

1. Ringkasan Eksekutif

Berdasarkan analisis terhadap 301 kontak/thread WhatsApp pada periode Maret 2026, tim sales Damar Bali Catering mencatat **8 kejadian complain** yang terdokumentasi. Kategori complain terbesar adalah **Terlambat** dan **Lainnya** (masing-masing 3 kasus), yang didominasi oleh ketidaksesuaian waktu pengiriman, kesalahan lokasi, dan kegagalan mengikuti instruksi packaging/PO. Terdapat **3 customer yang secara eksplisit menyatakan kepuasan** terhadap produk dan layanan. Dari total interaksi, teridentifikasi sekitar **42 lead aktif** dengan **24 deal/konversi**, menghasilkan conversion rate sekitar **57%** untuk lead yang memenuhi syarat minimum order. Secara umum, kinerja CS responsif dalam follow-up dan negosiasi, namun terdapat celah signifikan pada akurasi eksekusi pesanan, komunikasi perubahan invoice, dan koordinasi logistik lapangan. Isu paling dominan adalah keterlambatan pengiriman dan inkonsistensi penanganan permintaan khusus pelanggan.

2. Statistik Utama

Metrik	Jumlah
Total kontak/thread dianalisis	301
Total complain	8
Total complain kategori terlambat	3
Total complain kategori rasa	1
Total complain kategori service	1
Total complain kategori kebersihan	0
Total complain kategori hygiene & sanitasi	0
Total complain kategori lainnya	3
Total customer puas	3
Total lead	42
Total converted/deal	24
Conversion rate	57%
Total thread dengan indikasi CS baik	280
Total thread dengan indikasi CS cukup	15
Total thread dengan indikasi CS kurang	6

3. Rekonsiliasi Angka Complain

Pengecekan	Nilai
Total baris di tabel master semua complain	8
Total complain di ringkasan	8
Total hasil penjumlahan semua tabel kategori complain	8
Selisih	0

Status konsistensi: VALID

4. Ringkasan Semua Complain

Kategori Complain	Jumlah Kasus	Persentase	Catatan Pola
Terlambat	3	37,5%	Keterlambatan pengiriman, setup alat, dan pengiriman terlalu pagi dari jadwal yang diminta
Rasa	1	12,5%	Ketidaksesuaian cita rasa pada test food (asin, mentah, kering)
Service	1	12,5%	Perubahan invoice tanpa konfirmasi, komunikasi kurang profesional
Kebersihan	0	0%	Tidak ditemukan complain kategori ini dari data yang tersedia
Hygiene & Sanitasi	0	0%	Tidak ditemukan complain kategori ini dari data yang tersedia
Lainnya	3	37,5%	Packaging berulang tidak sesuai PO, item pesanan hilang, dekorasi luntur ke makanan

5. Tabel Complain Kategori Terlambat

No	ID Complain	Nama Customer	Kontak	Ringkasan Masalah	Bukti Chat	Severity	Status Penyelesaian	Catatan
1	C002	Ita	+62 [REDACTED]	Driver salah kirim ke lokasi (Sbux), repacking di dapur menyebabkan keterlambatan, acara sudah selesai saat kue tiba	"Ini yg anter jg salah kirim ke Sbux", "ci acaranya sudah selesai..."	Tinggi	Selesai (Refund ditawarkan)	Koordinasi lokasi & backup plan repacking perlu diperbaiki
2	C003	Ria	+62 [REDACTED]	Tumpeng dijadwalkan jam 09.30, baru tiba sekitar jam 11.00+	"Ditunggu sebelum jam 10 pagi ini Kak", "Waduh siang sekali ya kak"	Tinggi	Selesai (Kompensasi dijanjikan, pembayaran dikejar)	Manajemen waktu produksi & dispatch perlu evaluasi

No	ID Complain	Nama Customer	Kontak	Ringkasan Masalah	Bukti Chat	Severity	Status Penyelesaian	Catatan
3	C006	Chintia	+62 [REDACTED]	Pengiriman dilakukan jam 09.00 padahal permintaan jam 11.00	"jam 9 sdh di kirim", "Tolong utk kams jgn sepagi ini"	Rendah-Sedang	Selesai (CS minta maaf & noted)	SOP pengiriman harus sesuai slot waktu customer

6. Tabel Complain Kategori Rasa

No	ID Complain	Nama Customer	Kontak	Ringkasan Masalah	Bukti Chat	Severity	Status Penyelesaian	Catatan
1	C005	I Wayan Kandya	+62 [REDACTED]	Test food: bumbu ayam keasinan, melon tidak manis/terlalu muda, sate terlalu kering	"bumbu ayamnya keasinan", "buah melonnya gak terasa manis", "sate nya ga terlalu kering"	Sedang	Selesai (Dicatat untuk perbaikan dapur)	QC test food perlu lebih ketat sebelum dikirim

7. Tabel Complain Kategori Service

No	ID Complain	Nama Customer	Kontak	Ringkasan Masalah	Bukti Chat	Severity	Status Penyelesaian	Catatan
1	C008	Up & down	Internal/Corporate	Invoice diubah tanpa konfirmasi terkait penyesuaian buah, customer menilai komunikasi tidak profesional	"Kenapa musti di adjust tanpa konformasi lagi", "Gak bagus komunikasinya ini"	Tinggi	Selesai (Refund diproses, CS minta maaf)	Setiap perubahan invoice wajib dikonfirmasi tertulis sebelum final

8. Tabel Complain Kategori Kebersihan

Tidak ditemukan complain kategori ini dari data yang tersedia

9. Tabel Complain Kategori Hygiene & Sanitasi

Tidak ditemukan complain kategori ini dari data yang tersedia

10. Tabel Complain Kategori Lainnya

No	ID Complain	Nama Customer	Kontak	Ringkasan Masalah	Bukti Chat	Severity	Status Penyelesaian	Catatan
1	C001	Lea C	[REDACTED]	Snack tetap pakai plastik padahal PO & chat berulang kali minta tanpa plastik	"Sdh order ke sekian kali tapi kenapa masih terulang ya Kak?", "karena gak mudah buat kami utk drive atasan kami"	Tinggi	Selesai (Problem solved, customer beri peringatan keras)	Sistem pencatatan PO & briefing dapur harus fail-safe
2	C004	Chris Rodiyah	+62 [REDACTED]	Warna pita merah pada tumpeng luntur ke nasi & telur	"terkait warna pada nasi dan telur tersebut, kemungkinan memang terkena warna dari pita merah"	Sedang	Selesai (CS janji evaluasi dekorasi)	Gunakan bahan food-grade atau pisahkan dekorasi dari makanan
3	C007	Maia	+33 [REDACTED]	Perkedel (potato cakes) hilang dari pesanan padahal sudah dibayar extra	"I paid for potato extra and there is no potatoes cakes"	Sedang	Selesai (Diskon next order disetujui)	Checklist packing akhir wajib diverifikasi sebelum dispatch

11. Evaluasi Pola Complain

- **Kategori paling dominan:** Terlambat dan Lainnya (masing-masing 37,5%). Pola ini menunjukkan lemahnya kontrol pada eksekusi logistik dan akurasi pesanan.
- **Akar masalah paling sering:** Ketidakselarasan antara instruksi customer (waktu, packaging, item tambahan) dengan eksekusi lapangan/dapur.
- **Complain paling berat:** C002 (salah lokasi & acara selesai) dan C008 (perubahan invoice tanpa konfirmasi) karena berdampak langsung pada reputasi dan kepercayaan korporat.
- **Risiko reputasi:** Complain berulang terkait packaging (C001) dan komunikasi invoice (C008) berpotensi menyebabkan kehilangan klien korporat jangka panjang.
- **Pola penyelesaian:** CS umumnya cepat merespons, meminta maaf, dan menawarkan solusi (refund/kompensasi). Namun, pencegahan berulang masih lemah karena tidak ada sistem checklist otomatis.
- **Complain berulang:** Tema packaging dan ketepatan waktu muncul di beberapa thread berbeda, mengindikasikan gap SOP antara sales, dapur, dan driver.

12. Evaluasi Kinerja CS

No	Nama Customer	Kontak	Penilaian Kinerja CS	Alasan Penilaian	Bukti Chat	Follow-up	Handling Complain	Catatan
1	Lea C	[REDACTED]	Cukup	Responsif, namun gagal mencegah kesalahan berulang	"Mohon maaf ya Kak atas kejadian ini yang kembali terulang"	Aktif	Meminta maaf, jelaskan penyebab repacking, janji evaluasi	Perlu sistem tagging PO khusus
2	Ita	+62 [REDACTED]	Kurang	Koordinasi lokasi lemah, solusi repacking menyebabkan delay fatal	"Ini yg anter jg salah kirim ke Sbux"	Aktif	Tawarkan refund, koordinasi PIC	Perlu verifikasi lokasi 2x sebelum dispatch
3	Ria	+62 [REDACTED]	Cukup	Follow-up pelunasan intensif, penanganan delay baik	"Mohon maaf sebesar-besarnya ya kak 🙏 atas keterlambatan ini"	Sangat Aktif	Janji kompensasi, follow-up berkala	Manajemen ekspektasi waktu perlu lebih realistis
4	Up & down	Internal/Corporate	Kurang	Perubahan invoice tanpa konfirmasi, komunikasi defensif awal	"Kenapa musti di adjust tanpa konformasi lagi"	Aktif	Proses refund, akui miskomunikasi	SOP perubahan harga wajib persetujuan tertulis
5	I Wayan Kandy	+62 [REDACTED]	Baik	Menangani keluhan test food & setup delay dengan profesional	"Mohon maaf kak atas keterlambatan ini menyebabkan waktu kakak termakan cukup banyak"	Aktif	Catat feedback, kirim foto setup selesai	QC test food perlu ditingkatkan
6	Chintia	+62 [REDACTED]	Cukup	Menerima kritik pengiriman terlalu pagi, noted	"Mohon maaf ya kak pesanannya tadi terkirim terlalu pagi"	Aktif	Koordinasi ulang jadwal	SOP pengiriman harus sesuai slot
7	Maia	+33 [REDACTED]	Baik	Penanganan missing item cepat, solusi win-win	"first of all we sincerely apologize for the inconvenience"	Aktif	Tawarkan refund/diskon, customer pilih diskon	Checklist packing wajib

No	Nama Customer	Kontak	Penilaian Kinerja CS	Alasan Penilaian	Bukti Chat	Follow-up	Handling Complain	Catatan
8	Chris Rodyah	+62 [REDACTED]	Baik	Menerima saran dekorasi, responsif	"terkait hal ini sangat amat membantu kami dalam evaluasi"	Aktif	Janji evaluasi bahan dekorasi	Gunakan food-safe materials

Analisis Kinerja CS:

- **Kekuatan utama:** Responsif dalam follow-up, sopan, mampu menawarkan solusi kompensasi, dan aktif mengejar pelunasan.
- **Kelemahan utama:** Kurang ketat dalam verifikasi instruksi khusus (packaging, waktu, lokasi), perubahan dokumen tanpa konfirmasi, dan koordinasi lapangan yang kadang terputus.
- **Gap follow-up:** Follow-up pelunasan sangat baik, namun follow-up pencegahan kesalahan (pre-delivery check) masih minim.
- **Gap handling complain:** Penanganan reaktif sudah baik, namun belum ada sistem tracking complain untuk mencegah pengulangan.
- **Prioritas perbaikan:** Implementasi checklist pra-kirim, SOP perubahan invoice, dan briefing harian tim lapangan.

13. Leads dan Konversi

A. Ringkasan Funnel

Status Lead	Jumlah
Cold	18
Warm	12
Hot	12
Deal	24
Lost / Tidak Jadi	8
Existing Customer / Repeat	6
Bukan Lead	221

B. Tabel Detail Lead

No	Nama Customer	Kontak	Status Lead	Bukti Chat	Outcome Akhir	Ada Konversi?	Catatan
1	Novi Yanti Trans Studio	[REDACTED]	Hot	"Besok mulai Catering di TSBL ya"	Deal	Ya	Kontrak ditandatangani , catering dimulai
2	Rahma - Latima Property	[REDACTED]	Warm	"Mau order paket apa kak untuk test food nya?"	Deal	Ya	Food test selesai, invoice dibuat

No	Nama Customer	Kontak	Status Lead	Bukti Chat	Outcome Akhir	Ada Konversi?	Catatan
3	Marcella Vania	[REDACTED]	Warm	"kita ada planning menggunakan Damar Catering per 1 Mei 2026"	Lost	Tidak	Budget & pax minimum tidak sesuai
4	Zelda Annisa Heavenly Coklat	[REDACTED]	Warm	"untuk 3 bln awal ini kami memilih vendor yg lain terlebih dahulu"	Lost	Tidak	Test food lolos, tapi pilih vendor lain sementara
5	Pebri (Maison Aurelia Hotel)	[REDACTED]	Warm	"kami masih bicarakan ke managemen untuk di awal mei"	Lost	Tidak	Budget 15k tidak sesuai dengan komposisi yang diminta
6	+62 [REDACTED] (Rara)	[REDACTED]	Hot	"Payment sudah saya lakukan ya kak"	Deal	Ya	Prasmanan + coffee break, pembayaran lunas
7	Andy Ho	[REDACTED]	Hot	"Saya bayar now"	Deal	Ya	Tumpeng & nasi kotak, DP diterima
8	+62 [REDACTED] (Palguna)	[REDACTED]	Hot	"Baik Kak trf"	Deal	Ya	Bukber prasmanan, DP & pelunasan selesai
9	+62 [REDACTED] (I Wayan Kandy)	[REDACTED]	Hot	"Sudah buk ya"	Deal	Ya	Prasmanan 400 pax, pelunasan selesai
10	Kreativa Hive Nusantara	[REDACTED]	Hot	"kemarin makanannya enakk, dan pegawainya juga bagus"	Deal	Ya	Repeat order, pelunasan selesai

14. Customer Puas

No	Nama Customer	Kontak	Indikasi Kepuasan	Bukti Chat	Bentuk Kepuasan	Potensi Repeat	Catatan
1	Mega Maya	+62 [REDACTED]	Review positif langsung	"makanan di nasi kotak hari ini enak 🍴👍👍 ✨😊"	Testimoni rasa	Tinggi	Sudah order ke-2, loyalitas terbangun

No	Nama Customer	Kontak	Indikasi Kepuasan	Bukti Chat	Bentuk Kepuasan	Potensi Repeat	Catatan
2	Eka Krisna	[REDACTED]	Pujian layanan & rasa	"kemarin makanannya enakk, dan pegawainya juga bagus dan telaten 🍌🍌🍌 suka 🥰"	Testimoni layanan & rasa	Tinggi	Repeat order, mengisi form kepuasan
3	Palguna	+62 [REDACTED]	Konfirmasi kelancaran & terima kasih	"Siap terima kasih Kak", "Makasi juga team nya 🙏"	Konfirmasi operasional	Tinggi	Corporate client, mengisi form kepuasan

15. Tabel Master Semua Complain

No	ID Complain	Nama Customer	Kontak	Kategori Utama	Kategori Pendukung	Ringkasan Masalah	Bukti Chat	Severity	Ada Respon CS?	Status Penyelesaian	Catatan
1	C001	Lea C	[REDACTED]	Lainnya	Service	Snack tetap pakai plastik padahal PO & chat berulang minta tanpa plastik	"Sdh order ke sekian kali tapi kenapa masih terulang ya Kak?"	Tinggi	Ya	Selesai	Perlu sistem tagging PO khusus
2	C002	Ita	+62 [REDACTED] 8915-2506	Terlambat	Lainnya	Driver salah lokasi, repacking menyebabkan delay, acara selesai	"Ini yg anter jg salah kirim ke Sbux", "ci acaranya sudah selesai ..."	Tinggi	Ya	Selesai	Verifikasi lokasi 2x wajib
3	C003	Ria	+62 [REDACTED] 8990-0593	Terlambat	-	Tumpeng dijadwalkan 09.30, tiba ~11.00+	"Ditunggu sebelum jam 10 pagi ini Kak"	Tinggi	Ya	Selesai	Manajemen waktu produksi perlu evaluasi

No	ID Complain	Nama Customer	Kontak	Kategori Utama	Kategori Pendukung	Ringkasan Masalah	Bukti Chat	Severity	Ada Respon CS?	Status Penyelesaian	Catatan
4	C004	Chris Rodiyah	+62 [REDACTED] 3818-8060	Lainnya	Hygiene & Sanitasi	Pita merah luntur ke nasi & telur	"terkait warna pada nasi dan telur tersebut, kemungkinan memang terkena warna dari pita merah"	Sedang	Ya	Selesai	Gunakan bahan food-safe
5	C005	I Wayan Kandya	+62 [REDACTED] 3886-8861	Rasa	Terlambat	Test food asin, melon mentah, sate kering & setup telat	"bumbu ayamnya keasinan", "buah melonnya gak terasa manis"	Sedang	Ya	Selesai	QC test food perlu ditingkatkan
6	C006	Chintia	+62 [REDACTED] 8806-7728	Terlambat	Lainnya	Pengiriman jam 09.00 padahal request 11.00	"jam 9 sdh di kirim", "Tolong utk kamis jgn sepagi ini"	Rendah-Sedang	Ya	Selesai	SOP pengiriman sesuai slot
7	C007	Maia	+33 [REDACTED]	Lainnya	-	Perkedel hilang meski sudah bayar extra	"I paid for potato extra and there is no potatoes cakes"	Sedang	Ya	Selesai	Checklist packing wajib
8	C008	Up & down	Internal/Corporate	Service	-	Invoice diubah tanpa konfirmasi, komunikasi kurang profesional	"Kenapa musti di adjust tanpa konfirmasi lagi"	Tinggi	Ya	Selesai	Perubahan invoice wajib persetujuan tertulis

16. Temuan Penting

- **Kategori complain terbanyak:** Terlambat dan Lainnya (masing-masing 3 kasus), menunjukkan lemahnya kontrol eksekusi logistik dan akurasi pesanan.
- **Kategori paling kritis:** Service (C008) dan Terlambat (C002, C003) karena berdampak langsung pada kepercayaan korporat dan pengalaman event.
- **Titik lemah operasional:** Tidak adanya sistem checklist pra-kirim yang memverifikasi lokasi, waktu, packaging, dan item tambahan sebelum dispatch.
- **Titik lemah CS:** Perubahan dokumen (invoice) tanpa konfirmasi tertulis, serta komunikasi yang kadang defensif saat terjadi miskomunikasi harga/komposisi.
- **Pola customer puas:** Customer yang puas umumnya memberikan testimoni langsung di chat, mengisi form kepuasan, dan menunjukkan niat repeat order.
- **Pola lost lead:** Mayoritas lost lead disebabkan oleh ketidaksesuaian budget, lokasi di luar jangkauan operasional, atau minimum order yang tidak terpenuhi.

17. Rekomendasi Perbaikan

Perbaikan penanganan complain:

- Buat SOP eskalasi complain dengan batas waktu respon maksimal 15 menit.
- Implementasi sistem tracking complain (ticketing) agar tidak ada kasus yang terlewat atau berulang tanpa root cause analysis.

Perbaikan service/operasional:

- Wajibkan checklist pra-kirim (Pre-Delivery Checklist) yang mencakup: lokasi, waktu, packaging, item tambahan, dan dekorasi.
- Gunakan bahan dekorasi food-grade atau pastikan pemisahan fisik antara dekorasi dan makanan untuk mencegah kontaminasi/luntur.

Perbaikan CS:

- Terapkan aturan mutlak: setiap perubahan invoice, harga, atau komposisi pesanan HARUS dikonfirmasi tertulis oleh customer sebelum finalisasi.
- Latih CS dalam komunikasi empatik & solusi-oriented, hindari kalimat defensif saat terjadi miskomunikasi.

Perbaikan follow-up lead:

- Buat template follow-up berkala (H-7, H-3, H-1) untuk lead yang masih dalam tahap negosiasi atau pending approval.
- Segmentasi lead berdasarkan budget & lokasi agar CS tidak membuang waktu pada lead yang jelas di luar kapasitas operasional.

Perbaikan monitoring dan reporting:

- Buat laporan mingguan akurasi pesanan & ketepatan waktu pengiriman.
- Lakukan review bulanan bersama tim dapur, logistik, dan sales untuk membahas pola complain dan menyelaraskan SOP.