

ZALORA

Seller Performance KPI

June 2025



Overview

Ketentuan Proses Pesanan

- Dihitung dari pesanan diterima (Pending) hingga diserahkan ke pihak 3PL (Shipped)
- 3 hari kerja (Senin - Jumat) dengan ketentuan:
1 hari kerja: Proses Order (Pending ke Ready to Ship)
2 hari kerja: proses serah terima (Ready to Ship ke Shipped)

Pembatalan Pesanan

Delay Processing

- Over SLA Proses Pesanan
- Pesanan tidak diproses dan order berstatus Pending
- Penalty Rp 50.000/item

Failed Pickup

- Over SLA Proses Pesanan
- Pesanan gagal pickup dan berstatus Ready to Ship
- Penalty Rp 50.000/order

Out of Stock

- Pesanan gagal diproses karena stock tidak tersedia
- Penalty Rp 50.000/item

Customer Cancellation

- Pesanan belum diproses dan masih berstatus Pending
- Pembatalan langsung dari Customer
- Tidak dibebankan penalty

Seller Rating

KPI Seller Rating:

- Pending to Ready to Ship in 24 Hours: Persentase atas pesanan RTS kurang dari 24 jam
- Pending to Shipped in 48 Hours: Persentase atas pesanan Shipped kurang dari 48 jam
- Tingkat pembatalan: Persentase atas total pesanan cancel (tidak termasuk customer cancel)
- Tingkat Pengembalian: Persentase at total pesanan return (defective atau wrong item atau missing item)

Proses Pesanan

SLA Proses Pesanan (Senin - Jumat)

Zalora memberikan kebijakan kepada Seller agar proses pengemasan & pengiriman pesanan dapat dilakukan dalam jangka waktu:

Marketplace Standard Delivery	Layanan Pengiriman	Waktu Pesanan Masuk	Batas Masa Pengemasan (RTS)	Shipped (Batal Jika order tidak updated RTS & Tidak ter-pickup)	Batal
Multi - Pickup	Reguler*	Sebelum Pukul 12.00 (00:00 - 12.00)	Hari Kerja Yang sama Maksimal Pukul 23.59	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	4 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59
	Express (Next Day Delivery)**		Hari Kerja Yang sama Maksimal Pukul 17.00	2 hari sejak Pesanan Masuk	3 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59
Drop Off	Reguler		Hari Kerja Yang sama Maksimal Pukul 23.59.	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	4 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59
Multi - Pickup	Reguler*	Sesudah Pukul 12.00 (12:01 - 23.59)	1 Hari Sejak Pesanan Masuk Maksimal Pukul 23.59	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	
	Express (Next Day Delivery)**		1 Hari Sejak Pesanan Masuk Maksimal Pukul 12.00	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	
Drop Off	Reguler		1 Hari Sejak Pesanan Masuk Maksimal Pukul 23.59	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	

Pembatalan dapat dilakukan oleh customer jika pesanan masih berstatus Pending (Handled by Marketplace)

* Reguler : JNE, SAP, ID EXPRESS, SF EXPRESS,
NINJA,SICEPAT, JNT
** Express : JNE NEXT DAY, SAP NEXT DAY

Proses Pesanan

Simulasi order Masuk di Hari Senin - Jumat

Order Masuk **sebelum** Jam 12
(00:00 - 23.59)

Senin 10.00
Pesanan Masuk

Senin 23.59	Rabu 23.59	Kamis 23.59
Batas Maks. RTS	Shipped	Batal
Batas Maks. H+2		Batas Maks. H+3

Order Masuk **Setelah** Jam 12
(12.01 - 23.59)

Senin 13.00
Pesanan Masuk

Selasa 23.59	Rabu 23.59	Kamis 23.59
Batas Maks. RTS	Shipped	Batal
Batas Maks. H+1	Batas Maks. H+1	Batas Maks. H+3

Proses Pesanan

SLA Processing Order - (Sabtu,Minggu & Libur Tanggal Merah)

Zalora memberikan kebijakan kepada Seller agar proses pengemasan & pengiriman pesanan dapat dilakukan dalam jangka waktu:

Marketplace Standard Delivery	Layanan Pengiriman	Waktu Pesanan Masuk	Batas Masa Pengemasan (RTS)	Shipped (Batal Jika order tidak updated RTS & Tidak ter-pickup)	Batal
Multi - Pickup	Reguler*	Sebelum Pukul 12.00 (00:00 - 12.00)	<i>*Maksimal Hari kerja berikutnya Pukul 12.00</i>	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	4 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59
Drop Off	Reguler				
Multi - Pickup	Reguler*	Sesudah Pukul 12.00 (12:01 - 23.59)	Maksimal Hari kerja berikutnya Pukul 23.59	2 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59	4 hari sejak Pesanan masuk Maksimal Pukul 23.59
Drop Off	Reguler				

Pembatalan dapat dilakukan oleh customer jika status order berstatus Pending (Handled by Marketplace)

**Reguler : JNE, SAP, ID EXPRESS, SF EXPRESS,
NINJA,SICEPAT, JNT*

Proses Pesanan

Simulasi order Masuk di Hari Sabtu - Minggu - Libur Tanggal Merah

Order Masuk **sebelum** Jam 12
(00:00 - 23.59)

Sabtu 10.00
Pesanan Masuk

*Senin 12.00	Rabu 23.59	Kamis 23.59
Batas Maks. RTS	Shipped	Batal
Batas Maks. Hari Kerja berikutnya		Batas Maks. H+3

Order Masuk **setelah** Jam 12
(12.01 - 23.59)

Minggu 16.00
Pesanan Masuk

Senin 23.59	Rabu 23.59	Kamis 23.59
Batas Maks. RTS	Shipped	Batal
Batas Maks. Hari kerja Berikutnya	Batas Maks. H+1	Batas Maks. H+3

ZALORA

Pembatalan Pesanan



Tentang Pembatalan Pesanan

Apa itu Pembatalan Pesanan di ZALORA?

Pembatalan pesanan adalah proses di mana pesanan yang sudah dibuat oleh Pembeli dibatalkan sebelum pesanan tersebut selesai diproses atau dikirimkan. Di ZALORA, pembatalan pesanan dapat dilakukan oleh Pembeli, Penjual, maupun secara otomatis oleh sistem ZALORA/Admin karena berbagai alasan tertentu.

Siapa Saja yang Bisa Membatalkan Pesanan?

- **Pembeli:** Dapat membatalkan pesanan sebelum pesanan diproses oleh Penjual (status pesanan masih Pending).
- **Penjual:** Dapat membatalkan pesanan jika terjadi kendala tertentu, misalnya stok habis.
- **ZALORA:** Dapat membatalkan pesanan secara otomatis jika ada pelanggaran atau kendala pada proses pemenuhan pesanan.

Mengapa Tingkat Pembatalan Penting?

Tingkat pembatalan pesanan sangat mempengaruhi performa toko Anda di ZALORA. Jika tingkat pembatalan tinggi, toko Anda bisa dikenakan sanksi, seperti:

- Pembatasan jumlah pesanan (limit order)
- Penonaktifan akun seller
- Penurunan performa toko di platform

Oleh karena itu, penting untuk selalu menjaga ketersediaan stok dan memproses pesanan tepat waktu.

Jenis-Jenis Pembatalan Pesanan & Alasannya

1. Pembatalan karena Stok Habis (Out of Stock)

- Pembatalan oleh Penjual: Terjadi jika stok produk yang dipesan ternyata habis atau tidak tersedia.
- Pembatalan oleh ZALORA: Jika Penjual tidak memperbarui stok dan tidak memproses pesanan dalam waktu yang ditentukan, pesanan akan dibatalkan.
- Penjual akan dibebankan penalty Rp 50.000/item.
- Selalu update stok produk secara berkala untuk menghindari pembatalan jenis ini.

2. Pembatalan karena Keterlambatan Memproses Pesanan (Delay Processing)

- Pembatalan oleh ZALORA: Jika Penjual tidak memproses pesanan dalam batas waktu yang sudah ditentukan oleh ZALORA, maka pesanan akan dibatalkan oleh admin.
- Penjual akan dibebankan penalty Rp 50.000/item.
- Pastikan Anda selalu memproses pesanan segera setelah menerima notifikasi pesanan baru.

3. Pembatalan karena Gagal Pickup (Failed Pickup)

- Jika Penjual sudah mengubah status pesanan menjadi “Ready to Ship”, namun pesanan tidak berhasil di-pickup oleh kurir karena keterlambatan atau kendala lain.
- Status pesanan sudah “Ready to Ship”, tetapi tidak ada barang yang bisa diambil oleh kurir.
- Penjual akan dibebankan penalty Rp 50.000/order.
- Pastikan pesanan sudah siap sebelum mengubah status menjadi “Ready to Ship” dan pastikan barang tersedia untuk di-pick up oleh kurir.

Dampak Pembatalan Pesanan

- Penurunan performa toko di ZALORA
- Potensi pembatasan pesanan (limit order)
- Risiko penonaktifan akun seller
- Denda yang dibebankan ke Penjual

Cara Mengurangi Pembatalan Pesanan

- Selalu update stok produk secara real-time
- Proses pesanan secepat mungkin setelah diterima
- Pastikan produk sudah selesai dikemas sebelum mengubah status menjadi “Ready to Ship”
- Komunikasikan dengan tim ZALORA jika ada kendala dalam pemenuhan pesanan

Catatan: Kebijakan dan proses pembatalan pesanan dapat berubah sewaktu-waktu sesuai dengan update dari ZALORA. Pastikan Anda selalu mengikuti informasi terbaru di Seller Center.

Skema Perhitungan Performa Pembatalan Pesanan

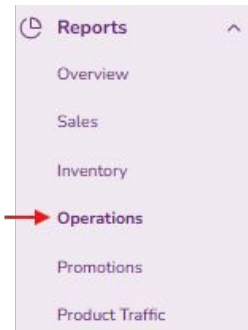
Matrik	Target	Perhitungan	Deskripsi
Seller Related Cancellation (SRC)	< 10%	Persentase Total order yang dibatalkan selama periode satu bulan $\frac{\text{Total order yang dibatalkan}}{\text{Total total order yang diterima}} \times 100\%$	Jenis - Jenis Pembatalan berdasarkan alasan yang dihitung sebagai performa seller : • Delayed processing (Keterlambatan Proses) • Failed Pickup (Gagal Pickup) • Out of stock (Stock Habis)

CANCELLATION RATE <i>(Batas Pembatalan)</i>	The Seller agrees to maintain an order cancellation rate of less than ten percent (10%) in any given month, provided that any cancellation by ZALORA shall not be taken into account when calculating this cancellation rate. A failure to comply with this clause shall entitle ZALORA to terminate this Agreement immediately. <i>(Penjual setuju untuk mempertahankan batas pembatalan pesanan di bawah 10% (sepuluh persen) tiap bulan, dan pembatalan dari ZALORA tidak diperhitungkan saat batas pembatalan ini diperhitungkan. Kegagalan dalam memenuhi ketentuan ini memberi hak kepada ZALORA untuk dengan seketika mengakhiri Perjanjian ini).</i>
---	--

Performa Pembatalan Pesanan Pada Seller Center

UI Baru Seller Center

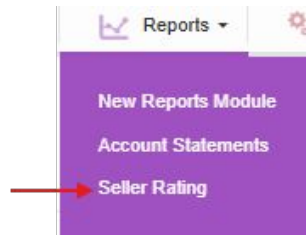
Reports → Operations



Your Rating Drivers	KPI Value	Period
Pending to Ready to Ship within 24 Hours	95.27%	30 days
Pending to Shipped within 48 Hours	100%	30 days
Tingkat pembatalan	0%	30 days
Tingkat Pengembalian	0%	30 days

UI Lama Seller Center

Reports → Seller Rating

[illegible]

Framework Performa Pembatalan Pesanan (Seller Related Cancellation | SRC)

Persentase Pembatalan	Tindakan
SRC < 10%	Berkomunikasi dengan AM dan Penjual untuk mengetahui masalah yang terjadi dan melakukan tindakan untuk meningkatkan kinerja pembatalan untuk periode berikutnya.
10% < SRC < 100%	Surat Peringatan (Warning Letter) diberikan kepada Penjual dengan tingkatan sebagai berikut: 1. Surat Peringatan (Warning Letter) 1: Pemberitahuan kepada Penjual untuk melakukan perbaikan atas performa pembatalan pesanan. 2. Surat Peringatan (Warning Letter) 2: Pembatasan pesanan atau menonaktifkan akun Penjual pada website Zalora selama 2 minggu. 3. Surat Peringatan (Warning Letter) 3: Penonaktifan akun Penjual pada website Zalora selama 1 bulan dan melakukan review secara internal Zalora untuk tindakan lebih lanjut (tidak terbatas pada menonaktifkan akun Penjual secara permanen)

Catatan:

- Performa pembatalan pesanan akan diperbarui pada Seller Center setiap tanggal 15 bulan berikutnya.
Contoh: Performa pembatalan pesanan untuk periode Januari akan diperbarui di Seller Center pada 15 Februari
- Surat Peringatan (Warning Letter) dikirimkan ke email yang terdaftar pada Seller Center.

Ilustrasi Framework Pembatalan Pesanan (Seller Related Cancellation | SRC)

Illustration 1:

Tiga bulan berturut-turut SRC > 10%

Seller Test Kreasi Nusantara		
Bulan	% SRC	Tindakan
Januari	33%	Surat Peringatan (Warning letter) 1 Peringatan dikirimkan ke Penjual.
Februari	65%	Surat Peringatan (Warning letter) 2 Pembatasan pesanan selama 2 minggu.
Maret	50%	Surat Peringatan (Warning letter) 3 Akun Penjual dinonaktifkan selama 1 bulan.

Illustration 2:

Performa SRC tidak konsisten

Seller Zalora Test ID		
Bulan	% SRC	Tindakan
Januari	15%	Surat Peringatan (Warning letter) 1 Peringatan dikirimkan ke Penjual.
Februari	2%	Monitoring performa Penjual
Maret	35%	Surat Peringatan (Warning letter) 2 Pembatasan pesanan selama 2 minggu.

ZALORA

Seller Rating



Notifikasi Seller Rating

UI Baru Seller Center: Home Seller Center

Home

Products

Orders

Promotions

Welcome back,

☆ Your Seller rating: 5.0 / 5

Here's what's happening

Your Rating Drivers	KPI Value	Period	Score (1-5)	KPI Weight (0-1)	Actual Score	Rating
Pending to Ready to Ship within 24 Hours	96%	30 days	5	0.25	1.25	Excellent
Pending to Shipped within 48 Hours	98%	30 days	5	0.25	1.25	Excellent
Tingkat pembatalan	0.1%	30 days	5	0.25	1.25	Excellent
Tingkat Pengembalian	0.3%	30 days	5	0.25	1.25	Excellent

1. Pada tampilan New Seller Center, Seller Rating dapat dilihat pada menu **Home** → **Your Seller rating** (kotak merah).

2. Klik **Your Seller rating** untuk melihat detail atas Seller Rating.
(Note: Report Seller Rating dapat dilihat pada sisi bawah Seller Center).

Notifikasi Seller Rating

UI Baru Seller Center: Melalui menu Reports

Home

Products

Orders

Promotions

Finance

Reports

Overview

Sales

Inventory

Operations

Marketing

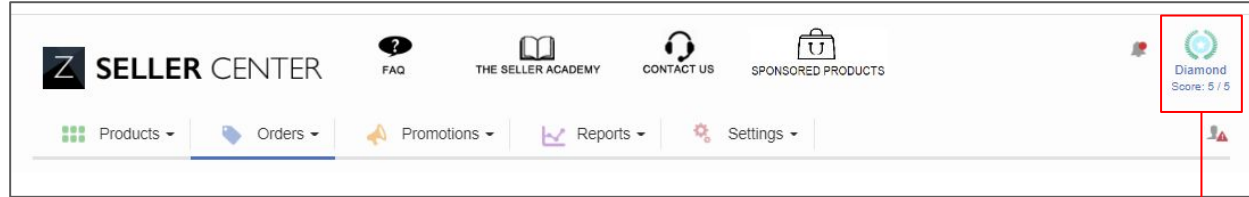
Your Rating Drivers	KPI Value	Period	Score (1-5)	KPI Weight (0-1)	Actual Score	Rating
Pending to Ready to Ship within 24 Hours	96%	30 days	5	0.25	1.25	Excellent
Pending to Shipped within 48 Hours	98%	30 days	5	0.25	1.25	Excellent
Tingkat pembatalan	0.1%	30 days	5	0.25	1.25	Excellent
Tingkat Pengembalian	0.3%	30 days	5	0.25	1.25	Excellent

Selain menu Home, report Seller Rating juga dapat dilihat dengan:

1. Klik menu **Reports**
2. Pilih **Operations**
(Note: Report Seller Rating dapat dilihat pada sisi bawah Seller Center)

Notifikasi Seller Rating

UI Lama Seller Center: Melalui Medali Icon



Seller Rating [★ Rate this page](#)

Current Rating [KPI Graphs](#)

Name	KPI Value	Period	Rating	Score of (1-5)	Weight (0-1)	Actual score per KPI
Pending to Ready to Ship within 24 Hours	96.00 %	30 days	Excellent	5	x 0.25	= 1.25
Pending to Shipped within 48 Hours	98.00 %	30 days	Excellent	5	x 0.25	= 1.25
Tingkat pembatalan	0.10 %	30 days	Excellent	5	x 0.25	= 1.25
Tingkat Pengembalian	0.30 %	30 days	Excellent	5	x 0.25	= 1.25

Overall Rating: 5

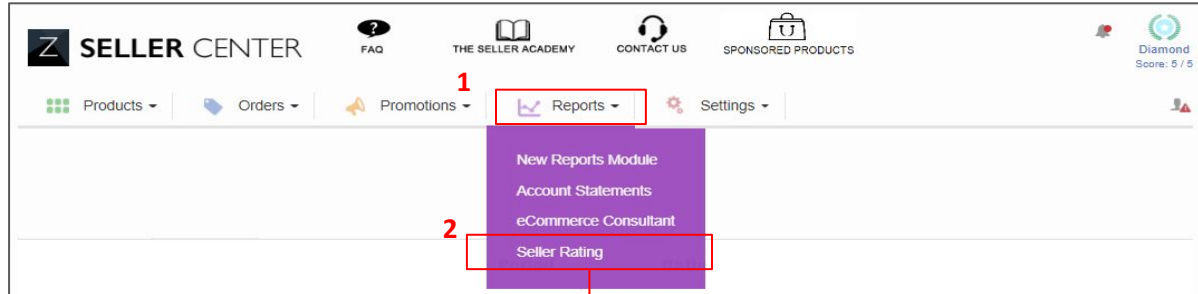
- Seller Rating dapat dilihat pada sisi kanan atas Seller Center (kotak merah).

Seller Rating menunjukkan performa dari pemenuhan pesanan Seller atas bulan sebelumnya.

- Klik Medal Seller Rating (kotak merah) untuk melihat detail atas Seller Rating.

Notifikasi Seller Rating

UI Lama Seller Center: Melalui menu Reports



Selain dengan klik pada Medal Seller Rating, report Seller Rating juga dapat dilihat dengan:

1. Klik menu **Reports**
2. Pilih **Seller Rating**

Seller Rating [★ Rate this page](#)

Current Rating [KPI Graphs](#)

Name	KPI Value	Period	Rating	Score of (1-5)	Weight (0-1)	Actual score per KPI
Pending to Ready to Ship within 24 Hours	96.00 %	30 days	Excellent	5	x 0.25	= 1.25
Pending to Shipped within 48 Hours	98.00 %	30 days	Excellent	5	x 0.25	= 1.25
Tingkat pembatalan	0.10 %	30 days	Excellent	5	x 0.25	= 1.25
Tingkat Pengembalian	0.30 %	30 days	Excellent	5	x 0.25	= 1.25

Overall Rating: 5

Skor Peringkat pada Seller Rating

Ranking Value	Ranking Name	Ranking Range	Ranking Medal
5	Diamond	4.10 - 5.00	
4	Platinum	3.10 - 4.10	
3	Gold	2.10 - 3.10	
2	Silver	1.10 - 2.10	
1	Bronze	0.00 - 1.10	

- Seller Rating dihitung berdasarkan performa pemenuhan pesanan bulan sebelumnya.
Contoh: Angka Seller Rating Februari akan di perbarui pada pertengahan Maret
- KPI yang dihitung diantaranya:
 - Pending to Ready to Ship in 24 Hours
 - Pending to Shipped in 48 Hours
 - Tingkat pembatalan
 - Tingkat Pengembalian
- Semakin tinggi peringkat, semakin baik performa Seller.

KPI Seller Rating

No	KPI Name	Description	Sorting	KPI Weight
1	Pending to Ready to Ship in 24 Hours	• Persentase atas jumlah order yang diubah menjadi Ready to Ship kurang dari 24 jam (perhitungan berdasarkan perubahan status dari Pending ke Ready to Ship). • Order terhitung Hit apabila Seller merubah status order dari Pending ke Ready to Ship kurang dari 24 jam.	Semakin tinggi semakin baik	25%
2	Pending to Shipped in 48 Hours	• Persentase atas jumlah order yang berhasil di pick up dan/atau drop off kurang dari 48 jam (perhitungan berdasarkan perubahan status dari Pending ke Ship). • Order terhitung Hit apabila status order berubah dari Pending ke Ship kurang dari 48 jam.	Semakin tinggi semakin baik	25%
3	Tingkat pembatalan	Persentase atas jumlah order yang dibatalkan selama satu bulan periode.	Semakin rendah semakin baik	25%
4	Tingkat Pengembalian	Persentase atas jumlah order yang dikembalikan oleh Customer karena (a) Wrong Sent Item, (b) Defect Item, (c) Missing Item, selama satu bulan periode.	Semakin rendah semakin baik	25%

KPI Range

Name	KPI Value	Period	Rating
Pending to Ready to Ship within 24 Hours	100.00 %	30 days	Excellent
Pending to Shipped within 48 Hours	100.00 %	30 days	Excellent
Tingkat pembatalan	0.00 %	30 days	Excellent
Tingkat Pengembalian	0.00 %	30 days	Excellent

Range	Range Name
5 Star	Excellent
4 Star	Good
3 Star	Average
2 Star	Bad
1 Star	Extremely Bad

- Range KPI diklasifikasikan menjadi 5 level:
 - Excellent dengan skor 5
 - Good dengan skor 4
 - Average dengan skor 3
 - Bad dengan skor 2
 - Extremely Bad dengan skor 1
- Masing-masing KPI memiliki bobot 25%

Simulasi perhitungan Seller Rating:

KPI Name	Rating	Score	Point Rating
Pending to Ready to Ship in 24 Hours	Average	3	0.75
Pending to Shipped in 48 Hours	Good	4	1
Tingkat pembatalan	Excellent	5	1.25
Tingkat Pengembalian	Excellent	5	1.25
Seller Rating			4.25

KPI Range

1. Pending to Ready to Ship in 24 Hours

Rating Name	Min Range		Max Range	
Excellent	95.00	%	100.00	%
Good	90.00	%	95.00	%
Average	80.00	%	90.00	%
Bad	50.00	%	80.00	%
Extremely Bad	0.00	%	50.00	%

- **Pending to Ready to Ship in 24 Hours** = Jumlah order RTS kurang dari 24 jam / total order yang diterima selama sebulan

2. Pending to Shipped in 48 Hours

Rating Name	Min Range		Max Range	
Excellent	90.00	<input <="" td="" type="text" value="%"/> <td> 100.00 </td> <td><input <="" td="" type="text" value="%"/></td>	100.00	<input <="" td="" type="text" value="%"/>
Good	70.00	<input <="" td="" type="text" value="%"/> <td> 90.00 </td> <td><input <="" td="" type="text" value="%"/></td>	90.00	<input <="" td="" type="text" value="%"/>
Average	60.00	<input <="" td="" type="text" value="%"/> <td> 70.00 </td> <td><input <="" td="" type="text" value="%"/></td>	70.00	<input <="" td="" type="text" value="%"/>
Bad	50.00	<input <="" td="" type="text" value="%"/> <td> 60.00 </td> <td><input <="" td="" type="text" value="%"/></td>	60.00	<input <="" td="" type="text" value="%"/>
Extremely Bad	0.00	<input <="" td="" type="text" value="%"/> <td> 50.00 </td> <td><input <="" td="" type="text" value="%"/></td>	50.00	<input <="" td="" type="text" value="%"/>

- **Pending to Shipped in 48 Hours** = Jumlah order Shipped kurang dari 48 jam / total order yang diterima selama sebulan

KPI Range

3. Tingkat Pembatalan

Rating Name	Min Range		Max Range	
Excellent	0.00	%	2.00	%
Good	2.00	%	5.00	%
Average	5.00	%	10.00	%
Bad	10.00	%	20.00	%
Extremely Bad	20.00	%	100.00	%

- **Tingkat Pembatalan** =
Jumlah order cancel
(tidak termasuk customer
cancel) / total order yang
diterima selama sebulan

4. Tingkat Pengembalian

Rating Name	Min Range		Max Range	
Excellent	0.00	%	2.00	%
Good	2.00	%	5.00	%
Average	5.00	%	10.00	%
Bad	10.00	%	20.00	%
Extremely Bad	20.00	%	100.00	%

- **Tingkat Pengembalian** =
Jumlah order return
(defective atau wrong item
atau missing item) / total
order yang diterima selama
sebulan

ZALORA