





# 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		Rizky	5 menit	Closing 	Antusias	Tinggi	Customer negosiasi diskon SUV, membandingkan dengan kompetitor, dan deal dengan <i>booking fee</i> .	<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	[REDACTED]	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	[REDACTED]	Dimas	5 menit	Closing <input checked="" type="checkbox"/>	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." —</i> Bapak Budi, 2026-01-20T09:40:00Z

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	[REDACTED]	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	[REDACTED]	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)	[REDACTED]	Rizky	2 menit	Closing <input checked="" type="checkbox"/>	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	[REDACTED]	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)	[Redacted]	Rizky	5 menit	Closing <input checked="" type="checkbox"/>	Antusias	Tinggi	Meminta video unit, melakukan <i>test drive</i> di dealer, dan langsung membayar lunas secara <i>cash</i> .	"Sudah saya <i>transfer lunas ya mas.</i> " — 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)	[REDACTED]	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)	[REDACTED]	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)	[REDACTED]	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	[REDACTED]	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	[REDACTED]	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.	<i>“Saya transfer booking fee dulu ya 5 juta.” — Pembeli SUV Cash, 2026-01-05T11:55:00Z</i>

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)	[REDACTED]	Maya	5 menit	Warm Prospect	Ragu-ragu	Sedang	Melakukan <i>appraisal</i> Avanza 2018, meminta simulasi kredit, dan sedang menimbang keputusan dengan istri.	<i>"Oke saya diskusikan sama istri dulu ya."</i> — 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)	[REDACTED]	Dimas	5 menit	Closing <input checked="" type="checkbox"/>	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	[REDACTED]	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
<b>Rizky</b>	<b>Sangat Baik</b> — 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.	<b>Sangat Baik</b> — Mampu menjelaskan spesifikasi teknis secara detail (mesin 2.0L Turbo, 220 HP, fitur ADAS) dan fasih menghitung simulasi kredit.	<p>✅ <b>Recommendation:</b> 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>
<b>Maya</b>	<b>Baik</b> — Respons cepat dan sangat solutif memberikan kompensasi (voucher bensin) saat pengiriman telat. Mampu meyakinkan customer yang curiga terhadap promo.	<b>Baik</b> — Menguasai info stok, promo <i>cashback</i> , dan prosedur legalitas (STNK/plat profit) dengan sangat baik.	<p>✅ <b>Recommendation:</b> Pastikan ketersediaan stok warna seragam untuk pembeli <i>fleet</i> (B2B) agar tidak kehilangan momentum <i>closing</i> karena masalah varian warna.</p>
<b>Dimas</b>	<b>Sangat Baik</b> — 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.	<b>Sangat Baik</b> — Paham detail administrasi B2B (PPN 11%, faktur pajak, NIB) dan proses PDI prioritas untuk unit operasional.	<p>✅ <b>Recommendation:</b> Pertahankan standar pelayanan B2B yang sudah sangat baik dan efisien.</p>

## BAGIAN 4 — PRODUK YANG PALING BANYAK DITANYAKAN

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

*Dokumen ini dihasilkan dari analisa data WhatsApp menggunakan Auto Audit.*