seller Missions

Nominasikan sedikitnya 10 produk untuk Promo Shopee (0/10)  
Dapatkan Saldo Iklan Shopee senilai 5000

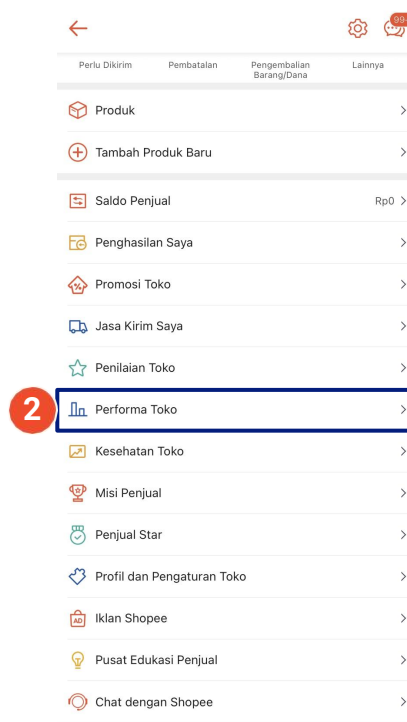
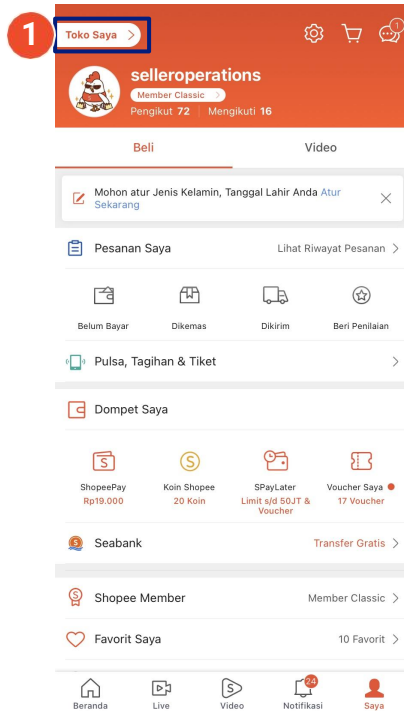
## Akses melalui Seller Centre

Setelah log in ke Seller Centre, pilih:

1. **Bisnis Saya**, atau
2. **Lainnya**



# Bagaimana Cara Mengakses Bisnis Saya?

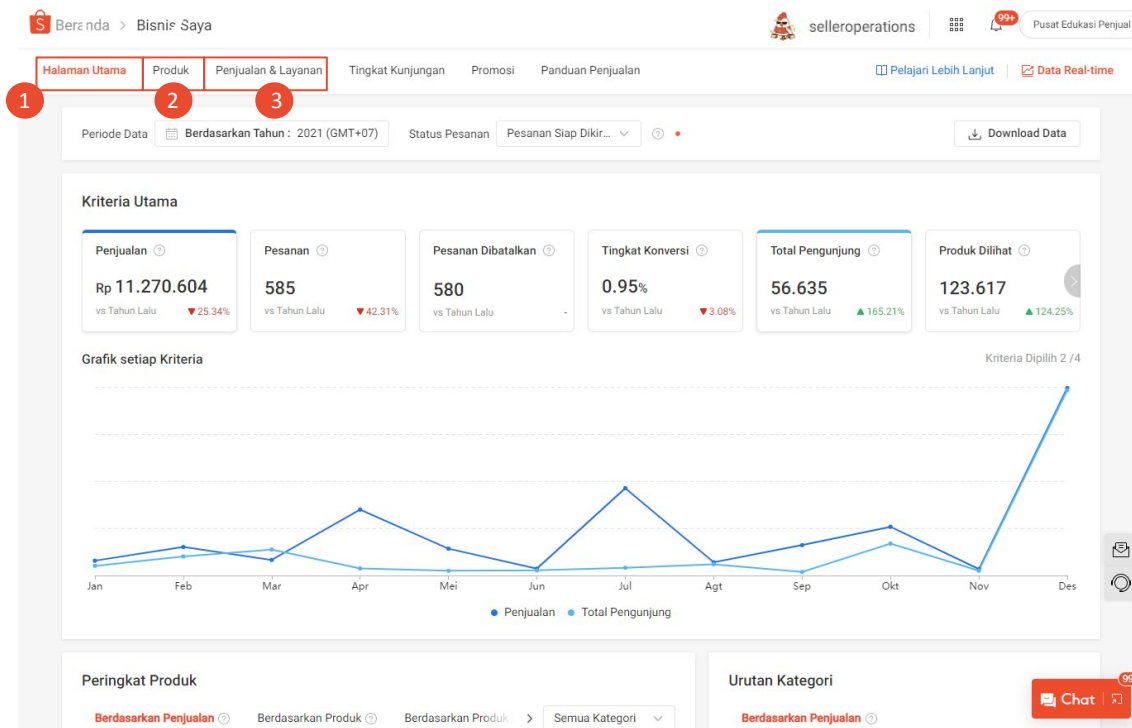


## Akses melalui aplikasi Shopee

1. Buka halaman **Toko Saya** di aplikasi Shopee
2. Pilih **Performa Toko** untuk melihat halaman **Bisnis Saya**



# Fitur Utama Bisnis Saya di Seller Centre



## 1. Halaman Utama

Untuk mendapatkan gambaran umum performa toko Anda berdasarkan kriteria utama, statistik Pembeli, serta produk dan kategori terlaris Anda.

## 2. Produk

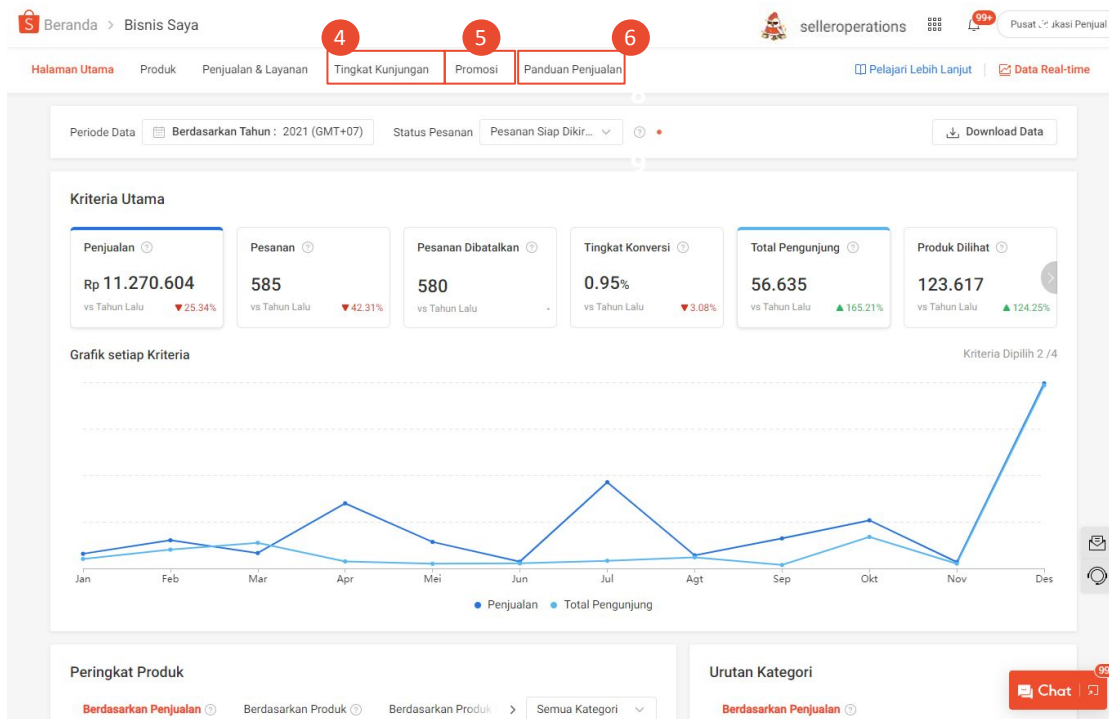
Untuk memeriksa performa produk dan mengidentifikasi hal-hal yang bisa Anda tingkatkan.

## 3. Penjualan & Layanan

Berisi data mengenai tinjauan keseluruhan penjualan toko dan layanan pelanggan.



# Fitur Utama Bisnis Saya di Seller Centre



## 4. Tingkat Kunjungan

Untuk menganalisa performa kunjungan toko dan halaman Rincian Produk Anda di aplikasi dan situs Shopee.

## 5. Promosi

Untuk melihat performa promosi yang Anda buat melalui fitur Promosi Saya dan Shopee Live.

## 6. Panduan Penjualan

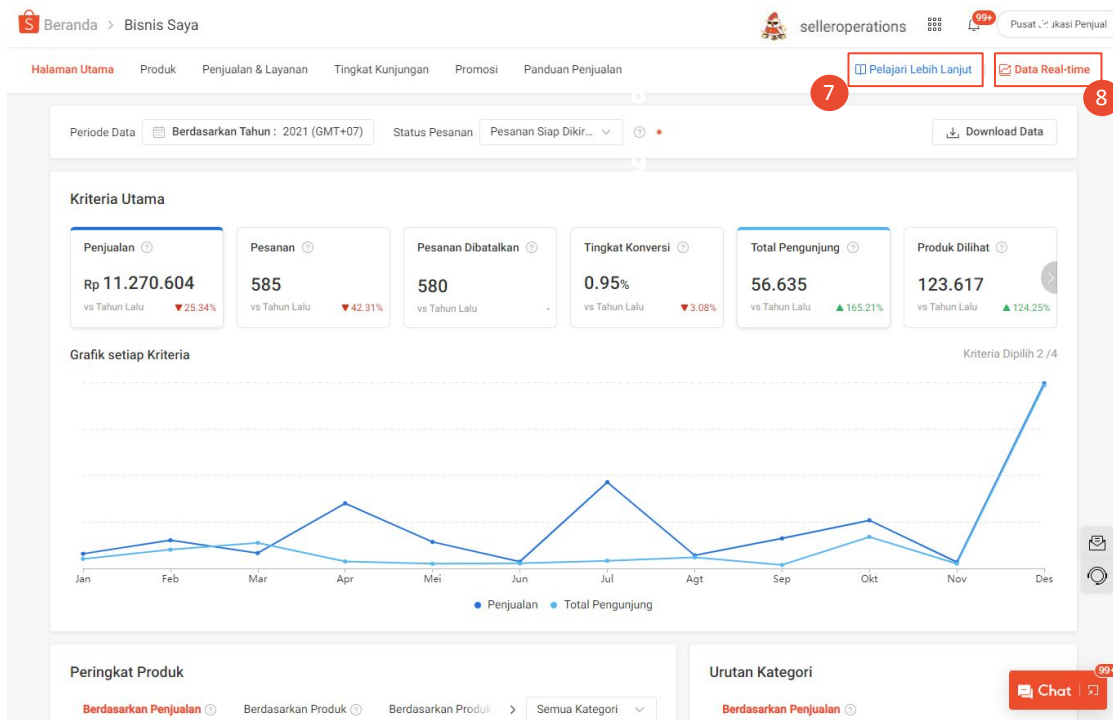
Untuk membantu Penjual mengidentifikasi peluang pertumbuhan bisnis baru, seperti Produk Terlaris dan Pencarian Populer di Shopee.

### Catatan:

Saat ini, *tab Tingkat Kunjungan & Panduan Penjualan* hanya tersedia untuk Penjual terpilih.



# Fitur Utama Bisnis Saya di Seller Centre



## 7. Pelajari Lebih Lanjut

Berisi daftar pertanyaan & jawaban yang dapat membantu Penjual lebih memahami cara menggunakan fitur Bisnis Saya.

## 8. Data Real-time

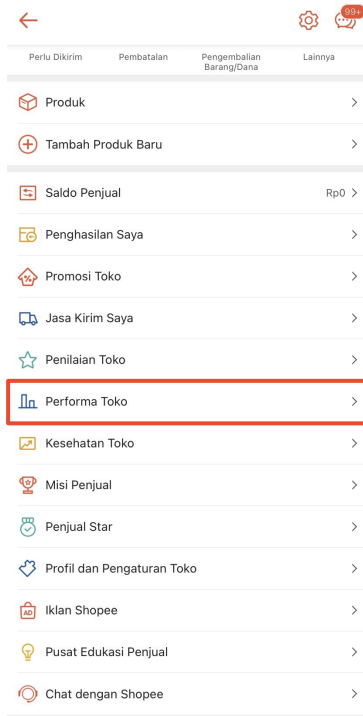
Menyediakan data harian yang diperbarui setiap 5 detik.

### Catatan:

Saat ini, halaman **Panduan Penjualan** hanya dapat diakses oleh Penjual terpilih.



# Fitur Utama Bisnis Saya di Aplikasi Shopee



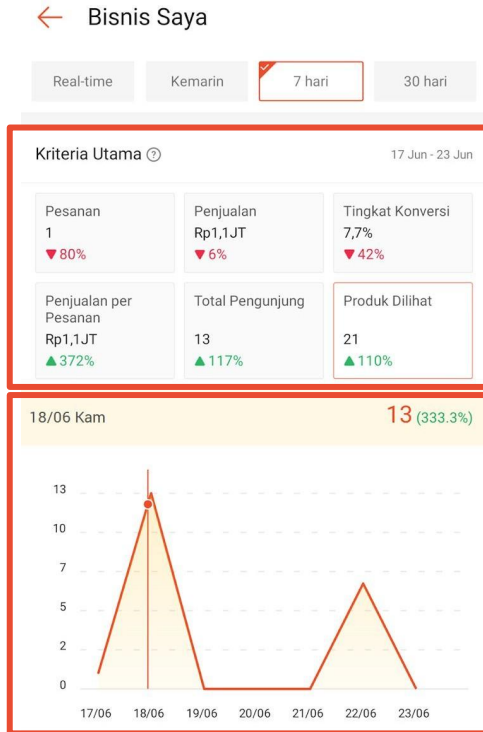
Dengan mengakses Bisnis Saya melalui aplikasi, Penjual dapat melihat:

1. **Kriteria Utama** berupa data angka & grafik.
2. **Peringkat Produk**.

## Catatan:

- Pilih periode data yang akan ditampilkan sesuai keinginan Penjual.
- Klik pada *icon* (?) untuk penjelasan lebih rinci tentang kriteria utama & peringkat produk.

# Fitur Utama Bisnis Saya di Aplikasi Shopee



## 1. Kriteria Utama

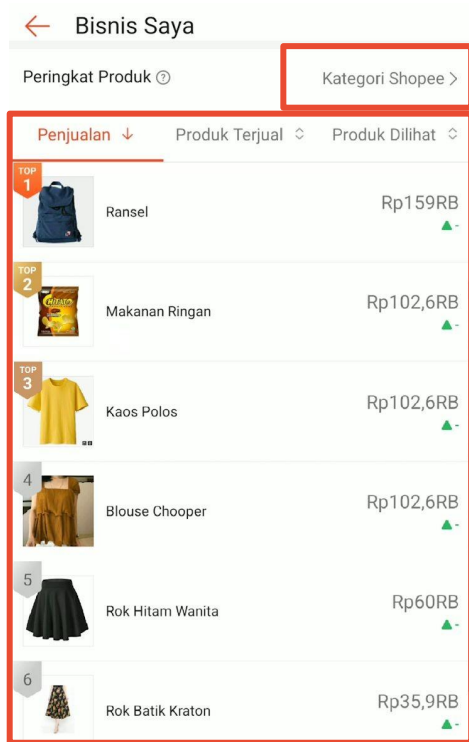
- Menampilkan 6 kriteria utama untuk menyimpulkan performa toko Anda.
- Menampilkan grafik tren berdasarkan kriteria utama yang dipilih Penjual.

### Catatan:

Untuk melihat data yang lebih rinci pada jam/hari tertentu, klik **titik** atau **garis vertikal** pada grafik tren.



# Fitur Utama Bisnis Saya di Aplikasi Shopee



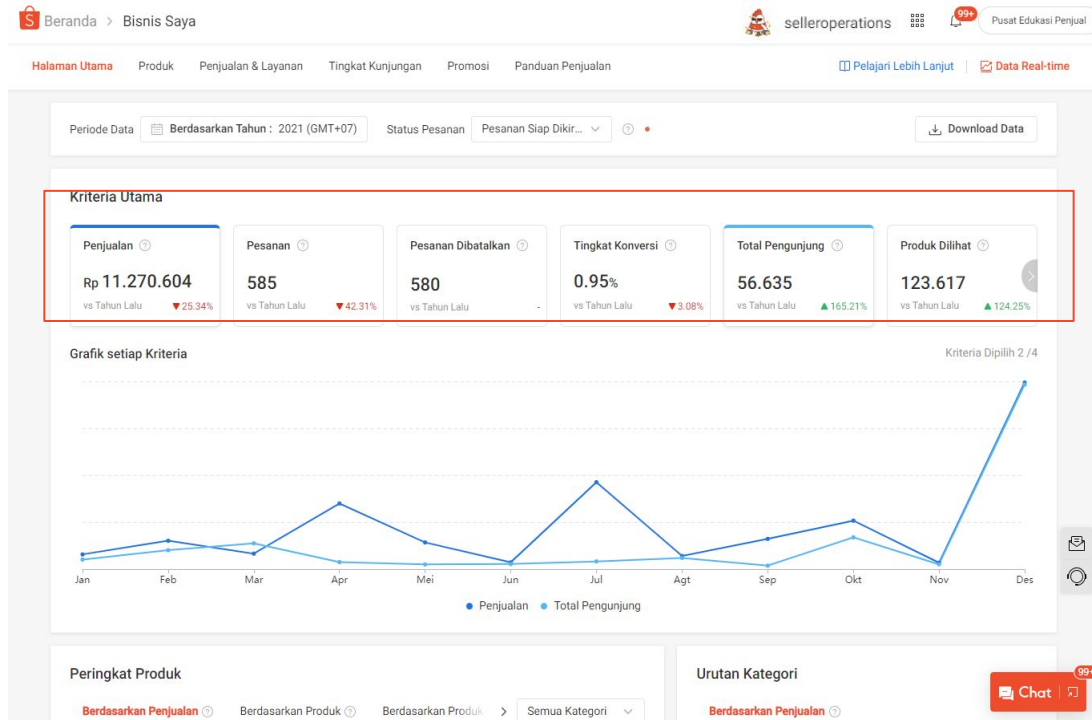
## 2. Peringkat Produk

- Penjual dapat memilih kategori yang ingin ditampilkan pada bagian peringkat produk.
- Penjual dapat melihat 10 peringkat produk terlaris/teratas berdasarkan penjualan, produk terjual, dan produk dilihat.



# **MENGANALISIS TREN PENJUALAN & MENGIDENTIFIKASI SOLUSI MELALUI DATA**

# Menganalisis Tren Penjualan & Mengidentifikasi Solusi Melalui Data



Bagian **Kriteria Utama** menunjukkan rangkuman metrik utama seperti Penjualan, Pesanan, Tingkat Konversi, dan lainnya.

Gunakan data tersebut untuk menyimpulkan performa toko Anda.







# Menganalisis Tren Penjualan & Mengidentifikasi Solusi Melalui Data

## Maksimalkan potensi produk terlaris

Anda dapat mengetahui potensi **produk dengan penjualan tertinggi** di bagian **Peringkat Produk**. Maksimalkan penjualan produk ini dengan menggunakan Iklan Shopee atau buat Promo Toko.

Peringkat Produk Lainnya >

Berdasarkan Penjualan  **Berdasarkan Produk**  Berdasarkan Produk Dilihat  Berdasarkan Konversi  Semua Kategori

Peringkat	Informasi Produk	Berdasarkan Produk
1	 Senter Rp 84.000	82
2	 Lampu Baca Rp 112.000	23
3	 Kipas Angin Rp 92.000	17
4	 Setrika Listrik Rp 125.600	13

## Maksimalkan kesempatan *branding*

Bagian **Urutan Kategori** menunjukkan kategori mana yang memiliki **penjualan tertinggi di toko Anda**. Manfaatkan data ini untuk menciptakan *branding* yang maksimal di kategori tersebut.

### Urutan Kategori

Berdasarkan Penjualan

Peringkat	Kategori	Berdasarkan Penjualan
1	Elektronik Perangkat Dapur	Rp 8.970.228
2	Elektronik Pendingin	Rp 7.593.964
3	Elektronik Pencahayaannya	Rp 1.687.795
4	Elektronik Perawatan Pakaian	Rp 527.702



**PELAJARI DATA PER PRODUK &  
SESUAIKAN STRATEGI PENJUALAN**

# Identifikasi Produk dengan Performa Rendah

Analisis Produk





Periode Data: Per Hari: 20-09-2020 (GMT+07) [Download Data]

Analisis Produk

Penurunan Penjualan (7) | Ulasan Kurang Baik (0) | Tingkat Pengembalian Barang Tinggi (0) | Tingkat Keterlambatan Pengiriman Tinggi (0)

Tingkat Pembatalan Penjual Tinggi (7) | Tingkat Konversi Kurang Baik (11) | Penurunan Kunjungan (10)

Definisi: Jumlah penjualan produk menurun sebanyak 25% atau lebih selama 7 hari terakhir, dibandingkan dengan 7 hari sebelumnya.  
TIPS: ☺ Promosikan produkmu dengan [iklan Shopee](#), bergabung dengan promo Shopee atau penawaran promo di [Promosi Saya](#), ☺ Buat produkmu lebih menarik dengan menambahkan gambar dan deskripsi.

Rincian Produk	Penjualan	Penjualan	Aksi
 Hapus Stroller Bayi ID Produk: 4802804201	Rp50.000	Rp500 ▼ 99.00%	Ubah
 Hapus This field cannot be empty ID Produk: 5850671406	Rp15.000	Rp1.000 ▼ 93.33%	Ubah
 Hapus Masker scuba / masker kain scuba / bisa di cuci / masker / ready s... ID Produk: 6048704523	Rp73.057	Rp8.495 ▼ 88.37%	Ubah
 Kaos Pria Berwarna tes forwarding to qc system ID Produk: 6436676878	Rp91.542	Rp15.000 ▼ 83.61%	Ubah

**Apa itu produk dengan performa rendah?**

Produk dengan performa rendah adalah produk yang berpotensi menimbulkan **masalah penjualan atau operasional**.

**Mengapa penting untuk mengidentifikasi produk tersebut?**

Mengambil tindakan tepat waktu akan meminimalisir penurunan penjualan dan tingkat kepuasan Pembeli yang buruk.



# Apa Saja Perubahan yang Diperlukan?

Pada bagian Analisis, Penjual dapat mengidentifikasi **2 tipe produk yang memerlukan perbaikan**; produk dengan **masalah performa penjualan** atau **masalah performa operasional**.

Tipe	Kriteria	Dampak	Tips/Saran
Performa Penjualan	Penurunan Kunjungan	Jumlah pesanan & penjualan toko menurun	✓ Buat promo toko atau bergabung dengan promo Shopee ✓ Tingkatkan kualitas deskripsi produk & <i>upload</i> lebih banyak foto
	Penurunan Penjualan		
	Tingkat Konversi Kurang Baik		
	Ulasan Kurang Baik	Keseluruhan penilaian toko menurun	✓ Tingkatkan kualitas produk & pelayanan berdasarkan penilaian Pembeli



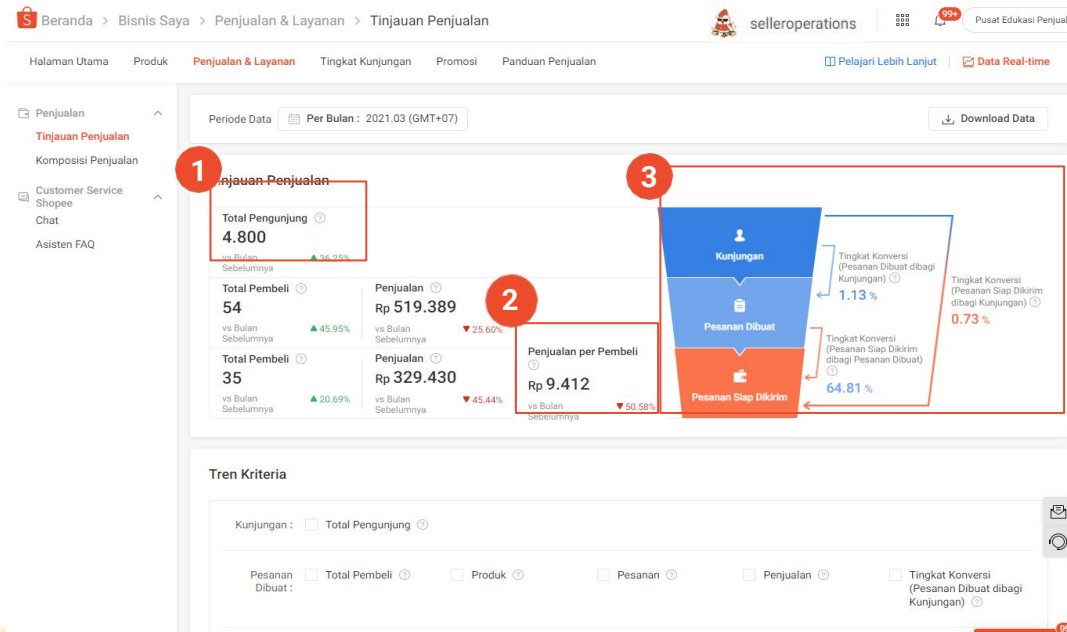
# Apa Saja Perubahan yang Diperlukan?

Tipe	Kriteria	Dampak	Tips/Saran
Performa Operasional	<b>Tingkat Keterlambatan Pengiriman Tinggi</b>	Pembeli menunggu pesanan tiba lebih lama dari waktu yang seharusnya	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Hindari stok habis</li><li>✓ Siapkan pesanan di awal dan pastikan Anda memiliki tenaga kerja yang cukup untuk memenuhi pesanan toko Anda</li></ul>
	<b>Tingkat Pembatalan Penjual Tinggi</b>	Kehilangan peluang penghasilan	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Pastikan pesanan dikirim tepat waktu &amp; aktifkan fitur Toko Libur jika Anda tidak dapat memenuhi pesanan untuk sementara</li></ul>
	<b>Tingkat Pengembalian Barang Tinggi</b>	Kehilangan pendapatan	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Berikan rincian produk yang akurat sehingga Pembeli memiliki ekspektasi yang tepat &amp; kemas produk Anda dengan benar</li></ul>



# **MEMAHAMI INFORMASI PENJUALAN & CARA MENINGKATKANNYA**

# Bagaimana Cara Melihat Informasi Penjualan?



Kunjungi **Bisnis Saya** > pilih **Penjualan & Layanan** untuk melihat informasi penjualan:

1. Total Pengunjung
2. Penjualan per Pembeli
3. Tingkat Konversi

**Tingkat Konversi** menunjukkan persentase Pengguna yang melanjutkan ke langkah pemesanan berikutnya. Dengan **memahami tingkat konversi** pada setiap langkah pemesanan, Anda dapat **mengidentifikasi aspek terendah** dalam proses pemesanan & **mengambil tindakan yang sesuai**.



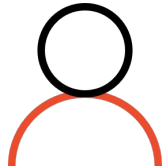
# Bagaimana Cara Meningkatkan Penjualan?

Tingkatkan penjualan dengan memahami **3 kriteria utama** yang mempengaruhi penjualan dan terapkan **strategi yang sesuai**.



**Total Penjualan**

=



**1 Kunjungan**

*Total Pengunjung*

×



**2 Tingkat Konversi**

*Jumlah Pembeli yang telah membayar dibagi total pengunjung*

×



**3 Penjualan per Pembeli**

*Jumlah penjualan dibagi total Pembeli*



# 1) Tingkatkan Kunjungan Toko dengan Promosi & Iklan Shopee

## A) Promosi



Buatlah beragam **promosi** untuk **mendapatkan Pembeli baru** dan meningkatkan penjualan.

## B) Iklan Shopee



Tingkatkan **popularitas produk & toko** dengan menempatkannya pada **posisi teratas** halaman pencarian.



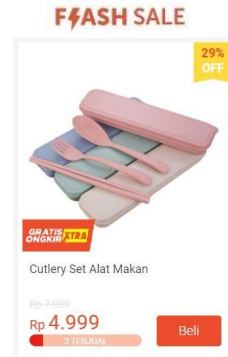
# 1A) Fitur Promosi Shopee

## Promo Shopee



Bergabung di **Promo Shopee** untuk mendapatkan Pembeli baru, membangun loyalitas Pembeli, dan meningkatkan penjualan melalui *exposure* yang ditawarkan.

## Flash Sale Shopee



**Flash Sale Shopee** memungkinkan Anda untuk memonisasikan produk, meningkatkan klik, dan jumlah produk dilihat.

## Diskon/Cashback

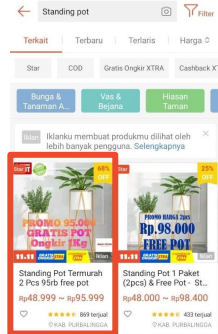


Memberikan **diskon/cashback** ke Pembeli dapat meningkatkan kunjungan toko dan performa penjualan.



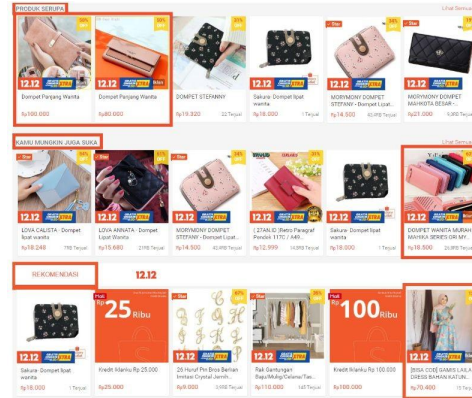
# 1B) Iklan Shopee

## Iklan Kata Kunci



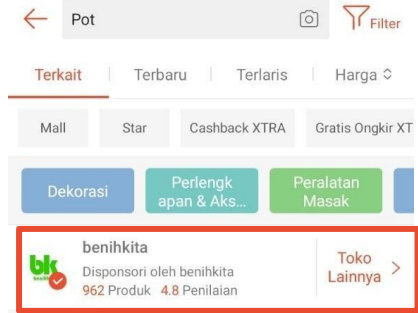
Produk Anda akan muncul di **posisi teratas** halaman hasil **penelitian** ketika Pembeli mencari kata pencarian yang berhubungan dengan produk.

## Iklan Produk Serupa



Produk akan ditampilkan pada bagian **Produk Serupa & Kamu Mungkin Juga Suka** pada halaman rincian produk dan **Rekomendasi**.

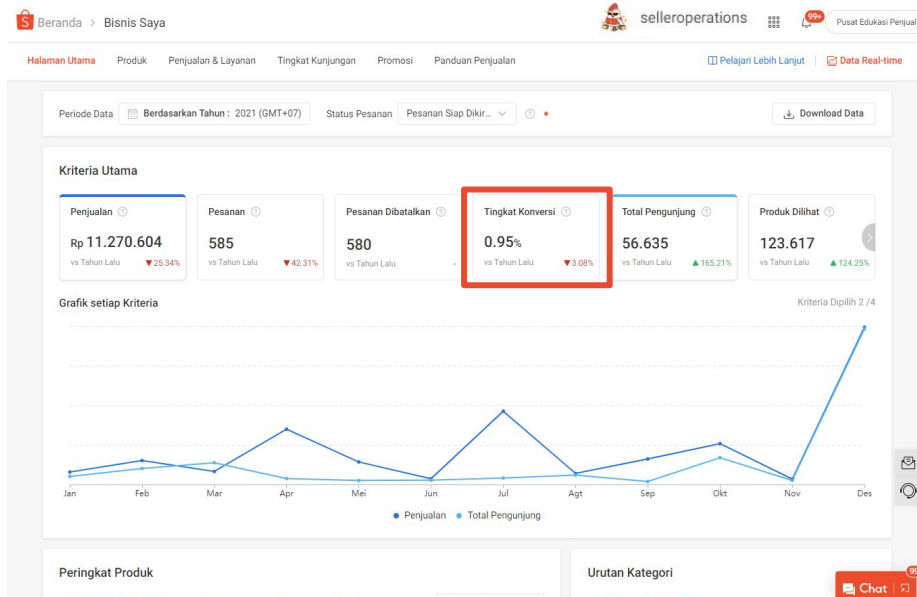
## Iklan Toko



Iklan Toko akan menampilkan toko Anda di **posisi teratas** halaman hasil **penelitian**. Saat ini Iklan Toko hanya dapat digunakan oleh Penjual terpilih.



## 2) Tingkat Konversi



### Bagaimana cara menghitung Tingkat Konversi?

**Tingkat Konversi** adalah jumlah Pembeli yang membayar pesanan dibagi dengan jumlah pengunjung selama periode waktu yang dipilih.

### Seperti apa Tingkat Konversi yang baik?

Tingkat Konversi yang baik bervariasi, tergantung kategori produk. Secara umum, Tingkat Konversi dari Penjual adalah sekitar 2%. Namun, **10% Penjual Shopee dengan penjualan tinggi dapat mencapai tingkat konversi hingga 10% atau lebih.**



Jika Tingkat Konversi Anda di bawah rata-rata, lihat **keempat strategi** untuk meningkatkan Tingkat Konversi di halaman selanjutnya.



## 2) 4 Strategi untuk Meningkatkan Konversi

### A) Produk



Pastikan foto produk berkualitas tinggi dan **rincian produk lengkap**

### B) Harga



**Bandingkan harga produk Anda dengan kompetitor** & berikan diskon untuk mendapatkan Pembeli

### C) Chat



**Buat Template Pesan** untuk pertanyaan yang sering ditanyakan dan **jawab pertanyaan dengan jelas**

### D) Penilaian



Penilaian yang baik dapat **membangun kepercayaan dan keyakinan** Pembeli



## 2A) Meningkatkan Kualitas Produk

Ada **3 cara** untuk meningkatkan kualitas daftar produk Anda dan menarik lebih banyak Pembeli:

1. Berikan **nama yang terstruktur dan akurat** pada produk Anda.
2. Pilih **kategori yang tepat** dengan **atribut lengkap** sehingga produk Anda muncul dalam pencarian yang relevan.
3. Masukkan **deskripsi produk secara lengkap** dan **foto beresolusi tinggi**. Sertakan **informasi penting** seperti bahan, periode garansi, dan tanggal kedaluwarsa.

Kualitas daftar produk yang baik membantu Pembeli lebih memahami produk Anda dan meningkatkan kepercayaan untuk membeli produk.



**1**

**XIAOMI PAYDAY SALE** OFFICIAL STORE **HOT**

**Redmi 8**  
4GB + 64GB

Qualcomm® 439 Snapdragon™ 12MP + 2MP AI Dual Kamera  
Baterai 5000 mAh 6.22" FHD

**DISKON TOTAL Rp 100.000**

~~Rp 1.849.000~~ **Rp 1.749.000**

**GARANSI 24 BULAN**

4.9 ★★★★★ 12,1RB Penilaian | 10RB+ Terjual

Rp1-849-000 **Rp1.749.000** **5% OFF**

Shopee Garansi 100% Ori  
Garansi uang kembali jika produk tidak ori

Koin Beli dan dapatkan 1,749 Koin Shopee

Cicilan 24x Rp72.875 (Bunga 0%) Cicilan >

Pengiriman Nikmati pengiriman yang cepat dan proses pengembalian produk yang mudah  
Gratis Ongkir  
Gratis Ongkir dengan min. belanja Rp30.000

Pengiriman Ke KOTA DEPOK  
Ongkos Kirim Rp0

Warna Onyx Black **Sapphire Blue** Ruby Red

**2**

Spesifikasi Produk

Kategori	Shopee > Handphone & Aksesoris > Handphone & Tablet > Xiaomi
Merak	Xiaomi
Model HP	Redmi 8
Kapasitas	64GB
Tipe Kartu SIM	Standard
Kamera Depan	Begus
Kamera Belakang	Begus
Tipe Garansi	Garansi Resmi
Periode Garansi	Begus
Ukuran Layar	Begus
RAM	4GB
Stok	133
Dikirim Dari	KOTA JAKARTA UTARA

**3**

Deskripsi Produk

Keunggulan

- Berkilau dengan tekstur seperti kaca
- AI dual kamera
- Sensor sidik jari di belakang
- Remote control infrared

6.22" HD+ Dot Drop display  
Corning® Gorilla® Glass 5  
5000mAh high-capacity battery  
Quick Charge™ 3.0 & 18W fast charging\*  
12MP + 2MP AI dual rear camera  
8MP selfie camera  
Qualcomm® Snapdragon™ 439  
RAM : 4GB  
ROM : 64GB  
Color: Onyx Black , Sapphire Blue,Ruby Red.



## 2B) Tetapkan Harga yang Menarik



Ada **2 strategi utama penetapan harga**. Pilih strategi yang sesuai dengan kategori produk Anda, pesaing, dan pasar:

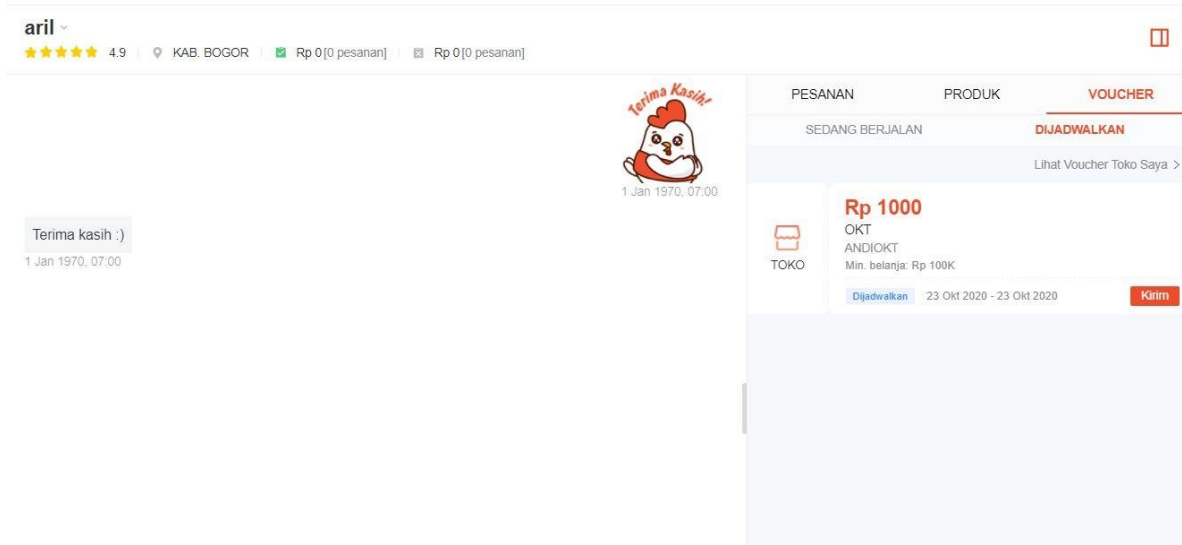
- 1. Turunkan harga asli untuk menyesuaikan harga pasar**  
Untuk produk dengan lebih banyak pesaing, harga tinggi akan menjauhkan Pembeli yang sensitif terhadap harga.
- 2. Buat promo toko atau voucher**  
Gunakan voucher dan teknik promosi lainnya untuk memikat Pembeli dengan diskon atau cashback yang menguntungkan.



Harga adalah pertimbangan utama ketika Pembeli membandingkan produk. Atur **strategi penetapan harga** untuk meningkatkan kunjungan toko dan konversi.



## 2C) Gunakan Fitur Chat Penjual



The screenshot displays a chat window for a seller named 'aril'. The header shows a 4.9 star rating, location 'KAB. BOGOR', and two pending orders of Rp 0. The chat history includes a 'Terima kasih :)' message from '1 Jan 1970, 07:00'. The main content area shows a 'VOUCHER' section with a 'Rp 1000' voucher for 'OKT ANDIOKT' with a minimum purchase of Rp 100K. The voucher is currently 'DIJADWALKAN' (scheduled) for the period '23 Okt 2020 - 23 Okt 2020'. A 'Kirim' (Send) button is visible next to the voucher details.

**Fitur Chat Penjual** adalah fitur pengiriman pesan instan secara *online* yang memudahkan Penjual untuk berinteraksi dengan Pembeli secara efisien.

### Fitur utama:

1. Kontak Saya
2. Template Pesan, Auto-reply, dan Asisten FAQ
3. Kelola pesanan
4. Kelola produk
5. Kelola voucher

Pelajari lebih lanjut tentang **Fitur Chat Penjual** di Pusat Edukasi Penjual.



## 2C) Berikan Layanan Pelanggan yang Hebat Melalui Chat

### Yang harus dilakukan

- ✓ Jawab dan tindak lanjuti pertanyaan dengan segera.
- ✓ Berikan informasi yang akurat. Bagikan foto produk atau rincian pesanan untuk menghindari miskomunikasi.
- ✓ Bersikap sopan dan berkomunikasi secara profesional.
- ✓ Laporkan Pembeli yang menggunakan bahasa vulgar atau kasar.

### Yang tidak boleh dilakukan

- ✗ Jangan mengabaikan atau menunda membalas *chat* Pembeli.
- ✗ Jangan menggunakan bahasa yang kasar atau vulgar.
- ✗ Jangan mendorong Pembeli untuk melakukan pembelian melalui *platform* lain, seperti situs pribadi, media sosial, atau *platform* belanja lainnya karena melanggar Syarat dan Ketentuan Shopee.
- ✗ Jangan minta Pembeli untuk membatalkan pesanan. Poin penalti akan dikenakan jika Anda meminta Pembeli untuk membatalkan pesanan yang tidak dapat Anda penuhi.
- ✗ Jangan membagikan informasi pribadi, seperti nomor telepon dan rincian rekening bank.



## 2D) Mempertahankan Ulasan dan Penilaian Positif untuk Membangun Kredibilitas

**Penilaian toko yang positif akan meningkatkan kredibilitas** karena Pembeli lebih suka produk dengan penilaian yang baik. Ulasan juga merupakan umpan balik yang dapat **meningkatkan pelayanan dan konversi**.

### Cara mendapatkan lebih banyak ulasan positif:

- **Chat dengan Pembeli secara aktif** dan jawab pertanyaan dengan cepat.
- Berikan **informasi yang akurat** untuk menyesuaikan ekspektasi Pembeli pada produk dan menghindari miskomunikasi.

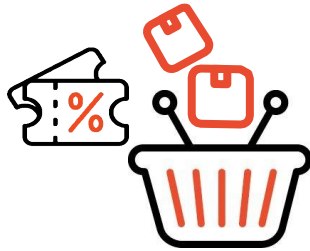
### Cara merespon ulasan negatif:

- Gunakan **chat untuk mengklarifikasi dan menyelesaikan masalah**. Adapun solusi lain seperti menawarkan diskon untuk pembelian selanjutnya, pengembalian uang, atau penggantian produk.
- **Tanggapi ulasan negatif untuk menunjukkan tanggung jawab Anda** dengan mengakui kekhawatiran Pembeli dan jelaskan langkah-langkah yang perlu diambil untuk memperbaiki situasi.



### 3) Strategi untuk Meningkatkan Penjualan Per Pembeli

#### A) Tingkatkan jumlah produk terjual



Pakai **voucher diskon dengan min. belanja** atau **Paket Diskon** untuk mendorong Pembeli memasukkan lebih banyak produk dalam 1x checkout.

#### B) Dorong nilai transaksi



Berikan promosi dengan **teknik upselling** untuk produk terlaris dan **teknik cross-selling** untuk produk pelengkap. Lihat [link ini](#) untuk info lanjut mengenai teknik *upselling* & *cross-selling*.



# 3A) Tingkatkan Jumlah Produk Terjual dengan Voucher Toko & Paket Diskon

The screenshot shows the profile of a store named 'Miss.id' with 298 products, 9 followers, and a 4.7 rating. Below the profile, there are navigation tabs for 'Halaman Utama', 'Semua Produk', 'New Style Trunk Cover', 'New Arrivals', and 'Oppo A9 A5 A5s F9 A3...'. A red box highlights the 'VOUCHER TOKO' section, which contains four vouchers: 'Diskon Rp1RB Min. Blj Rp35RB', 'Diskon Rp2RB Min. Blj Rp69RB', 'Diskon Rp6RB Min. Blj Rp99RB', and 'Diskon Rp10RB Min. Blj Rp139RB'. A second red box highlights the 'Paket Diskon' section, which offers a 3% discount on purchases of 2 or more items. Below this, there are six product listings for phone cases, each with an image, title, and price.

**1**

**2**

## 1. Voucher Toko

Beri tahu Pembeli tentang promosi Voucher Toko Anda sehingga Pembeli dapat mencapai min. belanja untuk mendapat diskon dari pembelian mereka.

## 2. Paket Diskon

Paket Diskon memungkinkan Anda untuk mendorong Pembeli membeli lebih banyak produk dalam 1x *checkout* agar dapat menikmati diskon.



## 3B) Tingkatkan Nilai Transaksi dengan *Upselling* dan *Cross-selling*

### *Upselling*



Dorong Pembeli untuk **membeli produk terlaris** sambil tetap memperhatikan kebutuhan mereka.

Pastikan Anda memaksimalkan nilai pesanan sehingga mereka akan **lebih terdorong untuk beralih membeli produk lain**.

Contoh: dari monitor 22 inci ke monitor 24 inci dengan **spesifikasi yang lebih baik** dan **diskon menarik**.

### *Cross-selling*




Dorong Pembeli untuk **membeli produk pelengkap** yang cocok dengan pembelian awal mereka.

Untuk *cross-selling* yang efektif, pertimbangkan produk yang dapat dipasangkan dengan baik.

Contoh: dari monitor 24 inci ke monitor + keyboard nirkabel dengan **Paket Diskon**.



# Ringkasan Strategi untuk Meningkatkan Penjualan

Kriteria	Definisi	 Tips/Saran
<b>Total pengunjung</b>	Jumlah pengunjung yang telah mengunjungi toko Anda	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Gunakan fitur promosi untuk meningkatkan kunjungan</li><li>✓ Gunakan Iklan Shopee untuk meningkatkan kunjungan</li></ul>
<b>Tingkat konversi</b>	Jumlah Pembeli yang telah membayar pesanan	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Tingkatkan kualitas daftar produk untuk meningkatkan kepercayaan calon Pembeli</li><li>✓ Atur harga yang menarik untuk mempertahankan daya saing produk Anda</li><li>✓ Gunakan Fitur Chat Penjual untuk merespon <i>chat</i> dengan cepat, promosi lebih lancar, dan layanan yang baik</li><li>✓ Pertahankan ulasan dan penilaian produk yang baik untuk meningkatkan kredibilitas</li></ul>
<b>Penjualan per Pembeli</b>	Jumlah rata-rata yang dikeluarkan setiap Pembeli di toko Anda	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Berikan voucher dengan min. belanja dan Paket Diskon untuk meningkatkan jumlah produk terjual dalam 1x checkout</li><li>✓ Tingkatkan nilai transaksi dengan strategi <i>upselling</i> dan <i>cross-selling</i></li></ul>



# **MENGEVALUASI PERFORMA CHAT ANDA**

# Mengevaluasi Performa Chat Anda

Performa Chat dapat membantu Anda memahami seberapa baik performa layanan Anda dalam menanggapi dan membantu menyelesaikan masalah Pembeli.

*Tab* Penjualan & Layanan di menu **Bisnis Saya** dapat digunakan untuk mengevaluasi Performa Chat dan melihat pengaruhnya terhadap konversi serta penjualan Anda.

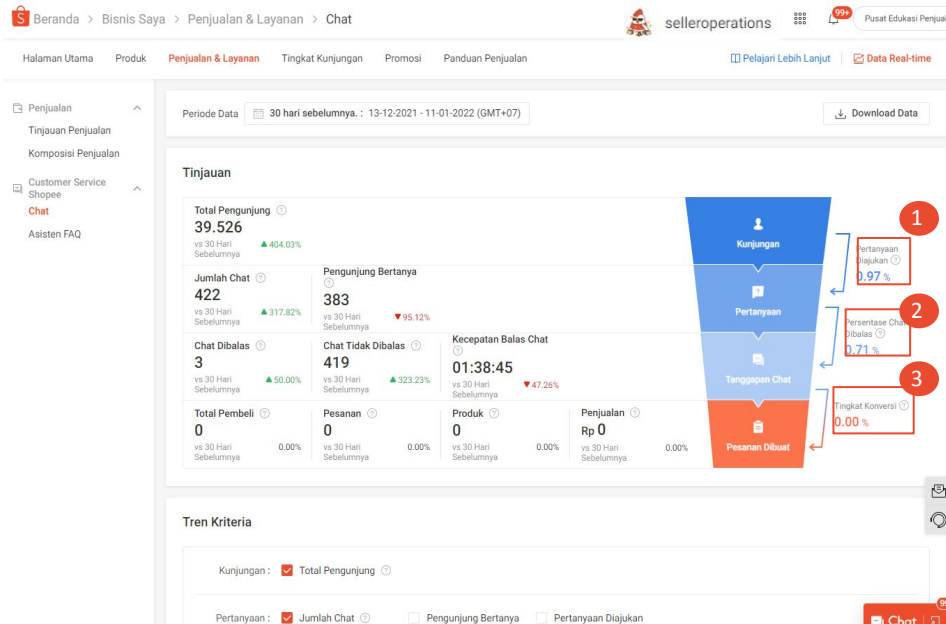


Anda bisa mendapatkan gambaran umum Performa Chat Anda melalui bagian **Chat** pada *tab* **Penjualan & Layanan** di **Bisnis Saya**.



# Memahami Performa Chat Anda Secara Keseluruhan

Bagian ini terbagi menjadi 4 bagian utama yang menunjukkan hubungan antara **Kunjungan**, **Pertanyaan**, **Tanggapan Chat**, dan **Pesanan Dibuat** Anda.



## 1. Pertanyaan Diajukan

Menunjukkan seberapa sering Pembeli memulai *chat* terlebih dahulu. Persentase dihitung dari jumlah pengunjung yang mengajukan pertanyaan (**Pengunjung Bertanya**) dibagi **Total Pengunjung**.

Semakin tinggi persentase pertanyaan diajukan, maka semakin tinggi minat Pembeli terhadap toko atau produk Anda.



# Memahami Performa Chat Anda Secara Keseluruhan

## 2. Persentase Chat Dibalas

Menunjukkan performa Anda secara keseluruhan dalam menanggapi pertanyaan. Persentase didapatkan dengan mengukur jumlah **Chat Dibalas** dibagi **Jumlah Chat**.

Jika Anda memiliki tingkat persentase yang rendah, lihat metrik yang sesuai untuk mengidentifikasi masalah, seperti jumlah **Chat Tidak Dibalas** yang tinggi, **Kecepatan Balas Chat** yang lambat, atau pun keduanya.

Untuk meningkatkan Persentase Chat Dibalas:

- Atur pengingat untuk memeriksa *chat* secara berkala setiap hari.
- Tandai *chat* yang belum dibaca agar tidak terlewat.

Pelajari lebih lanjut tentang [Bagaimana Respon Chat dihitung](#).



# Memahami Performa Chat Anda Secara Keseluruhan

## 3. Tingkat Konversi

Menunjukkan efektivitas Anda dalam menanggapi pertanyaan dan mengarahkan Pembeli untuk melakukan pembelian dari toko Anda.

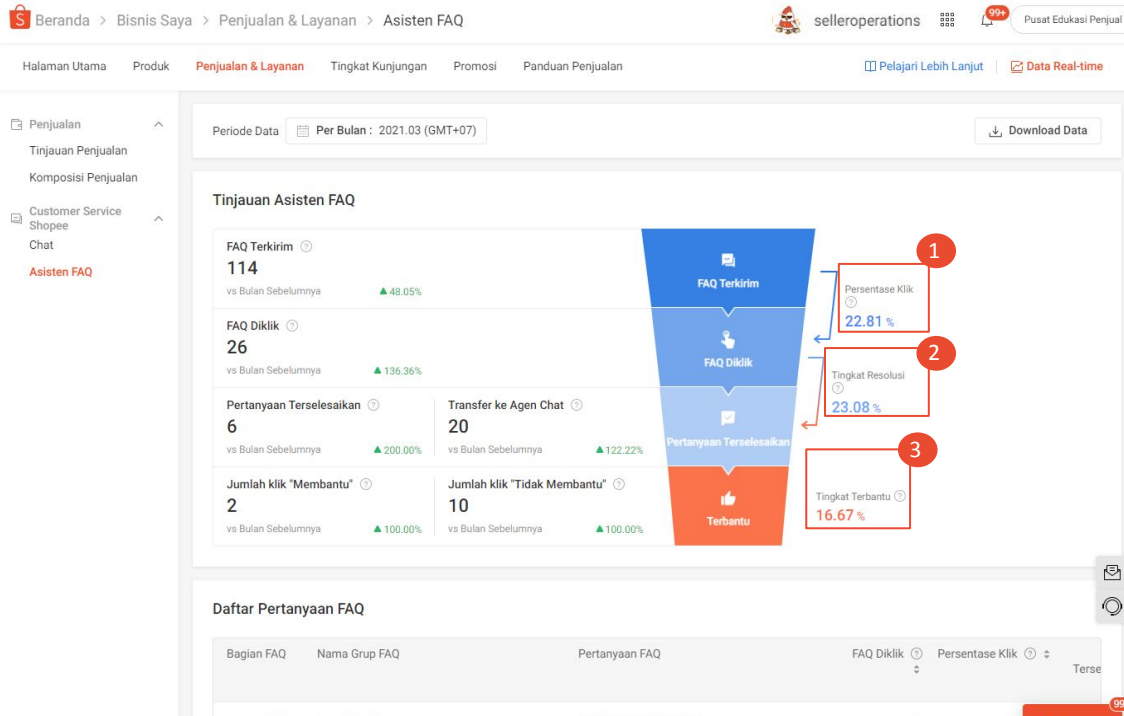
Anda harus melihat tingkat konversi dan tipe pertanyaan yang Anda dapatkan dari *chat*.

**Tingkat konversi tergantung pada jenis pertanyaan yang dibuat Pembeli.**

Tingkat konversi yang rendah menunjukkan bahwa jumlah pertanyaan yang berhasil dikonversi menjadi pesanan tidak terlalu tinggi. Hal ini bisa terjadi karena tingkat pertanyaan terkait produk tidak begitu banyak, bukan berarti tanggapan Anda tidak efektif.



# Mengetahui Tentang Performa Asisten FAQ Anda



Asisten FAQ adalah fitur yang memungkinkan Anda mengatur dan menyimpan pesan untuk dapat dikirim sebagai tanggapan otomatis dari pertanyaan yang diajukan Pembeli.

Pada *tab Penjualan & Layanan* di bagian **Asisten FAQ**, Anda akan melihat gambaran umum performa Asisten FAQ Anda.

Di bagian **Asisten FAQ**, Anda dapat menganalisis seberapa efektif Asisten FAQ dalam membantu menyelesaikan pertanyaan Pembeli dengan melihat metrik utama yang tersedia.



# Mengetahui Tentang Performa Asisten FAQ Anda

## 1. Persentase Klik

Menunjukkan jumlah **FAQ Diklik** dibagi dengan jumlah **FAQ Terkirim**.

**Persentase Klik** yang tinggi menunjukkan bahwa topik Asisten FAQ yang Anda pilih relevan dengan pertanyaan Pembeli. Jika **Persentase Klik** rendah, Anda dapat menyesuaikan dan memilih ulang topik untuk Asisten FAQ.

## 2. Tingkat Resolusi

Mengacu pada seberapa efektif jawaban Asisten FAQ yang Anda buat dalam menjawab pertanyaan Pembeli. Tingkat resolusi yang tinggi menunjukkan bahwa jawaban Anda berguna bagi Pembeli, sehingga mereka tidak perlu *chat* langsung dengan toko atau Customer Service Shopee untuk mendapatkan jawaban yang mereka butuhkan.

Jika Anda memiliki tingkat resolusi yang rendah, Anda dapat memperbaiki informasi yang diberikan dalam jawaban Asisten FAQ Anda agar lebih bermanfaat bagi Pembeli.



# Mengetahui Tentang Performa Asisten FAQ Anda

## 3. Tingkat Terbantu

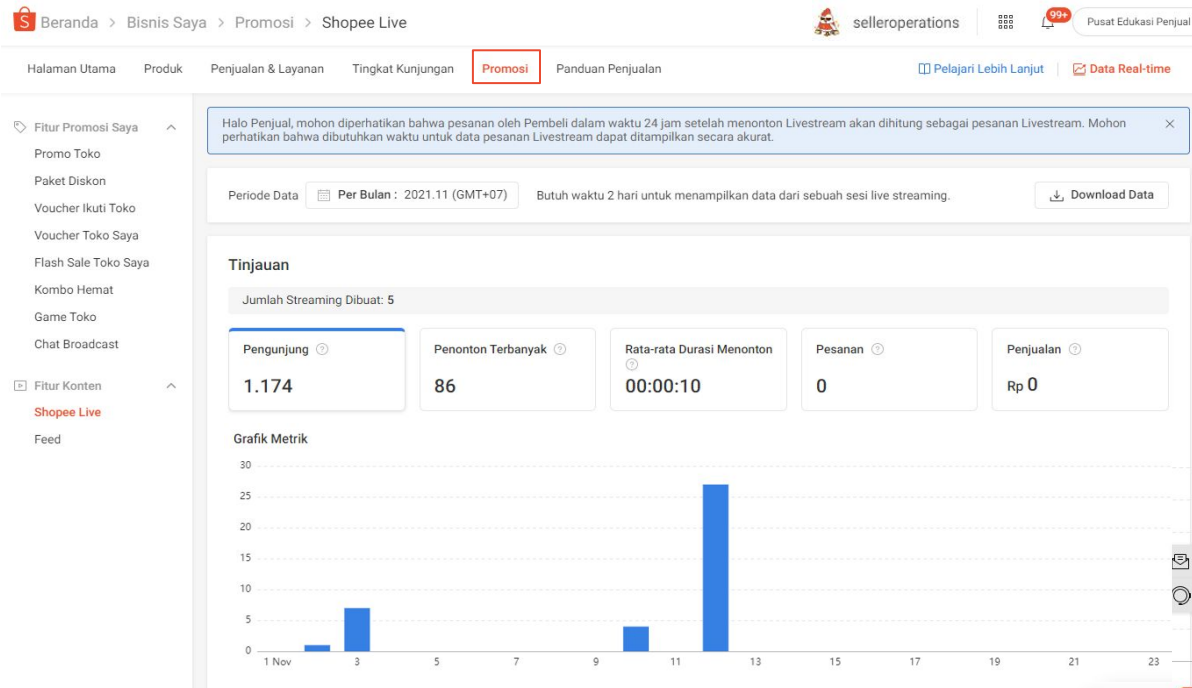
Menunjukkan seberapa baik Asisten FAQ Anda dalam membantu menyelesaikan masalah atau menjawab pertanyaan Pembeli.

**Tingkat Terbantu** dihitung dari **Jumlah klik 'Membantu'** dan **'Tidak Membantu'** yang akan dipilih oleh Pembeli setelah berinteraksi dengan Asisten FAQ.



# **MENGANALISIS PERFORMA SHOPEE LIVE**

# Halaman Shopee Live di Bisnis Saya

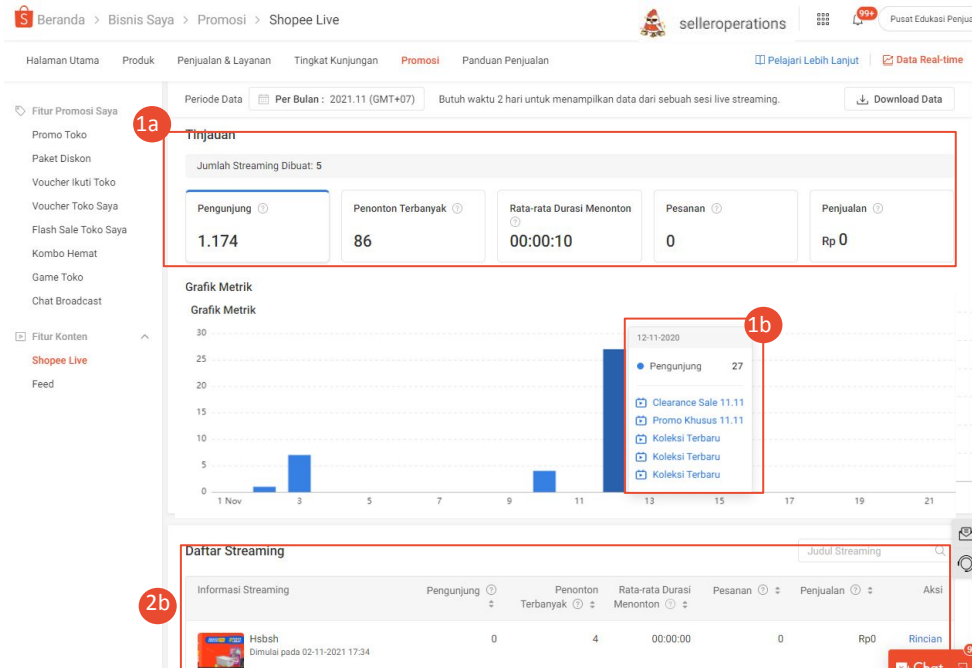


Halaman **Promosi** menampilkan rangkuman performa *live streaming* Anda di Shopee Live.

Anda dapat melihat performa Shopee Live setiap harinya, serta rincian *live streaming* & postingan yang dapat membantu Anda menganalisis konten yang diminati Pembeli dan bagaimana setiap konten membantu meningkatkan penjualan.



# Halaman Shopee Live



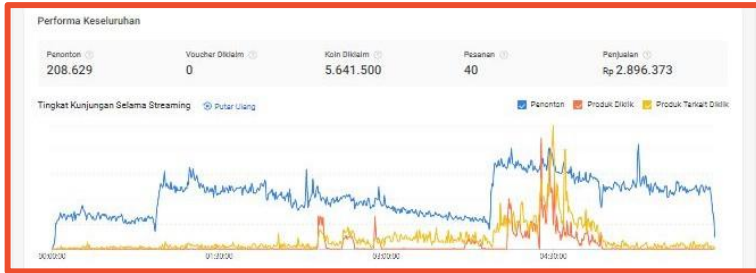
Halaman Shopee Live menampilkan performa *live streaming* Anda berdasarkan **Tinjauan** dan **Daftar Streaming**.

1. Melalui **Tinjauan**, Penjual dapat:
  - a. Melihat 5 metrik dan perubahannya yang tersedia dari waktu ke waktu sesuai dengan Periode Data yang Anda inginkan.
  - b. Melihat daftar *streaming* pada hari tertentu dengan mengarahkan kursor pada grafik.
2. Melalui **Daftar Streaming**, Penjual dapat:
  - a. Membandingkan dan melihat rincian sesi *live streaming* untuk dianalisis lebih lanjut dengan klik **Rincian**.



# Halaman Rincian Shopee Live

a



Pada halaman **Rincian** Shopee Live, Anda dapat melihat:

- Performa keseluruhan sesi *live streaming*
- Kriteria utama (Kunjungan, Engagement, Promosi, dan Pesanan Siap Dikirim)
- Peringkat Produk

Penjual dapat menentukan performa sesi *live streaming* dengan menganalisis:

- Isi konten
- Promosi
- Produk

Anda dapat menjadikan sesi tersebut sebagai tolak ukur untuk membuat strategi *live streaming* berikutnya.

b

Kriteria Utama

Kunjungan	Ditihat	Penonton Turbanyak	Rata-rata Durasi Menonton	Produk Diklik
	315.846	4.498	00:04:53	6.713
Engagement	Suka	Share	Jumlah Pengikut Baru	Komentar
	1.613.254	3.729	7.880	306.085
Promosi	Voucher Ditihat	Voucher Digunakan	Berapa Kali Koin Diklaim	Koin per Klaim
	0	0	112.830	50
Pesanan Siap Dikirim	Tingkat Konversi (Pesanan Siap Dikirim dibagi Kunjungan)	Penjualan per Pembeli		
	0.02%	Rp 78.280		

c

Peringkat Produk

Peringkat	Informasi Produk	Diklik	Dimasukkan ke Keranjang (Produk)	Pesanan	Penjualan	Tingkat Konversi (Pesanan Siap Dikirim dibagi Kunjungan)
1	Kispray Pouch Refill VL... ID Produk: 503172854	928	208	0	Rp0	0,00%



# **IDENTIFIKASI PELUANG PERTUMBUHAN BISNIS BARU**

# Bagaimana Cara Melihat Peluang Pertumbuhan Bisnis Baru?

Beranda > Bisnis Saya > Panduan Penjualan > Produk Terlaris

selleroperations 99+ Pusat Edukasi Penjual

Halaman Utama | Produk | Penjualan & Layanan | Tingkat Kunjungan | Promosi | **Panduan Penjualan** | Pelajari Lebih Lanjut | Data Real-time

Panduan Penjualan

- Produk Terlaris**
- Produk Populer
- Produk Serupa
- Kata Kunci Teratas

### Produk Terlaris

Produk terlaris dihitung berdasarkan produk yang terjual di Shopee (tidak termasuk produkmu sendiri) dari 12-12-2021 - 11-01-2022.

#### Peringkat Penjualan Kategori

Pakaian Wanita / Celana Pendek

Peringkat	Kategori	Jumlah Produk
1	Shorts	5.891
2	Others	289
3	Skorts	208

30 produk terlaris pada kategori "Shorts"

- 1. TERLARIS - Celana pendek chinos dewasa... Rp8.500 - Rp18.500
- 2. AFI - EC - Muniko Hot Pants Rp5.900
- 3. Celana Pendek Bali Polos Part 1 Rp15.950
- 4. iseven p HOT PANTS MUNIKO | MUNIKO... Rp5.600
- 5. Celana pendek santai wanita KATUN Rp19.500 - Rp20.800
- 6. ilook | Hotpants Members | Celana... Rp2.999 - Rp7.500
- 7. ilook | Kaleo pants - Hotpants Kaleo -... Rp9.999 - Rp12.500
- 8. SS (COD) MUNIKO TALI 1KG MUAT 10 PCS... Rp4.999 - Rp5.400

Untuk melihat peluang pertumbuhan bisnis baru, Anda dapat melihat data di bawah ini pada halaman **Panduan Penjualan**:

- **Produk Terlaris** dari masing-masing kategori.
- **Produk Populer** dari 3 kategori dengan produk terbanyak di toko Penjual.
- **Produk Serupa** dengan produk Penjual.
- **Kata Kunci Teratas** dari 3 kategori dengan produk terbanyak di toko Penjual.



# Tentang Produk Terlaris

Beranda > Bisnis Saya > Panduan Penjualan > Produk Terlaris

selleroperations 99+ Pusat Edukasi Penjual

Halaman Utama Produk Penjualan & Layanan Tingkat Kunjungan Promosi **Panduan Penjualan** Pelajari Lebih Lanjut Data Real-time

Panduan Penjualan >

**Produk Terlaris**  
Produk terlaris dihitung berdasarkan produk yang terjual di Shopee (tidak termasuk produkmu sendiri) dari 12-12-2021 - 11-01-2022.

**Peringkat Penjualan Kategori**  
Pakaian Wanita / Celana Pendek

1	Shorts	5.891
2	Others	289
3	Skorts	208

30 produk terlaris pada kategori "Shorts"

- 1. TERLARIS - Celana pendek chinos dewasa...  
Rp8.500 - Rp18.500
- 2. AFI - EC - Muniko Hot Pants  
Rp5.900
- 3. Celana Pendek Bali Polos Part 1  
Rp15.950
- 4. iseven p HOT PANTS MUNIKO | MUNIKO...  
Rp5.600
- 5. Celana pendek santai wanita KATUN  
Rp19.500 - Rp20.800
- 6. ilook | Hotpants Membors | Celana...  
Rp2.999 - Rp7.500
- 7. ilook | Kaleo pants - Hotpants Kaleo -...  
Rp9.999 - Rp12.500
- 8. SS (COD) MUNIKO TALI 1KG MUAT 10 PCS...  
Rp4.999 - Rp5.400

- Produk Terlaris dihitung berdasarkan produk dari semua Penjual yang terjual di Shopee selama 30 hari terakhir.
- Penjual dapat melihat maks. 30 produk terlaris dari masing-masing sub-kategori.
- Penjual dapat membuka halaman rincian produk dengan klik pada produk yang diinginkan.



# Tentang Produk Populer

Beranda > Bisnis Saya > Panduan Penjualan > Produk Populer

selleroperations Pusat Edukasi Penjual

Halaman Utama Produk Penjualan & Layanan Tingkat Kunjungan Promosi **Panduan Penjualan** Pelajari Lebih Lanjut Data Real-time

Panduan Penjualan  
Produk Terlaris  
**Produk Populer**  
Produk Serupa  
Kata Kunci Teratas

**a** Kata Kunci Populer  
Men Shoes

**b**

Rank	Produk	Jumlah Produk	Perubahan
1	sepatu kerja wanita	1.147 Produk	▲ 937.22%
2	Spatu Pria Casual	1.551 Produk	▲ 845.59%
3	Sepatu Sneakers P...	700 Produk	▲ 575.90%
4	Sandal Kulit Pria O...	451 Produk	▲ 556.12%
5	Sepatu Import Pria...	1.106 Produk	▲ 479.07%
6	Sepatu Olahraga P...	922 Produk	▲ 461.79%
7	sepatu no brands ...	270 Produk	▲ 446.92%
8	sepatu anak pere...	210 Produk	▲ 428.65%
9	Sepatu Cowok Sne...	3.123 Produk	▲ 420.31%

**c** 30 produk teratas yang berhubungan dengan "sepatu kerja wanita"

Rank	Produk	Harga
1	NEVIS - Sepatu Sneakers Casual Pria...	Rp57.000 - Rp59.900
2	Joemen Sepatu Pria J 21 Ori Import Casual...	Rp90.000
3	Sepatu Pantofel Pria MDT 02 Hitam Terbar...	Rp25.000 - Rp35.000
4	Sepatu hitam -sepatu pria- vans -nike...	Rp39.999 - Rp48.999
5	Sepatu Pria BTG	Rp100.000
6	SEPATU PANTOFEL PRIA TALI SEPATU...	Rp36.750
7	SEPATU NIKE ZOOM PRIA WANITA...	Rp90.100
8	Sepatu Ket Kets Sneaker Terlaris Spat...	Rp40.000 - Rp110.0...
9		
10		
11		
12		

- Produk Populer adalah produk terlaris yang dihitung berdasarkan pencarian populer di Shopee selama 7 hari terakhir dari data ter-update.
- Penjual dapat melihat:
  - a. 3 kategori paling populer dengan jumlah produk terbanyak.
  - b. Maks. 30 kata kunci teratas untuk 1 kategori.
  - c. Maks. 30 produk populer dari masing-masing kata kunci teratas.



# Tentang Produk Serupa

Beranda > Bisnis Saya > Panduan Penjualan > Produk Serupa

selleroperations

Halaman Utama Produk Penjualan & Layanan Tingkat Kunjungan Promosi **Panduan Penjualan** Pelajari Lebih Lanjut Data Real-time

Panduan Penjualan  
Produk Terlaris  
Produk Populer  
**Produk Serupa**  
Kata Kunci Teratas

**a** Produk Serupa  
Produk di Shopee yang serupa dengan produkmu berdasarkan foto produk, harga, dan faktor lainnya.

Produkmu Berdasarkan Produk ▾  
Buku & Alat Tulis / Alat Tulis ▾

**b** Pencarian Produk

1 Diarsipkan highlighter joyko...  
Rp10.000

2 8815 BLACK  
Rp549,5K

27 Produk Serupa dari 'highlighter joyko pastel'

HIGHLIGHTER BOSS PASTEL/HIGHLIGHTER Rp12.000	Stabilo Boss Pastel Highlighter Rp8.200	HIGHLIGHTER STABILO BOSS PASTEL Rp11.250	HIGHLIGHTER TEXTLINER PASTEL... Rp9.500
Highlighter Faber Castell Pastel Colour Rp8.000	HIGHLIGHTER PASTEL MAPED FLUOPEPS Rp8.000	Highlighter Pastel Faber Castell / ... Rp7.250	Highlighter pastel highlighter warna... Rp8.950

Chat

- Produk Serupa adalah produk di Shopee yang mirip dengan produk Penjual berdasarkan foto produk, harga, dan faktor lainnya.
- Penjual dapat melihat produk:
  - a. Berdasarkan 'Penjualan' atau 'Waktu Upload' dan 'Kategori'.
  - b. Sesuai keinginan dengan menggunakan menu pencarian.
  - c. Maks. 30 produk yang serupa.
- Penjual dapat membuka halaman rincian produk dengan pilih pada produk yang diinginkan.



# Tentang Kata Kunci Teratas

Men Shoes

Peringkat	Kata Kunci	Indeks Pencarian
1	sepatu pria	100
2	sandal pria	51.9
3	sandal pria	47.9
4	Sepatu	35.7
5	sepatu sneakers pria	15.2
6	Sandal	13.6
7	Sandal	13.0
8	sneakers pria	12.0
9	ventela	12.0
10	sepatu pria sneakers	11.6

Kata Kunci Teratas berisi kata pencarian dari masing-masing kategori berdasarkan pencarian di Shopee selama 7 hari terakhir dari data *ter-update*.

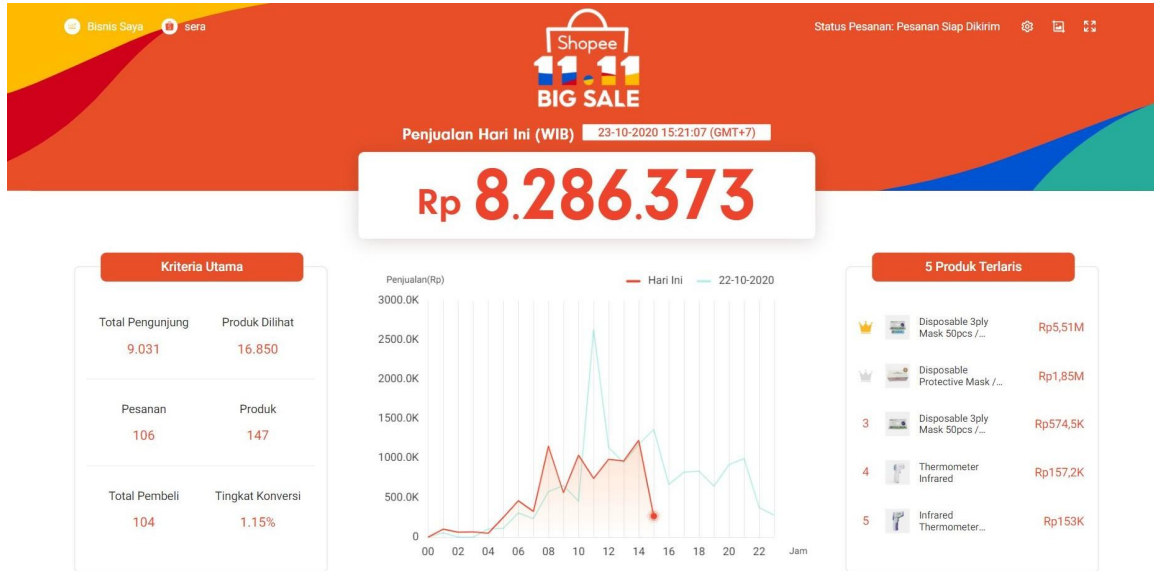
Penjual dapat melihat:

- 3 kategori teratas dari semua produk di toko Anda.
- Maks. 30 kata kunci teratas untuk masing-masing kategori & indeks pencariannya.



# MELIHAT PERKEMBANGAN PENJUALAN SECARA *REAL-TIME*

# Melihat Perkembangan Penjualan dengan Data *Real-time*



- Fitur Data Real-time memungkinkan Anda **memantau pesanan Pembeli** sesegera mungkin setelah mereka checkout.
- Anda juga dapat melihat data terkait 5 Produk Terlaris di toko Anda.
- Gunakan data tersebut selama masa promosi untuk memantau penjualan Anda.



# Memanfaatkan Data *Real-time* Selama Masa Promosi

## Monitor performa produk



Identifikasi produk terlaris agar dapat memastikan **stok selalu memadai** & kemas produk di awal, agar pesanan dapat diselesaikan secara efisien.

Untuk produk dengan penjualan & tingkat konversi yang lebih rendah, tingkatkan kualitas produk tersebut dan berikan harga yang kompetitif.

## Melakukan perubahan dengan cepat



Penting untuk dapat melakukan perubahan dengan cepat **selama masa promosi** di mana **permintaan produk akan meningkat**.

Memantau penjualan secara *real-time* memungkinkan Anda mengelola stok & pesanan dengan cepat untuk menghindari **stok habis yang dapat mengakibatkan pembatalan pesanan**.





# Terima Kasih

Pelajari lebih lanjut tentang cara berjualan secara maksimal di Shopee dengan mengunjungi Pusat Edukasi Penjual:

**<https://seller.shopee.co.id/edu>**