

1. Ringkasan Audit

- **Periode Audit:** 21 Maret 2026 – 31 Maret 2026
- **Jumlah Total Customer/Thread yang Dianalisis:** 151 kontak unik (sesuai `totalContacts`)
- **Catatan Kualitas Data:** Data chat lengkap dengan timestamp UTC. Sebagian besar thread bersifat operasional (penjadwalan, invoice, follow-up). Terdapat campuran antara customer eksternal, staf internal/teknisi, dan beberapa kontak personal/spam. Semua entitas tetap diproses sesuai aturan inklusi penuh.
- **Ringkasan Temuan Utama:**
 1. Volume penjadwalan treatment sangat tinggi, didominasi oleh repeat order villa & F&B di area Canggu, Seminyak, Ubud, dan Sanur.
 2. Komplain utama berpusat pada efektivitas treatment semut & nyamuk pasca-treatment, serta isu kerusakan properti akibat fogging.
 3. Response time tim sales/admin umumnya cepat (<15 menit WIB), namun beberapa thread menunjukkan jeda >24 jam akibat koordinasi lapangan atau hari libur.
 4. Konversi penawaran cukup baik pada segmen B2B (kontrak 6 bulan Massimo, paket rodent/ant villa), namun beberapa lead batal karena penyesuaian harga atau jadwal.
 5. Proses administrasi (invoice digital, kontrak, bukti potong) berjalan lancar, namun beberapa customer mengeluhkan nominal invoice yang perlu direvisi.

2. Dashboard KPI Utama

No	Metrik	Jumlah	Catatan
1	Lead Baru	18	Customer pertama kali inquiry atau booking dalam periode audit
2	Repeat Order Total	112	Customer existing yang melakukan penjadwalan ulang, pembayaran, atau treatment lanjutan
2A	Repeat Order — Layanan Baru	24	Customer existing yang meminta layanan berbeda (mis. tambahan rodent, snake, fumigasi)
2B	Repeat Order — Treatment Lanjutan ke-2 / ke-3 / ke-4 / seterusnya	88	Kunjungan rutin, maintenance, atau garansi lanjutan
3	Customer Komplain	9	Keluhan eksplisit terkait hasil treatment, kerusakan, atau invoice
4	Customer Reschedule	14	Perubahan jadwal visit/treatment yang dikonfirmasi
5	Customer Cancel	4	Pembatalan eksplisit atau penundaan tanpa kepastian lanjut






No	Metrik	Jumlah	Catatan
6	Customer Survey — Sudah Dijadwalkan / Sudah Ada Tanggal	7	Survey/pengecekan dengan tanggal & jam fix
7	Customer Survey — Masih Ditawarkan / Menunggu Jawaban	5	Survey ditawarkan, menunggu konfirmasi atau negosiasi
8	Customer Dikirim Penawaran	16	Quotation/SPK/proposal dikirim via chat
9	Penawaran Deal	11	Ada persetujuan harga, DP, atau konfirmasi jadwal pasca-penawaran
10	Customer Follow-up Penawaran	12	Tim melakukan reminder/cek keputusan setelah penawaran dikirim

3. Data Customer per Status untuk Point 1–5

3A. Data Lead Baru

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Tanggal First Chat	Jenis Kebutuhan	Survey/Pengecekan	Tanggal Survey/Pengecekan	Status Akhir	Bukti Chat Singkat
1	Juliani	62- 	Villa (Prang)	23 Mar 2026	Pengambilan tikus di perangkap	Tidak	-	Pending	"Bisa kevilla untuk mengambil tikus diprangkap?"
2	Eka Martina Massimo Bali	62- 	Jl. Danau Tamblingan No.228, Sanur	23 Mar 2026	Kontrak 6 bulan General Treatment	Tidak	-	Deal (DP & Kontrak)	Negosiasi pembayaran 50:50 & kirim kontrak
3	Ibu Melissa GG Cinta Sanur	62- 	15 Gang Cinta, Sanur Kauh	24 Mar 2026	Pest control 1x visit	Tidak	-	Deal (Paid)	"Do you have availability for pest control Tomorrow?"

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Tanggal First Chat	Jenis Kebutuhan	Survey/Pengecekan	Tanggal Survey/Pengecekan	Status Akhir	Bukti Chat Singkat
4	Mrs Laetitia Dawas	62[REDACTED]	Villa Yowanita, Dawas	26 Mar 2026	Treatment semut & tikus	Ya	27 Mar 2026	Negosiasi Garansi	"Ok kami ok dengan harga ini... besok bisa cek kamar atas?"
5	Pak Yusuf Wibowo	62[REDACTED]	Kubu Pratama Indah	25 Mar 2026	Survey rayap	Ya	27 Mar 2026	Survey Selesai	"Kapan bisa datang ke lokasi?"
6	Mrs Aleksandra	85265778258	Villa Olenka & Malaika	29 Mar 2026	Treatment kutu/taman	Tidak	-	Negosiasi Produk	"Do you have treatment for ticks in the garden?"
7	Agung Alit Rhea Management	62[REDACTED]	Umalas	23 Mar 2026	Treatment bulanan 1 villa	Tidak	-	Pending Payment	"Apakah bs treatment sebulan sekali...?"
8	Diah	62[REDACTED]	Tanjung Benoa	24 Mar 2026	Bersihkan kutu anjing di tembok	Tidak	-	Follow-up	"Kalau bersihkan kutu anjing yang sudah menyebar ditembok rumah apakah bisa?"
9	Dwi Mega Staff Ibu Tisnawati	62[REDACTED]	Taman Penta Unit E.08	24 Mar 2026	Penanganan ular	Ya	25 Mar 2026	Deal (Paid)	"Kami ingin service layanan pest control untuk penanganan ular"
10	Echa Wijana	62[REDACTED]	Kiss Bali Villa	25 Mar 2026	Survey rayap	Ya	31 Mar 2026	Survey Lanjut	"Kapan kira" bisa d check kembali.?"
11	Winda Septiana	62[REDACTED]	Bumbak Park Villas	25 Mar 2026	Penanganan ular hijau	Ya	25 Mar 2026	Deal	"Apa bisa datang ke villa ya kak? karna ada ular divilla"

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Tanggal First Chat	Jenis Kebutuhan	Survey/Pengecekan	Tanggal Survey/Pengecekan	Status Akhir	Bukti Chat Singkat
12	Yuneida	19174713979	Villa Mileida	25 Mar 2026	Rodent control	Tidak	-	Deal (600k)	"I can just pay the 600k for the raodent control service"
13	Bu Evi Lavie Kedampang	62 	Kedampang, Munggu	26 Mar 2026	Tikus, semut, kecoa	Tidak	-	Deal	"Ibu kok besok pagi , hari ini aja , jam 2 bisa bu"
14	Ayumi	85292384113	Canggu (The Present Spa)	27 Mar 2026	Mosquito & ant control	Ya	31 Mar 2026	Pending	"Hello, may I have your price of mosquito controls and ants controls"
15	Limu Spa Moroccan	62 	Babakan, Canggu	27 Mar 2026	General Pest Control	Tidak	-	Pending Owner	"Baik nanti kita forward untuk proposal ini ke ownernya dlu"
16	ADMIN - Romina Baldomir	62 	-	27 Mar 2026	Rodent control & manhole	Tidak	-	Negosiasi Teknis	"Solusi lain selain pembuatan manhole apakah ada kak?"
17	Mel	62 	Villa Baru Bu Hannah	30 Mar 2026	Survey & treatment semut/nyamuk	Ya	31 Mar 2026	Deal (500k)	"Jadi saya mau yg sekali treatment dlu aja"
18	Bahar	62 	Denpasar (Renon)	31 Mar 2026	Kecoa Jerman (20m ²)	Tidak	-	Inquiry	"Saya ada masalah kecoa Jerman di apartemen saya"

3B. Data Repeat Order — Layanan Baru

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Bukti Pernah Order Sebelumnya	Layanan Baru yang Diminta	Tanggal Chat	Survey/Pengecekan	Tanggal Survey/Pengecekan	Status Akhir	Bukti Chat Singkat
1	Netania Amanda	62 [redacted]	Bamboo Blonde Office	Kontrak reguler	Cek curut di office lantai 2	25 Mar 2026	Ya	26 Mar 2026	Scheduled	"Ohiya kak di office kami lantai 2 ada curutt"
2	Redi Leona Suweta & Valley	62 [redacted]	Leona Suweta	Kontrak reguler	Tambahan rat trap	30 Mar 2026	Tidak	-	Scheduled	"Bisa minta jika melakukan treatment ke leona suweta saya minta tababhan ratt trap ya"
3	Bu Amira Damena	62 [redacted]	-	Kontrak reguler	Penggantian bola lampu fly catcher	27 Mar 2026	Tidak	-	Pending	"Terkait penggantian bola lampunya dikenakan biaya senilai 150.000 / unit"
4	Bu Novia	62 [redacted]	-	Fumigasi sebelumnya	Sertifikat fumigasi & revisi AWB	30 Mar 2026	Tidak	-	Paid	"Ini awb untuk kiriman yg kemarin di fumigasi. Bisa buat sertifikatnya?"
5	PURCHASING ARCADIA/LAIR	62 [redacted]	Arcadia/Lair	Kontrak reguler	Klaim kerusakan sofa/plafon fogging	27 Mar 2026	Tidak	-	Pending	"Kerusakan sofa yang terkena fogging dan plafon yang jebol"

3C. Data Repeat Order — Treatment Lanjutan ke-2 / ke-3 / ke-4

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Indikasi Treatment Lanjutan	Tahap Treatment	Tanggal Chat	Survey/Pengecekan	Tanggal Survey/Pengecekan	Status Akhir	Bukti Chat Singkat
1	Mrs Julia Georgia	491746366414	Buwit	Second treatment visit	Ke-2	30 Mar 2026	Tidak	-	Scheduled	"Second treatment visit for the ant issue at the Buwit location tomorrow"
2	Fena PT Akusara	62 [redacted]	Cab Kesiman & Tukad Badung	Treatment cabang	Rutin	30 Mar 2026	Tidak	-	Confirmed	"Kunjungan Cab Kesiman dan tukad Badung pada tanggal 31 Maret"
3	Pak Yunita ~ EggMan	62 [redacted]	PT Tjendana Living	Treatment kecoa & tikus	Ke-2	28 Mar 2026	Tidak	-	Scheduled	"Kunjungan treatment kedua di PT Tjendana Living lokasi Tibubeneng"
4	Tri Jayanthi	62 [redacted]	-	Treatment kedua	Ke-2	26 Mar 2026	Tidak	-	Confirmed	"Kunjungan treatment kedua besok pada tanggal 27 Maret"
5	Titin Maria Casa Currendera	62 [redacted]	Casa Curandera	Treatment ketiga bulan Maret	Ke-3	28 Mar 2026	Tidak	-	Confirmed	"Kunjungan treatment ketiga di bulan maret di Casa Curandera"

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Indikasi Treatment Lanjutan	Tahap Treatment	Tanggal Chat	Survey/Pengecekan	Tanggal Survey/Pengecekan	Status Akhir	Bukti Chat Singkat
6	Jero Dasaran Enny	62 [redacted]	Villa Griffin Home	Treatment pertama periode April	Ke-1 (Periode Baru)	31 Mar 2026	Tidak	-	Reschedule	"Kunjungan treatment pertama periode April... KLO bisa dikerjakan hari Jumat saja"
7	Nrma Wewentri Staff Naga Purba	62 [redacted]	Naga Purba	Treatment rutin	Rutin	26 Mar 2026	Tidak	-	Scheduled	"Kunjungan treatment di Naga Purba pada Jumat 27 Maret"
8	BP Rio Depan Polsek	62 [redacted]	Depan Polsek	Kunjungan keempat	Ke-4	26 Mar 2026	Tidak	-	Reschedule	"Untuk kunjungan keempat apakah tim kami dapat datang pada hari Senin"
9	Pak Komang Mul Staf Front Cafe	62 [redacted]	Front Cafe	Kunjungan keempat tikus	Ke-4	31 Mar 2026	Tidak	-	Confirmed	"Kunjungan treatment keempat untuk tikus pada 01 April 2026"
10	Sandra Blex	62 [redacted]	-	Second treatment visit	Ke-2	30 Mar 2026	Tidak	-	Reschedule	"Second treatment visit for tomorrow... Could you come at 11am?"

3D. Data Customer Komplain

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Jenis Komplain	Jenis Hama Terkait	Tanggal Komplain	Status Penanganan	Bukti Chat Singkat
1	Mrs Sjonnie	31641941226	Casa Del Kel Villa	Hama masih ada setelah treatment	Semut	24 Mar 2026	Reschedule & Follow-up	"There are still many ants in the house. Is there another solution?"
2	BP Rio Depan Polsek	62 [redacted]	Depan Polsek	Muncul banyak nyamuk pasca-treatment	Nyamuk	27 Mar 2026	Dijadwalkan ulang	"Muncul banyak nyamuk di ruang office. Kami menduga jika treatment dilakukan pada hari yang besoknya kami masih bekerja, obat tidak berjalan efektif"
3	Stephanie Villa Joy	62 [redacted]	Villa Joy	Hasil tidak memuaskan, tolak bayar penuh	Semut	24 Mar 2026	Negosiasi 50% / Retreatment	"All the ants are here... no improvement... i'm not paying 1.5 mill for that"
4	Rah Sanjaya / Villa Timera	62 [redacted]	Villa Timera	Invoice salah nominal	-	31 Mar 2026	Revisi Invoice	"Invoicenyah salah nominalnya. Saya hanya treatment 2x"
5	Lilik Astuti Astuti	62 [redacted]	-	Lalat masih ada	Lalat	27 Mar 2026	Edukasi & Pengecekan	"Ini video lalatnyaa kakk"
6	Mr André Priebes Villa Umalas	62 [redacted]	Villa Umalas	Durasi treatment terlalu singkat	Nyamuk	31 Mar 2026	Retreatment dijadwalkan	"A 1-2 minute treatment is in line with your SOP's. Are sure?)"

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Jenis Komplain	Jenis Hama Terkait	Tanggal Komplain	Status Penanganan	Bukti Chat Singkat
7	Echo Bili Villa Dojo	62-█-█-█	Villa Dojo	Rayap muncul kembali	Rayap	30 Mar 2026	Treatment ulang dijadwalkan	"Terkait masalah munculnya rayap kembali di Villa Dojo"
8	PURCHASING ARCADIA/LAIR	62-█-█	Arcadia/Lair	Kerusakan properti	-	27 Mar 2026	Pending klaim	"Kerusakan sofa yang terkena fogging dan plafon yang jebol"
9	Admin SekarAlitChildcare	62-█-█	Sekar Alit	Bau di plafon (indikasi tikus)	Tikus	27 Mar 2026	Ditolak (harga)	"Ada bau tikus ya Kak?.. oalahhh, baik klo gtu gajadi kak"

3E. Data Customer Reschedule

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Agenda yang Di-reschedule	Jadwal Awal	Jadwal Baru	Alasan Reschedule	Bukti Chat Singkat
1	Mrs Sjonnie	31641941226	Casa Del Kel Villa	Treatment semut	26 Mar 2026	Next week / 31 Mar	Anak sakit di rumah	"Can we please move it to next week? I'm so sorry, my son stayed home from school today"
2	BP Rio Depan Polsek	62-█-█	Depan Polsek	Treatment ke-4	28 Mar 2026	30 Mar 2026	Meeting bulanan	"Kami memiliki agenda meeting bulanan"
3	Ibu Cila	62-█-█	Casa Del Lago No 4	Treatment	28 Mar 2026	30 Mar 2026	Meeting general & hari libur	"Mohon maaf Bu tgl 28 kami ada meeting general"

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Agenda yang Di-reschedule	Jadwal Awal	Jadwal Baru	Alasan Reschedule	Bukti Chat Singkat
4	Pak Yudi Nakula	62 [redacted]	Villa Tropical Svasti	Treatment	25 Mar 2026	30 Mar 2026	Ada tamu	"Maaf tidak bisa karena ada tamu, klo diundur ke tgl 29 bisa?"
5	Ketut Nuesa (Villa Mrs anchy)	62 [redacted]	Villa Mrs anchy	Treatment ke-2	25 Mar 2026	26 Mar 2026	Tamu tidak bisa diganggu	"Karena tamu kami hari ini tidak bisa di ganggu karena anaknya masih tidur"
6	Jero Dasaran Enny	62 [redacted]	Villa Griffin Home	Treatment April	01 Apr 2026	03 Apr 2026	Tamu baru bangun jam 9	"KLO bisa dikerjakan hari Jumat saja... Pagi jam 10, 9 pagi mereka baru bangun"
7	Sandra Blex	62 [redacted]	-	Treatment ke-2	10:00 AM	11:00 AM	Permintaan customer	"Could you come at 11am?"
8	Purchasing Fas.a.Fas	62 [redacted]	Fas a Fas Bakery	Treatment semut & tikus	02 Apr 07:00	02 Apr 17:00 → Cancel	Tamu sepi jam 5, lalu cancel	"Jam 5... krn tamu sepi jam 5 itu... kak ga jadii yaa cancel tgl 2"

3F. Data Customer Cancel

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Yang Dibatalkan	Tanggal Cancel	Alasan Cancel	Tahap Sebelum Cancel	Bukti Chat Singkat
1	Stephanie Villa Joy	62 [redacted]	Villa Joy	Pembayaran penuh treatment	24 Mar 2026	Hasil tidak memuaskan	Post-treatment	"I'm not paying 1.5 mill for that"

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Yang Dibatalkan	Tanggal Cancel	Alasan Cancel	Tahap Sebelum Cancel	Bukti Chat Singkat
2	Admin SekarAlitChildcare	62- 	Sekar Alit	Treatment tikus tambahan	27 Mar 2026	Harga di luar budget	Penawaran	"700 ribu itu udh sama treatment fogging 2x itu kak??/... oalahhh, baik klo gtu gajadi kak"
3	Risna Dewi Legong Keraton	62- 	Legong Keraton	Treatment April	31 Mar 2026	Biaya overtime & diskusi internal	Penawaran skema baru	"Untuk treatment april d skip dulu ya Sy diskusikan dulu sm team sy"
4	Purchasing Fas.a.Fas	62- 	Fas a Fas Bakery	Booking treatment 2 April	31 Mar 2026	Perubahan jadwal & keputusan internal	Penjadwalan	"Klo.pagi.bisa dtg... ok baik... kak ga jadii yaa cancel tgl 2"

4. Analisis Response Time

A. Ringkasan Response Time

Metrik	Hasil
Rata-rata waktu respon pertama	~12 menit (WIB)
Median waktu respon	~8 menit (WIB)
Respon tercepat	< 2 menit (WIB)
Respon terlama	~26 jam (WIB)
Kategori umum kecepatan respon	Cepat (5–15 menit)

Metrik	Hasil
Catatan kualitas data timestamp	Timestamp tersedia lengkap dalam format UTC. Konversi ke WIB (+7 jam) dilakukan untuk semua perhitungan. Beberapa jeda panjang terjadi karena hari libur, koordinasi lapangan, atau customer tidak membalas.

B. Data Chat dengan Response Time Lama

No	Nama Customer	Tanggal Chat	Jam Customer WA	Jam Dibalas	Selisih Response Time	Dampak / Risiko	Bukti Chat Singkat
1	Mrs Sjonnie	25 Mar 2026	07:33 WIB	08:33 WIB	1 jam	Reschedule tertunda	"Pagi! I'm sorry I had to discuss at home and I forgot to reply. Maybe tomorrow?"
2	BP Rio Depan Polsek	27 Mar 2026	10:45 WIB	11:55 WIB	1 jam 10 menit	Ketidakpastian jadwal	"Maaf kak, baru bisa info... Kemarin hari senin tanggal 23 kan sudah di treatment, namun hari hari berikutnya hingga hari ini muncul banyak nyamuk"
3	Stephanie Villa Joy	24 Mar 2026	09:43 WIB	10:13 WIB	30 menit	Komplain eskalasi	"All the ants are here... no improvement... i'm not paying 1.5 mill for that"
4	Mr André Priebes Villa Umalas	31 Mar 2026	13:17 WIB	13:36 WIB	19 menit	Klaim kualitas	"A 1-2 minute treatment is in line with your SOP's. Are sure?)"
5	Admin SekarAlitChildcare	27 Mar 2026	13:56 WIB	14:50 WIB	54 menit	Kehilangan upsell	"700 ribu itu udh sama treatment fogging 2x itu kak??/... oalahhh, baik klo gtu gajadi kak"

5. Analisis Jenis Komplain Hama Terbanyak

No	Jenis Hama	Jumlah Customer Komplain	Contoh Pola Keluhan	Peringkat
1	Semut	4	Masih muncul setelah treatment, tidak ada penurunan signifikan	1
2	Nyamuk	3	Muncul kembali pasca-fogging, durasi treatment dianggap terlalu singkat	2
3	Rayap	2	Muncul kembali di area yang sama, invoice/klaim terkait	3
4	Lalat	1	Masih terlihat di video setelah treatment	4
5	Tikus	1	Bau di plafon, keengganan bayar tambahan	5
6	Tidak spesifik	1	Kerusakan properti akibat metode fogging	6

Kesimpulan Singkat:

- **Jenis komplain terbanyak:** Semut (4 kasus), diikuti Nyamuk (3 kasus).
- **Dugaan penyebab dominan:** Metode treatment semut menggunakan umpan (bait) yang bekerja secara bertahap sering disalahartikan customer sebagai “tidak efektif” dalam 1-2 hari pertama. Untuk nyamuk, faktor cuaca (angin kencang) dan aktivitas manusia pasca-fogging mengurangi efektivitas asap.
- **Implikasi operasional:** Perlu edukasi eksplisit di awal mengenai mekanisme kerja umpan semut & kondisi ideal pasca-fogging. SOP komunikasi pasca-treatment harus menyertakan timeline penurunan hama agar ekspektasi customer terkelola.

6. Data Customer Survey

6A. Survey Sudah Dijadwalkan / Sudah Ada Tanggal

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Status Customer	Tanggal Survey	Jam Survey	Tujuan Survey	Keterangan	Bukti Chat Singkat
1	Pak Yusuf Wibowo	62-█-█	Kubu Pratama Indah	Lead Baru	27 Mar 2026	14:00 WIB	Survey rayap	Selesai	"Kapan bisa datang ke lokasi?"
2	Mrs Laetitia Dawas	62-█-█	Villa Yowanita	Lead Baru	27 Mar 2026	14:00 WIB	Cek tikus di kamar atas	Selesai	"Ok, besok jam 2, tamu tunggu team Anda untuk memgecek"
3	Echa Wijana	62-█-█	Kiss Bali Villa	Lead Baru	31 Mar 2026	10:00 WIB	Pengecekan ulang luasan rayap	Dijadwalkan	"Bisa mba"
4	Winda Septiana	62-█-█	Bumbak Park Villas	Lead Baru	25 Mar 2026	14:00 WIB	Cek & tabur sulfur ular	Selesai	"Bisa sekarang kak?.. bisa kak"
5	Ayumi	85292384113	The Present Spa, Canggü	Lead Baru	31 Mar 2026	15:00 WIB	Survey semut & nyamuk	Pending hasil	"Yes... Please help me fill in this data"
6	Dwi Mega Staff Ibu Tisnawati	62-█-█	Taman Penta Unit E.08	Lead Baru	25 Mar 2026	15:30 WIB	Cek & tabur sulfur ular	Selesai	"Boleh dibuatkan nota ya Pak"
7	Mel	62-█-█	Villa Baru Bu Hannah	Lead Baru	30 Mar 2026	15:00 WIB	Survey semut & nyamuk	Selesai	"Okay siap"

6B. Survey Masih Ditawarkan / Menunggu Jawaban




No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Status Customer	Tanggal Chat Terkait Survey	Bentuk Ajakan / Pertanyaan Survey	Respons Customer	Status Saat Ini	Bukti Chat Singkat
1	Agung Alit Rhea Management	62-█-█	Umalas	Lead Baru	23 Mar 2026	Request quotation bulanan	"Mohon dikirimkan quotationnya ..."	Menunggu proses payment	"Sore, Baik Kak, saya ajukan proses paymentnya ke team"

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Status Customer	Tanggal Chat Terkait Survey	Bentuk Ajakan / Pertanyaan Survey	Respons Customer	Status Saat Ini	Bukti Chat Singkat
2	Diah	62[REDACTED]	Tanjung Benoa	Lead Baru	25 Mar 2026	Penawaran 900rb/2x kunjungan	"Kak ini sudah include apa saja kak?"	Menunggu keputusan	"Kak bagaimana dengan kutu anjingnya apakah rencana jadi akan ditreatment?"
3	ADMIN - Romina Baldomir	62[REDACTED]	-	Lead Baru	27 Mar 2026	Rekomendasi manhole plafon	"Kalau menggunakan lubang exhaust fan gak bisa kak?"	Negosiasi teknis	"Agar seukuran badan manusia bisa masuk"
4	Limu Spa Moroccan	62[REDACTED]	Babakan, Canggu	Lead Baru	27 Mar 2026	Proposal General Pest	"Ini Ingsung dikerjakan setelah deal kontrak ya"	Forward ke owner	"Baik nanti kita forward untuk proposal ini ke ownernya dlu"
5	Bahar	62[REDACTED]	Denpasar (Renon)	Lead Baru	31 Mar 2026	Inquiry harga & jadwal kecoa	"Bisa tolong info: Estimasi harga... Kapan paling cepat bisa datang?"	Belum dijawab	"Saya ada masalah kecoa Jerman di apartemen saya"

7. Customer yang Telah Dikirim Penawarannya





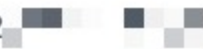


No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Layanan / Kebutuhan	Tanggal Penawaran	Nilai Penawaran	Bentuk Penawaran	Status Saat Ini	Bukti Chat Singkat
1	Eka Martina Massimo Bali	62[REDACTED]	Sanur	Kontrak 6 bulan General Treatment	23 Mar 2026	Rp 10.000.000	Quotation & Kontrak	Deal (DP 50%)	"Kak setelah kami berdiskusi... kami setuju untuk menggunakan sistem 50:50"

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Layanan / Kebutuhan	Tanggal Penawaran	Nilai Penawaran	Bentuk Penawaran	Status Saat Ini	Bukti Chat Singkat
2	Mrs Laetitia Dawas	62 [redacted]	Villa Yowanita	Ants & Rodent	31 Mar 2026	Rp 800.000	Chat quotation	Negosiasi garansi	"Berikut kami kirimkan hasil survey... 800 ribu untuk kunjungan 2 kali"
3	Mrs Aleksandra	85265778258	Villa Olenka	Tick treatment	30 Mar 2026	Rp 800.000	Chat quotation	Pending	"For the price 800k for 2 time treatment"
4	Diah	62 [redacted]	Tanjung Benoa	Kutu anjing	25 Mar 2026	Rp 900.000	Chat quotation	Follow-up	"Untuk biayanya 900 ribu untuk 2 kali kunjungan dalam sebulan Kak"
5	Dwi Mega Staff Ibu Tisnawati	62 [redacted]	Taman Penta	Snake treatment (sulfur)	25 Mar 2026	Rp 600.000	Invoice	Deal (Paid)	"Baik Bu, untuk biayanya 600 ribu untuk penaburan sulfur anti ularnya"
6	Yuneida	19174713979	Villa Mileida	Rodent control	27 Mar 2026	Rp 700.000 (nego 600k)	Chat quotation	Deal (600k)	"I can just pay the 600k for the rodent control service"
7	Bu Evi Lavie Kedampang	62 [redacted]	Kedampang	Rat, ant, cockroach	26 Mar 2026	Rp 900.000	Chat quotation	Deal	"Ibu kok besok pagi, hari ini aja, jam 2 bisa bu"
8	Limu Spa Moroccan	62 [redacted]	Babakan, Cangu	General Pest Control	27 Mar 2026	Rp 4.900.000	Proposal	Pending owner	"Berikut kami sampaikan hasil survey treatment General Pest Control"

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Layanan / Kebutuhan	Tanggal Penawaran	Nilai Penawaran	Bentuk Penawaran	Status Saat Ini	Bukti Chat Singkat
9	ADMIN - Romina Baldomir	62- 	-	Rodent & manhole	27 Mar 2026	-	Chat quotation	Negosiasi teknis	"Berikut kami kirimkan penawaran harga untuk pengerjaan pengendalian hama tikus & pembuatan mainhole"
10	Mel	62- 	Villa Baru Bu Hannah	Mosquito & ant (1x)	31 Mar 2026	Rp 500.000	Chat quotation	Deal	"Untuk satu kali treatment di biaya 500 ribu ya Kak"
11	Bahar	62- 	Denpasar	German cockroach	31 Mar 2026	-	Inquiry	Pending	"Estimasi harga untuk ukuran 20 m ² ?"







8. Data Penawaran yang Telah Deal

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Layanan yang Deal	Tanggal Penawaran	Tanggal Deal	Nilai Deal	Indikator Deal	Bukti Chat Singkat
1	Eka Martina Massimo Bali	62- 	Sanur	Kontrak 6 bulan	23 Mar 2026	23 Mar 2026	Rp 10.000.000	Persetujuan skema 50:50 & kirim kontrak	"Saya rencana untuk pembayaran Dp 50% nya besok"
2	Ibu Melissa GG Cinta Sanur	62- 	Sanur	Pest control 1x	24 Mar 2026	25 Mar 2026	-	Bukti transfer dikirim	"Thank you. Here is the proof of payment 🙏"
3	Dwi Mega Staff Ibu Tisnawati	62- 	Taman Penta	Snake sulfur	25 Mar 2026	25 Mar 2026	Rp 600.000	Invoice dikirim & treatment jalan	"Mohon dibantu update ya Pak... update treatment"

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Layanan yang Deal	Tanggal Penawaran	Tanggal Deal	Nilai Deal	Indikator Deal	Bukti Chat Singkat
4	Yuneida	19174713979	Villa Mileida	Rodent control	27 Mar 2026	27 Mar 2026	Rp 600.000	Konfirmasi bayar	"I can just pay the 600k for the raodent control service"
5	Bu Evi Lavie Kedampang	62 	Kedampang	Pest & rodent	26 Mar 2026	26 Mar 2026	Rp 900.000	Konfirmasi jadwal hari ini	"Ibu kok besok pagi , hari ini aja , jam 2 bisa bu"
6	Mel	62 	Villa Baru Bu Hannah	Mosquito & ant (1x)	31 Mar 2026	31 Mar 2026	Rp 500.000	Konfirmasi jadwal & minta invoice	"Okay baik... Kapan ya ini??.. Okay boleh"
7	Bu Winda Tuban	62 	GG House	Kontrak tahunan	23 Mar 2026	23 Mar 2026	Rp 11.000.000	Deal harga & lanjut kontrak	"Nggih baik Mba, Kontrak dan invoice sudah saya kirimkan ya Mba"
8	Mrs Laetitia Dawas	62 	Villa Yowanita	Ants & rodent	31 Mar 2026	31 Mar 2026	Rp 800.000	Nego garansi 3 bulan	"Boleh minta garansi 3 bulan ?"
9	Agung Putra (Villa Leon)	62 	Villa Leon	Treatment	24 Mar 2026	24 Mar 2026	-	Konfirmasi singkat	"Ok"
10	Pak Yudi Nakula	62 	Villa Fenta/Oshara	Treatment	23 Mar 2026	23 Mar 2026	-	Konfirmasi jadwal	"Baik. Terima kasih"
11	Bu Devi Umalas	62 	Umalas	Treatment	31 Mar 2026	31 Mar 2026	-	Bukti pembayaran	"berikut bukti pembayaran kami 🙏"

9. Data Customer yang Sudah Difollow Up Kembali Terkait Penawarannya

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Tanggal Penawaran	Tanggal Follow-up	Bentuk Follow-up	Respons Customer	Status Lanjutan	Bukti Chat Singkat
1	Stephanie Villa Joy	62-█-█-█	Villa Joy	24 Mar 2026	31 Mar 2026	Reminder komplain & tawaran retreatment	Tidak merespon	Pending / Eskalasi 50%	"Regarding your previous complaint, our team has offered a follow-up treatment... we kindly request a 50% payment"
2	Agung Alit Rhea Management	62-█-█-█	Umalas	23 Mar 2026	30 Mar 2026	Cek status payment	Proses ke team	Pending	"Sore, Baik Kak, saya ajukan proses paymentnya ke team"
3	Diah	62-█-█-█	Tanjung Benoa	25 Mar 2026	26 Mar 2026	Tanya keputusan treatment	Belum jawab	Pending	"Kak bagaimana dengan kutu anjingnya apakah rencana jadi akan ditreatment?"
4	Limu Spa Moroccan	62-█-█-█	Babakan, Canggu	27 Mar 2026	27 Mar 2026	Tanya konfirmasi deal	Forward ke owner	Pending	"Baik nanti kita forward untuk proposal ini ke ownernya dlu"
5	ADMIN - Romina Baldomir	62-█-█-█	-	27 Mar 2026	27 Mar 2026	Klarifikasi teknis manhole	Tanya alternatif	Negosiasi	"Kalau menggunakan lubang exhaust fan gak bisa kak?"
6	Ayumi	85292384113	Canggu	28 Mar 2026	31 Mar 2026	Cek hasil survey & tanya rat price	Tanya update	Pending	"Hello, you have any update ? And I also have problem of rat in villa."

No	Nama Customer	No WhatsApp	Alamat	Tanggal Penawaran	Tanggal Follow-up	Bentuk Follow-up	Respons Customer	Status Lanjutan	Bukti Chat Singkat
7	Pak Gian T IAN Water	62 	-	24 Mar 2026	25 Mar 2026	Tanya jadwal Maret	Tidak merespon	Inactive	"Untuk bulan ini apakah ingin dilakukan treatment nggih?"
8	Risna Dewi Legong Keraton	62 	Legong Keraton	31 Mar 2026	31 Mar 2026	Penawaran skema baru	Skip April	Cancel sementara	"Untuk treatment april d skip dulu ya Sy diskusikan dulu sm team sy"
9	HD Acc Seoul Sull	62 	Seoul Sull	-	30 Mar 2026	Reminder payment Feb	Belum bayar	Pending	"Selamat siang Kak, Kak ijin reminder kembali mohon untuk dibantu paymentnya nggih Kak"
10	HC Admin Acc Ajung Intan	62 	Ajung Intan	-	25 Mar 2026	Reminder payment Maret	Cek dulu	Pending	"Sebentar saya cek dlu ya kak"
11	Bukomang Black Ship	62 	Black Ship	-	24 Mar 2026	Reminder payment Feb	Tidak merespon	Pending	"Selamat pagi Bu, di reminder kembali untuk tagihan periode Februari"
12	Ibu Viena Casa Oaxaca Villa	62 	Casa Oaxaca	-	24 Mar 2026	Reminder payment Feb	Tidak merespon	Pending	"Selamat pagi kak, di reminder kembali untuk tagihan periode februari"

10. Insight Business Customer

A. Pola Permintaan Customer

- **Jenis layanan/hama paling sering:** General pest control (semut, nyamuk, kecoa) untuk villa & F&B, diikuti rodent control (tikus) dan treatment khusus (ular, rayap, kutu anjing).
- **Segmen customer dominan:** Villa hospitality (Canggu, Seminyak, Ubud, Sanur) dan F&B (restaurant, cafe, spa).
- **Pola kebutuhan:** Repeat order bulanan/kontrak 6 bulan sangat dominan. Customer cenderung meminta 2x kunjungan/bulan dengan garansi 30 hari.

B. Pola Komplain Customer

- **Komplain dominan:** Efektivitas treatment semut & nyamuk dalam 1-3 hari pertama pasca-treatment.
- **Jenis hama paling bermasalah:** Semut (karena mekanisme umpan yang lambat) dan Nyamuk (karena faktor angin & aktivitas manusia).
- **Tahap rawan friksi:** Pasca-treatment (after-sales). Customer sering mengharapkan hasil instan, sementara metode kimia/organik membutuhkan waktu. Friksi juga muncul di tahap penagihan invoice jika nominal tidak sesuai ekspektasi atau terjadi kerusakan properti.

C. Pola Konversi

- **Tahap paling sering maju:** Survey → Penawaran → Deal. Customer yang menerima survey langsung di lokasi cenderung deal lebih cepat (contoh: Villa Yowanita, Taman Penta, Villa Hannah).
- **Tahap paling sering tertahan:** Follow-up penawaran ke owner/management (B2B) dan negosiasi harga/garansi.
- **Sinyal chat berujung deal:** Customer langsung menanyakan jadwal fix, meminta invoice, atau menyetujui skema pembayaran (DP/transfer). Contoh: "Ok kami ok dengan harga ini", "Saya rencana untuk pembayaran Dp 50% nya besok".

D. Pola Kehilangan Peluang

- **Alasan umum tidak lanjut/cancel:** Harga tambahan di luar kontrak (tikus, manhole, overtime), jadwal bentrok dengan operasional customer, atau ketidakpuasan hasil awal tanpa komunikasi ekspektasi yang jelas.
- **Kelemahan follow-up:** Beberapa thread menunjukkan jeda >24 jam saat customer komplain atau tanya teknis, berpotensi menurunkan trust.
- **Risiko response time lambat:** Pada segmen villa premium & F&B, keterlambatan respon >1 jam saat komplain muncul dapat memicu ancaman tidak bayar atau laporan ke pihak ketiga.

E. Rekomendasi Aksi

1. **Standardisasi Template Edukasi Pasca-Treatment:** Kirim pesan otomatis setelah treatment selesai yang menjelaskan timeline penurunan hama (khususnya semut & nyamuk), cara menjaga area, dan jadwal kunjungan berikutnya.
2. **Percepatan Respon Komplain:** Tetapkan SLA internal <15 menit untuk thread yang mengandung kata kunci "komplain", "masih ada", "tidak puas", atau "kerusakan". Gunakan template eskalasi cepat ke supervisor.
3. **Perapihan Data Survey & Penawaran:** Pastikan setiap survey menghasilkan quotation tertulis (PDF/chat terstruktur) dalam <2 jam, mencakup rincian metode, garansi, dan syarat tambahan (manhole, overtime, akses).
4. **Standardisasi Penawaran & Invoice:** Gunakan template invoice digital yang konsisten. Lakukan verifikasi nominal dengan customer sebelum kirim untuk menghindari revisi berulang.
5. **Penanganan Komplain Hama Dominan:** Buat SOP khusus untuk kasus semut & nyamuk: (a) jelaskan mekanisme bait/fogging di awal, (b) jadwalkan pengecekan wajib hari ke-3, © siapkan opsi retreatment cepat jika threshold hama tidak turun >50%.