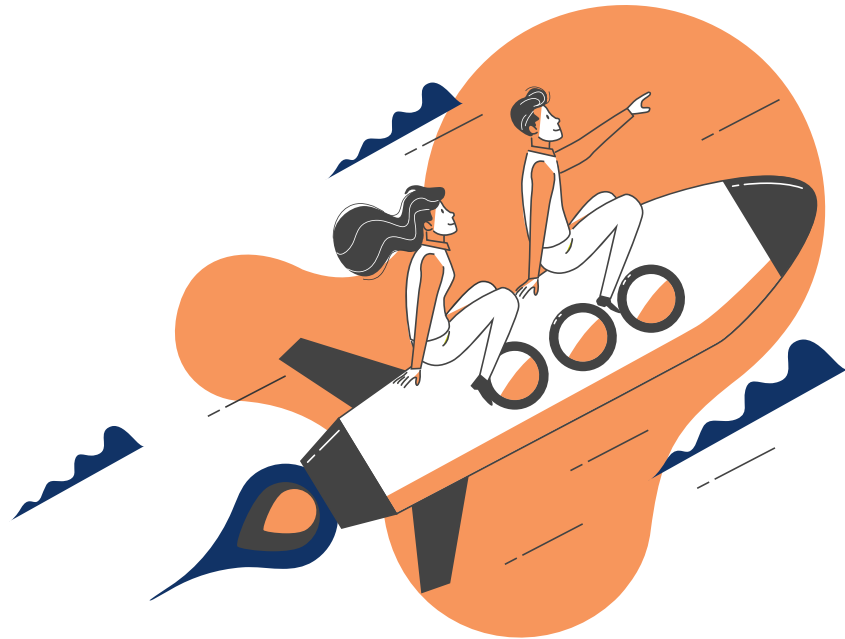


CARA IDENTIFIKASI MASALAH, Mencari SOLUSI & MENENTUKAN STRATEGI TERBAIK

Tahun 2021 ini adalah saatnya kita meningkatkan performa toko dan meningkatkan penjualan dengan melakukan analisa terhadap kondisi tokomu sekarang.





01

ANALISA PERFORMA TOKO

02

IDENTIFIKASI MASALAH

03

MENENTUKAN SOLUSI



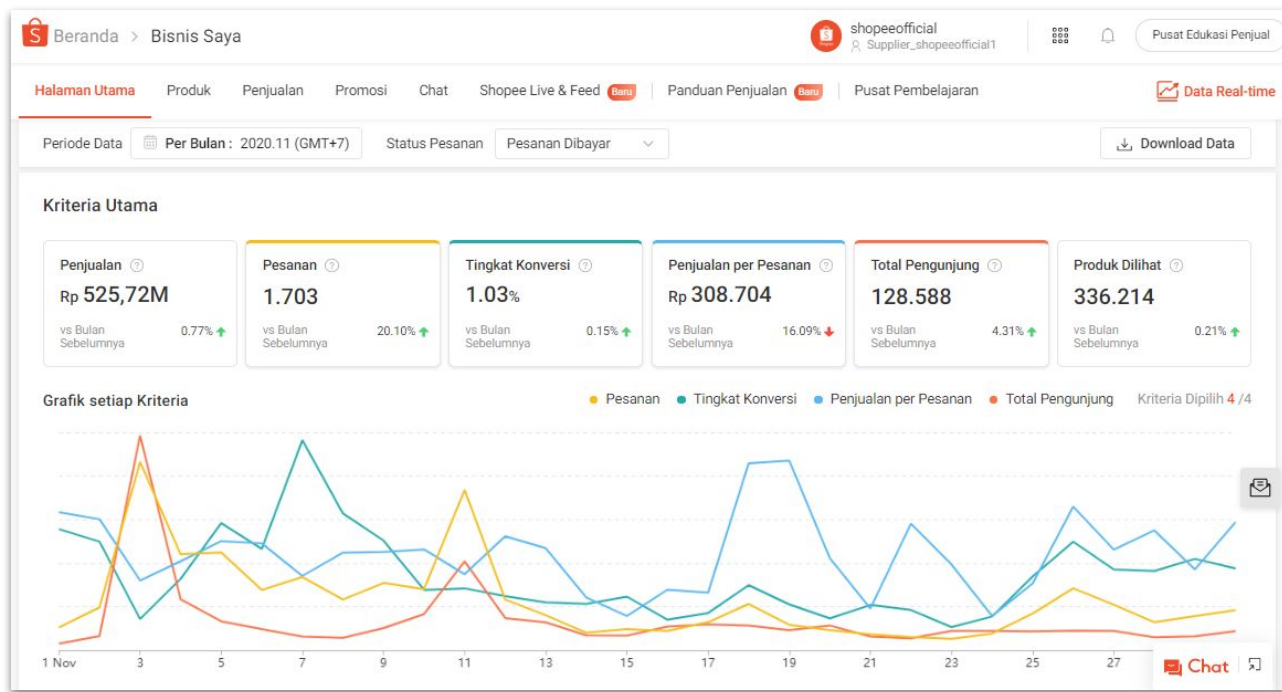
ANALISA PERFORMA TOKO



METRIK YANG HARUS DIPERHATIKAN DALAM MENINGKATKAN PERFORMA TOKO



ANALISA PERFORMA TOKO



Buka menu **Bisnis Saya** > **Halaman Utama** > **Pilih Periode Data (Per bulan)** mulai dari Januari 2020 > Lihat/ Download **Total Pengunjung, Pembelian per Pesanan, Tingkat Konversi, Pesanan**



ANALISA PERFORMA TOKO

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
Tanggal	Total Penjualan (IDR)	Total Pesanan	Penjualan per Pesanan	Produk Dilihat	Total Pengunjung	Tingkat Konversi (Berdasarkan total pesanan telah dibayar)	Pembeli	Total Pembeli Baru	Total Pembeli Yang Ada	Total Potensi Pembeli	Tingkat Pembelian Berulang
01-11-2020-30-11-2020	525.722.892	1703	308.704	336214	128588	1.03%	1321	987	334	15928	17.03%
Tanggal	Total Penjualan (IDR)	Total Pesanan	Penjualan per P	Produk Dilihat	Total Pengunjung	Tingkat Konvers	Pembeli	Total Pembeli B	Total Pembeli Y	Total Potensi Pe	Tingkat Pembeli
01-11-2020	11.512.696	26	442.796	2663	1035	2.22%	23	8	15	98	13.04%
02-11-2020	20.630.103	49	421.023	5125	2258	1.99%	45	18	27	238	8.89%
03-11-2020	48.336.514	216	223.780	92573	34460	0.57%	197	166	31	5778	9.14%
04-11-2020	31.439.999	110	285.818	21968	8170	1.31%	107	85	22	1195	1.87%
05-11-2020	39.225.136	112	350.224	11772	4630	2.33%	108	86	22	628	3.70%
06-11-2020	23.679.008	69	343.174	7992	3386	1.86%	63	48	15	394	7.94%
07-11-2020	20.027.126	84	238.418	5552	2152	3.86%	83	61	22	203	1.20%
08-11-2020	18.164.537	58	313.182	4822	1952	2.51%	49	33	16	185	12.24%
09-11-2020	24.266.703	77	315.152	7949	3527	2.01%	71	35	36	389	8.45%
10-11-2020	22.664.759	70	323.782	13832	5788	1.11%	64	46	18	611	7.81%
11-11-2020	44.888.153	184	243.957	28957	14273	1.14%	162	112	50	2017	10.49%
12-11-2020	21.240.987	58	366.224	11402	5154	0.99%	51	24	27	476	11.76%

Ambil data **Total Pesanan**, **Penjualan Per Pesanan**, **Total Pengunjung**, serta **Tingkat Konversi** untuk kemudian di masukkan ke dalam template



ANALISA PERFORMA TOKO

Metrik Penjualan	JANUARI					FEBRUARI					MARET		
	Aktual Januari 2020	Target Januari 2021	Aktual Januari 2021	% Perubahan Jan - Feb 2020	% Perubahan Jan - Feb 2021	Aktual Februari 2020	Target Februari 2021	Aktual Februari 2021	% Perubahan Feb - Mar 2020	% Perubahan Feb - Mar 2021	Aktual Maret 2020	Target Maret 2021	Aktual Maret 2021
Kunjungan	1500	2000	1890	13.33%	12.17%	1700	2200	2120	-100.00%	-100.00%			
Konversi	2.00%	2.50%	2.10%	2.50%	-4.76%	2.05%	2.50%	2.00%	-100.00%	-100.00%			
Penjualan per Pesanan	Rp73,000	Rp85,000	Rp75,000	4.11%	9.33%	Rp76,000	Rp85,000	Rp82,000	-100.00%	-100.00%			
Pesanan	43	50	47	18.60%	55.32%	51	60	73	-100.00%	-100.00%			
Penjualan	Rp3,139,000	Rp4,250,000	Rp3,525,000	23.48%	69.82%	Rp3,876,000	Rp5,100,000	Rp5,986,000	-100.00%	-100.00%	Rp0	Rp0	Rp0

Buat template simple, kemudian masukkan data (**Total Pengunjung, Pembelian per Pesanan, Tingkat Konversi, Pesanan**) ke dalam template agar kamu mudah untuk melihat, menganalisa, serta membandingkan data dari metrik penjualan di *Ecommerce* yang ada tokomu, sehingga kamu dapat dengan mudah **mengetahui perubahan trend penjualan, serta lebih mudah dalam menentukan target di masa depan**



ANALISA PERFORMA TOKO

Metrik Penjualan	JANUARI					FEBRUARI					MARET		
	Aktual Januari 2020	Target Januari 2021	Aktual Januari 2021	% Perubahan Jan - Feb 2020	% Perubahan Jan - Feb 2021	Aktual Februari 2020	Target Februari 2021	Aktual Februari 2021	% Perubahan Feb - Mar 2020	% Perubahan Feb - Mar 2021	Aktual Maret 2020	Target Maret 2021	Aktual Maret 2021
Kunjungan	1500	2000	1890	13.33%	12.17%	1700	2200	2120	-100.00%	-100.00%			
Konversi	2.00%	2.50%	2.10%	2.50%	-4.76%	2.05%	2.50%	2.00%	-100.00%	-100.00%			
Penjualan per Pesanan	Rp73,000	Rp85,000	Rp75,000	4.11%	9.33%	Rp76,000	Rp85,000	Rp82,000	-100.00%	-100.00%			
Pesanan	43	50	47	18.60%	55.32%	51	60	73	-100.00%	-100.00%			
Penjualan	Rp3,139,000	Rp4,250,000	Rp3,525,000	23.48%	69.82%	Rp3,876,000	Rp5,100,000	Rp5,986,000	-100.00%	-100.00%	Rp0	Rp0	Rp0

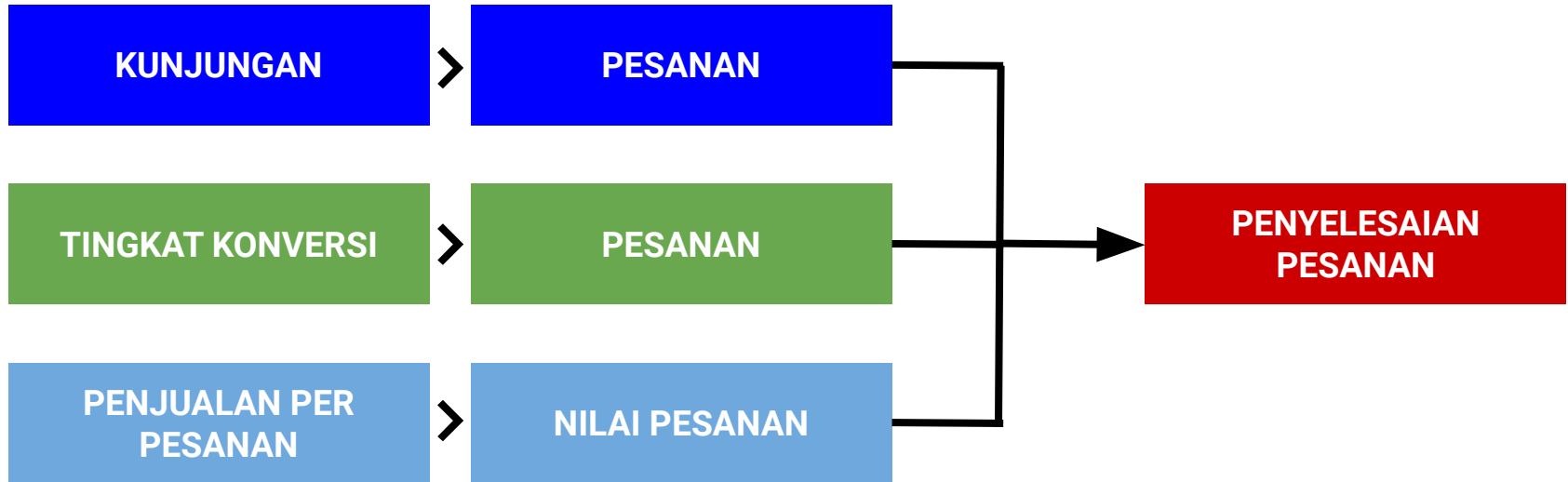
Lihat perbandingan dari metrik untuk setiap bulannya, dan kemudian tentukan perbaikan yang akan dilakukan sesuai dengan prioritas



MENENTUKAN PRIORITAS



MENENTUKAN PRIORITAS



Jika **Kunjungan** bagus, maka akan berpeluang meningkatkan jumlah pesanan di tokomu. Begitupun dengan **Tingkat Konversi** dan juga **Penjualan Per Pesanan**, semakin bagus maka akan semakin tinggi peluang meningkatnya jumlah pesanan. Disinilah kamu harus memastikan proses **Penyelesaian Pesanan** di tokomu sudah bagus dan siap untuk menghadapi lonjakan pesanan



IDENTIFIKASI MASALAH



PENYELESAIAN PESANAN





53%

Konsumen telah meninggalkan pembelian online karena waktu pengiriman yang lambat

*Sumber: dropoff.com





57%

Konsumen mengatakan bahwa saat mereka mengalami profesionalisme dalam pengiriman barang, mereka cenderung untuk melakukan pembelian berulang di toko tersebut

*Sumber: dropoff.com



MASALAH DALAM PENYELESAIAN PESANAN

Beranda > Kesehatan Toko

selleroperations

Pusat Edukasi Penjual

> % Produk Pre-Order	2.00%	≤20.00%	2.00%	-	Lihat Rincian
Pelanggaran Produk Ringan	0	0	-	-	Lihat Rincian

Pesanan Terselesaikan

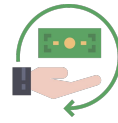
Statistik	Toko Saya	Target	Periode Sebelumnya	Poin Penalti	Aksi
▼ Tingkat Pesanan Tidak Terselesaikan	-	<10.00%	-	0 poin penalti	Lihat Rincian
Tingkat Pembatalan	-	<5.00%	-	-	Lihat Rincian
Tingkat Pengembalian	-	<5.00%	-	-	Lihat Rincian
Tingkat Keterlambatan Pengiriman Pesanan	-	<10.00%	-	0 poin penalti	Lihat Rincian
Masa Pengemasan	-	<2.00 hari	-	-	Lihat Rincian

Pelayanan Pembeli

Cek menu **Kesehatan Toko** > metrik **Pesanan Terselesaikan** untuk melihat performa tokomu dalam melakukan **Penyelesaian Pesanan**, serta melihat masalah yang terjadi



MASALAH DALAM PENYELESAIAN PESANAN



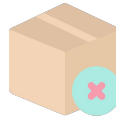
Tingginya tingkat pengembalian dana



Lambatnya proses pengemasan barang



Tingginya tingkat keterlambatan pengiriman



Tingginya tingkat pesanan tidak terselesaikan

KONVERSI



APA YANG DIMAKSUD DENGAN TINGKAT KONVERSI?



Tingkat Konversi adalah jumlah Pesanan dibayar dibagi dengan jumlah kunjungan selama periode waktu yang dipilih.





2%

**DID YOU
KNOW?**

Secara umum, Tingkat Konversi dari Penjual adalah sekitar 2%

Tingkat Konversi yang baik bervariasi, tergantung kategori produk. Namun, 10% Penjual Shopee dengan penjualan tinggi dapat mencapai tingkat konversi hingga 10% atau lebih








Tidak semua produk memiliki Tingkat Konversi yang kecil. Kamu bisa cek performa untuk setiap produknya terlebih dahulu. Benahi produk-produk dengan tingkat konversi buruk terlebih dahulu, barulah kemudian membenahi tingkat konversi toko secara keseluruhan



MELIHAT TINGKAT KONVERSI

The screenshot displays the 'Performa' (Performance) section of the Shopee Seller Center. The navigation bar includes 'Beranda', 'Bisnis Saya', 'Produk', and 'Performa'. The 'Produk' menu is active, and the 'Performa' sub-menu is selected. The page shows a table of product performance metrics for the period 'Real-time: Hari Ini - Pk 10:00 (GMT+7)'. The table columns are 'Informasi Produk', 'Total Pengunjung (Kunjungan)', 'Total Produk Dibayar', and 'Tingkat Konversi (Pesanan Dibayar dibagi Kunjungan)'. Three products are listed: 'Kertas Thermal / Thermal Label 250 pcs' (91 visitors, 10 orders, 1.10% conversion), 'Shopee Plastik Polymailer 100 pcs' (194 visitors, 6 orders, 1.03% conversion), and 'Shopee Lakban (1 pcs)' (134 visitors, 0 orders, 0.00% conversion). The interface also includes an 'Export' button and a notification badge with '10'.

Informasi Produk	Total Pengunjung (Kunjungan)	Total Produk Dibayar	Tingkat Konversi (Pesanan Dibayar dibagi Kunjungan)
 Kertas Thermal / Thermal Label 250 pcs ID Produk: 6118570216	91	10	1.10%
 Shopee Plastik Polymailer 100 pcs ID Produk: 879251769	194	6	1.03%
 Shopee Lakban (1 pcs) ID Produk: 879290158	134	0	0.00%

Cek menu **Bisnis Saya > Produk > Performa** > pilih metrik **Total Pengunjung, Total Produk Dibayar, Tingkat Konversi** untuk melihat Tingkat Konversi untuk setiap produk



PENYEBAB KECILNYA TINGKAT KONVERSI



Harga produk kurang bersaing



Tampilan toko dan produk kurang menarik



Promosi kurang menarik

KUNJUNGAN





96.5 JUTA

Kunjungan pada kuartal III Tahun 2020 dengan rata-rata 32 juta kunjungan setiap bulannya

**Sumber: GoodNews*








Tidak semua produk memiliki jumlah Kunjungan yang kecil. Kamu bisa cek performa untuk setiap produknya terlebih dahulu. Benahi produk-produk dengan performa kunjungan buruk terlebih dahulu, barulah kemudian membenahi performa kunjungan toko secara keseluruhan

MELIHAT KUNJUNGAN

The screenshot shows the 'Performa' (Performance) page in the Shopee Seller Center. The breadcrumb navigation is 'Beranda > Bisnis Saya > Produk > Performa'. The user is logged in as 'shopeeofficial' (Supplier_shopeeofficial1). The page has a navigation bar with 'Halaman Utama', 'Produk' (selected), 'Penjualan', 'Promosi', 'Chat', 'Shopee Live & Feed', 'Panduan Penjualan', and 'Pusat Pembelajaran'. There is also a 'Data Real-time' indicator. On the left, a sidebar shows 'Tinjauan' (Overview) with 'Performa' selected, and 'Analisis' (Analysis). The main content area shows a table of product performance for the period 'Real-time : Hari Ini - Pk 10:00 (GMT+7)'. The table has columns for 'Informasi Produk', 'Total Pengunjung (Kunjungan)', 'Total Produk Dibayar', and 'Tingkat Konversi (Pesanan Dibayar dibagi Kunjungan)'. Three products are listed:

Informasi Produk	Total Pengunjung (Kunjungan)	Total Produk Dibayar	Tingkat Konversi (Pesanan Dibayar dibagi Kunjungan)
 Kertas Thermal / Thermal Label 250 pcs ID Produk: 6118570216	91	10	1.10%
 Shopee Plastik Polymailer 100 pcs ID Produk: 879251769	194	6	1.03%
 Shopee Lakban (1 pcs) ID Produk: 879290158	134	0	0.00%

Cek menu **Bisnis Saya > Produk > Performa** > pilih metrik **Total Pengunjung, Total Produk Dibayar, Tingkat Konversi** untuk melihat jumlah Kunjungan untuk setiap produk



PENYEBAB KURANGNYA KUNJUNGAN KE TOKO



Tampilan produk kurang menarik



Visibilitas produk kurang baik



Konten marketing tidak sesuai dengan target



Tidak ada promo menarik yang terlihat langsung pada halaman pencarian

PENJUALAN PER PESANAN



PENYEBAB KURANGNYA PENJUALAN PER PESANAN



Sulit menemukan produk pelengkap



Promosi kurang menarik



Produk pelengkap kurang menarik



Pendekatan yang kurang terhadap pembeli

MENENTUKAN SOLUSI



MENENTUKAN SOLUSI



Setiap masalah mempunyai cara penyelesaian dan solusi yang berbeda-beda, begitupun dengan Metrik Penjualan. Antara satu metrik dengan metrik lainnya akan punya masalah dan juga solusi yang berbeda. Disini kamu harus menyelesaikan masalah tersebut satu persatu dari setiap metriknya



Kamu bisa membenahi berdasarkan metrik mana yang menjadi prioritasmu. Fokus dulu melakukan perbaikan pada satu metrik sebelum kamu lanjut untuk memperbaiki metrik lainnya.



PENYELESAIAN PESANAN

Masalah	Solusi	Yang Harus Dilakukan	Langkah Selanjutnya
Tingkat pesanan tidak terselesaikan & pengembalian barang/dana tinggi	Pastikan stok selalu cukup	Pantau penjualan per hari dan estimasi kapan kehabisan stok secara rutin	Cek terus pergerakan stokmu dan sesuaikan jumlah safety stok dan jumlah yang harus dipesan sesuai dengan penjualan per harimu.
	Mengemas pesanan dengan akurat	Melakukan pengecekan sebelum melakukan proses pengemasan	Buat katalog produk beserta gambar variasi setiap produk agar karyawan dapat lebih mengenal setiap variasi dan produk yang kamu jual
Tingkat keterlambatan pengiriman tinggi & kecepatan pengemasan yang kurang baik	Bedah gudang	Atur tata letak gudang	Pastikan area gudang bebas dari barang berceceran
	Benahi proses pemenuhan pesanan	Gunakan alat yang menunjang pencetakan resi	Gunakan thermal printer untuk menghemat waktu memotong dan menempelkan resi ke paket

Cek daftar lengkap tabel solusi [disini](#)



KONVERSI

Masalah	Solusi	Yang Harus Dilakukan	Langkah Selanjutnya
Harga produk kurang bersaing	Cek harga pesaing & gunakan Promo Toko	Cek harga pasaran di berbagai platform dan di Shopee. Pastikan harga di setiap platform yang kamu jual sudah cukup bersaing di platform tersebut	<ul style="list-style-type: none">- Kamu bisa juga mencari supplier yang dapat memberikan harga pokok penjualan yang lebih murah- Jika konversi sudah membaik, kamu juga dapat membeli stok dalam jumlah yang lebih banyak
Tampilan toko & produk kurang menarik	Perbaiki daftar produk Anda agar memenuhi standar dan menarik perhatian Pembeli	Ambil foto sendiri dengan foto dari berbagai angle dan sudut	<ul style="list-style-type: none">Update foto produkmu secara berkala agar Pembeli tidak bosan.- Pastikan kamu mempunyai nuansa foto produk yang sama untuk seluruh produk mu
Respon chat yang buruk	Respon dengan cepat dan tanggap	Pastikan kamu membalas Pembeli dalam waktu yang sangat singkat dan jawabanmu harus bermakna	Kamu bisa juga gunakan teknik cross-sale/upsale untuk meningkatkan penjualan per pesanan.

Cek daftar lengkap tabel solusi [disini](#)



KUNJUNGAN

Masalah	Solusi	Yang Harus Dilakukan	Langkah Selanjutnya
Tampilan produk kurang menarik	Perbaiki daftar produk	Buat foto utama (foto sampul) produk yang jelas dan menarik (tambahkan informasi yang menjadi keunggulan produk dengan tidak mengganggu foto produk utama)	Tambahkan video dan lebih banyak foto dengan angle produk yang berbeda, skala yang nyata, gambaran pemakaian produk, review pembeli, dll
Visibilitas produk kurang baik	Gunakan Iklan Shopee	Iklankan produk-produk terlaris untuk membuat pembeli tertarik mengunjungi toko (Iklan Kata Kunci)	Perbaiki tampilan toko agar pembeli lebih mudah dalam melakukan pencarian produk (Produk pilihan toko, kategori toko, dll)
Konten marketing yang tidak sesuai dengan target	Lakukan AB testing	Buatlah berbagai kombinasi tipe konten, promosi dan channel; lalu, lakukan AB testing untuk melihat tipe konten dan promosi manakah yang paling disukai oleh Pembeli kamu	Maksimalkan konten yang disukai pembeli, tetapi jangan membuat konten yang monoton. Kamu harus tetap membuat konten yang variatif, tetapi dengan persentase terbesar ada pada konten yang paling disukai

Cek daftar lengkap tabel solusi [disini](#)



PENJUALAN PER PESANAN

Masalah	Solusi	Yang Harus Dilakukan	Langkah Selanjutnya
Sulit menemukan produk pelengkap	Benahi tampilan toko	Pastikan kamu mempunyai kategori toko yang menjawab keinginan Pembeli	Pastikan kamu selalu mengupdate kategori toko agar tidak terlihat berantakan
Promosi kurang menarik	Gunakan fitur Promo Paket Diskon, atau Kombo Hemat	Gunakan fitur Promosi Paket Diskon/Kombo Hemat agar pembeli bisa dengan mudah mengetahui produk apa saja yang akan didapatkan ketika membeli produk utama pada halaman pencarian	Daftarkan toko untuk mengikuti layanan Gratis Ongkir Xtra serta Cashback Xtra
Pendekatan yang kurang terhadap pembeli	Pahami produk-produk yang dijual di toko	Berikan pelatihan khusus agar admin chat bisa memahami produk yang dijual, seperti spesifikasi produk, bahan, dll	Anda juga dapat memberikan pesan special kepada Pembeli setia tergantung dari behavior penggunaan/pembelanjaan si Pembeli tersebut

Cek daftar lengkap tabel solusi [disini](#)





Performa produk akan bersifat Fluktuatif, ada saatnya naik dan akan ada saatnya turun. Ini merupakan suatu keadaan yang Normal, apalagi mengalami penurunan setelah campaign besar (Lebaran, 11.11, 12.12, dll). Disini kamu harus beradaptasi dengan musim yang ada, terus sesuaikan target, cara, konten, serta channel yang kamu gunakan agar performa produk tidak mengalami penurunan drastis, dimana harus melebihi dari pencapaian pada tahun sebelumnya di bulan yang sama.



EXTRA TIPS

- Ikut Promo Shopee**
Promo Shopee selalu membawa lebih banyak kunjungan serta penjualan ke toko, kamu juga bisa mengikuti Promo Shopee dengan terus meningkatkan performa toko dan produkmu
- Cek data pembeli secara berkala**
Rajin untuk cek data pembeli agar kamu bisa mengetahui keberhasilan program yang kamu lakukan. Selain itu, kamu juga bisa menemukan pembeli loyalmu untuk memberikan hadiah (seperti: voucher khusus ataupun hadiah gratis)
- Siapkan backup plan**
Selalu siapkan Backup Plan sebagai persiapan jika Plan utama tidak berjalan sesuai rencana. Buat worst-case scenario yang dapat Anda lakukan sebagai rencana cadangan.





**TERIMA
KASIH!**