





Laporan Audit Chat WhatsApp — PT. Garuda Auto Nusantara

Periode: Januari – Februari 2026 | Sumber: 20 Thread Chat (16 Customer, 4 Internal) | Dibuat: Auto Audit

BAGIAN 1 — RINGKASAN EKSEKUTIF

 **Conclusion:** Tim sales PT. Garuda Auto Nusantara menunjukkan performa *closing* yang sangat impresif dengan tingkat respons yang sangat cepat (rata-rata 2–5 menit). Dari total 16 kontak customer yang dianalisis, mayoritas berujung pada transaksi sukses, didorong oleh urgensi pembelian yang tinggi dari segmen *fleet* dan pembeli *cash*.

📌 Key Insights:

- **Total kontak dianalisa:** 16 customer (tidak termasuk 4 grup koordinasi internal).
- **Keterlibatan Sales:** 3 representatif (Rizky, Maya, Dimas).
- **Status Keseluruhan:** Mendominasi di angka **9 Closing** , diikuti oleh **3 Warm Prospect**, **3 Komplain — Selesai**, dan **1 Drop** .
- **Mood Dominan:** Sebagian besar customer menunjukkan mood **Antusias** dan **Terburu-buru** (terutama segmen B2B/Rental), namun terdapat riwayat **Marah** pada kasus komplain keterlambatan logistik dan cacat unit.
- **Tren Produk:** Permintaan tertinggi ada pada segmen **SUV** dan **MPV**, disusul oleh kendaraan niaga (Pick Up) untuk kebutuhan operasional perusahaan.
-  **Warning (Temuan Kritis):** Terdapat dua area yang memerlukan perhatian manajemen. Pertama, masalah logistik dan *Quality Control* (PDI) yang memicu komplain keras dari customer (keterlambatan pengiriman hingga 3 minggu dan unit lecet saat serah terima). Kedua, valuasi *appraisal trade-in* yang dinilai terlalu rendah oleh customer, menyebabkan hilangnya potensi *closing* (Drop).

BAGIAN 2 — DATA CUSTOMER

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
1	Bapak Andi - Pembeli SUV	6281111111111111	Rizky	5 menit	Closing <input checked="" type="checkbox"/>	Antusias	Tinggi	Customer negosiasi diskon SUV, membandingkan dengan kompetitor, dan deal dengan booking fee.	<i>"Oke, saya transfer booking fee ke mana?"</i> — Bapak Andi, 2026-01-10T10:10:00Z

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
2	Ibu Siska - Pembeli Fleet Kantor	62 <i>[Redacted]</i>	Maya	2 menit	Komplain — Selesai	Marah	Tinggi	Customer komplain keras karena keterlambatan pengiriman unit operasional ; diselesaikan dengan kompensasi voucher bensin.	<i>"Mbak Maya, ini gimana sih unit saya kok belum sampai?!"</i> — Ibu Siska, 2026-01-15T10:00:00Z

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
3	Bapak Budi - Pengusaha Rental Mobil	62 <i>[Redacted]</i>	Dimas	5 menit	Closing 	Terburu-buru	Tinggi	Deal cepat 3 unit MPV untuk rental dengan tambahan <i>free</i> asuransi <i>all risk</i> dan langsung lunas.	<i>"Lusa pagi jam 8 unit harus di garasi saya." — Bapak Budi, 2026-01-20T09:40:00Z</i>

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
4	Mas Doni - Pembeli Mobil Pertama	62- ...	Rizky	5 menit	Warm Prospect	Ragu-ragu	Sedang	Selesai <i>test drive</i> hatchback di rumah, tertarik dengan subsidi DP namun masih menunda untuk diskusi dengan istri.	<i>"Menarik sih. Tapi saya harus diskusi sama istri dulu."</i> — Mas Doni, 2026-02-07T14:25:00Z

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
5	Bapak Hendra - Pembeli Cash Keras	62- ...	Maya	5 menit	Closing <input checked="" type="checkbox"/>	Curiga	Tinggi	Sempat curiga promo penipuan, meminta bukti invoice resmi, lalu transfer lunas untuk Sedan Premium.	<i>"Mbak, saya lihat iklan di IG ada promo cashback 50 juta. Ini beneran atau penipuan?"</i> — Bapak Hendra, 2026-02-10T13:00:00Z

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
6	Pembeli Mobil Pertama (Budi)	62...	Rizky	2 menit	Closing 	Antusias	Tinggi	Datang ke showroom untuk test drive SUV Tipe X dan langsung mentransfer booking fee.	“Saya jadi ambil yang tipe X warna hitam ya.” — Pembeli Mobil Pertama, 2026-01-11T04:35:00Z

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
7	Pengusaha Rental Mobil	62 <i>[Redacted]</i>	Maya	5 menit	Warm Prospect	Ragu-ragu	Sedang	Negosiasi 5 unit MPV, namun menunda SPK karena stok warna silver habis dan takut unit tidak seragam.	<p><i>"Ya sudah saya hold dulu deh, takutnya nggak seragam warnanya."</i></p> <p>— Pengusaha Rental Mobil, 2026-01-17T02:25:00Z</p>

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
8	Pembeli Mobil Pertama (Hatchback)	62-1111-1111	Rizky	5 menit	Closing 	Antusias	Tinggi	Meminta video unit, melakukan test drive di dealer, dan langsung membayar lunas secara cash.	"Sudah saya transfer lunas ya mas." — Pembeli Mobil Pertama, 2026-01-06T12:00:00Z

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
9	Pengusaha Rental Mobil (3 MPV)	62#####	Maya	5 menit	Closing <input checked="" type="checkbox"/>	Netral	Tinggi	Negosiasi alot membandingkan diskon dengan brand T, akhirnya deal 3 unit MPV di diskon 20jt/unit.	"Oke deal. Total DP nya berapa?" — Pengusaha Rental Mobil, 2026-01-10T14:25:00Z

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
10	Pembeli Fleet Kantor (1 Pick Up)	62.....	Dimas	5 menit	Closing <input checked="" type="checkbox"/>	Terburu-buru	Tinggi	Butuh 1 unit Pick Up sangat urgent, langsung meminta invoice resmi dan melunasi pembayaran.	<p><i>“Oke saya ambil. Tolong buat invoice resmi sekarang.”</i></p> <p>— Pembeli Fleet Kantor, 2026-01-15T08:30:00Z</p>

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
11	Customer Trade In (Sedan 2015)	62- ...	Rizky	5 menit	Drop ✗	Curiga	Rendah	Ingin <i>trade in</i> ke SUV Premium, namun batal karena harga <i>appraisal</i> mobil lamanya dinilai terlalu rendah.	<i>"Promonya juga paling akal-akalan dealer. Saya batal aja."</i> — Customer Trade In, 2026-01-20T16:20:00Z

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
12	Buyer Mobil Keluarga	62- ...	Maya	5 menit	Komplain — Selesai	Marah	Sedang	Marah dan sempat <i>ghosting</i> karena unit indent terlambat 3 minggu, akhirnya puas setelah unit tiba.	<i>“Janjinya bulan lalu, ini udah lewat 3 minggu lho!”</i> — Buyer Mobil Keluarga, 2026-02-01T09:10:00Z

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
13	Pembeli SUV Cash	6281111111111111	Rizky	5 menit	Closing <input checked="" type="checkbox"/>	Antusias	Tinggi	Deal pembelian SUV secara cash dengan diskon 20 juta dan langsung mengirimkan data legalitas SPK.	"Saya transfer booking fee dulu ya 5 juta." — Pembeli SUV Cash, 2026-01-05T11:55:00Z

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
14	Customer Trade In (Avanza 2018)	62-8-123456789	Maya	5 menit	Warm Prospect	Ragu-ragu	Sedang	Melakukan appraisal Avanza 2018, meminta simulasi kredit, dan sedang menimbang keputusan dengan istri.	"Oke saya diskusikan sama istri dulu ya." — Customer Trade In, 2026-01-19T10:40:00Z

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
15	Pembeli Fleet Kantor (5 Pick Up)	62.....	Dimas	5 menit	Closing 	Terburu-buru	Tinggi	Membeli 5 unit Pick Up operasional , meminta penawaran resmi, nego diskon tambahan, dan langsung lunas.	<i>"Pembayaran sudah ditransfer full ya mas."</i> — Pembeli Fleet Kantor, 2026-02-02T14:00:00Z

No	Nama Customer	No WhatsApp	Sales yang Menghubungi	Respon Time Sales	Status Customer	Mood Customer	Urgensi Membeli	Ringkasan Chat	Bukti Chat
16	Customer Komplain Unit	62- ...	Rizky	5 menit	Komplain — Selesai	Marah	Rendah	Komplain keras menemukan lecet di bumper saat serah terima, akhirnya setuju diperbaiki gratis di bengkel resmi.	<i>"Mas Rizky, ini gimana sih mobil baru kok lecet!"</i> — Customer Komplain Unit, 2026-02-15T16:00:00Z

BAGIAN 3 — PERFORMA SALES

Nama Sales	Kualitas Respon	Product Knowledge	Saran Perbaikan
Rizky	Sangat Baik — Respons sangat cepat (rata-rata 2–5 menit), proaktif menawarkan <i>test drive</i> ke rumah, dan sangat sabar serta solutif saat menangani komplain unit lecet.	Sangat Baik — Mampu menjelaskan spesifikasi teknis secara detail (mesin 2.0L Turbo, 220 HP, fitur ADAS) dan fasih menghitung simulasi kredit.	<p>✅ Recommendation: Tingkatkan teknik negosiasi dan edukasi pada customer <i>trade-in</i> agar tidak mudah <i>drop</i> saat harga <i>appraisal</i> di bawah ekspektasi pasar.</p>
Maya	Baik — Respons cepat dan sangat solutif memberikan kompensasi (voucher bensin) saat pengiriman telat. Mampu meyakinkan customer yang curiga terhadap promo.	Baik — Menguasai info stok, promo <i>cashback</i> , dan prosedur legalitas (STNK/plat profit) dengan sangat baik.	<p>✅ Recommendation: Pastikan ketersediaan stok warna seragam untuk pembeli <i>fleet</i> (B2B) agar tidak kehilangan momentum <i>closing</i> karena masalah varian warna.</p>
Dimas	Sangat Baik — Sangat sigap melayani pembeli <i>fleet</i> yang terburu-buru. Cepat menerbitkan <i>invoice</i> , PO, dan berkoordinasi dengan manajemen untuk <i>approval</i> diskon.	Sangat Baik — Paham detail administrasi B2B (PPN 11%, faktur pajak, NIB) dan proses PDI prioritas untuk unit operasional.	<p>✅ Recommendation: Pertahankan standar pelayanan B2B yang sudah sangat baik dan efisien.</p>

BAGIAN 4 — PRODUK YANG PALING BANYAK DITANYAKAN

Nama Tipe/Produk	Jumlah Pertanyaan	Nama Kontak yang Menanyakan
SUV (termasuk Premium & Tipe X)	4	Bapak Andi, Pembeli Mobil Pertama (Budi), Customer Trade In (Sedan 2015), Pembeli SUV Cash
MPV	4	Bapak Budi (Rental), Pengusaha Rental Mobil (5 unit), Pengusaha Rental Mobil (3 unit), Customer Trade In (Avanza)
Pick Up (Kendaraan Niaga)	2	Pembeli Fleet Kantor (1 unit), Pembeli Fleet Kantor (5 unit)
Hatchback	2	Mas Doni, Pembeli Mobil Pertama (Hatchback)
Sedan Premium	1	Bapak Hendra
Mobil Keluarga / General Unit	2	Buyer Mobil Keluarga, Customer Komplain Unit

Dokumen ini dihasilkan dari analisa data WhatsApp menggunakan Auto Audit.