

## [ADMIN/CS PERFORMANCE SUMMARY]

Nama Admin/CS : Dilla (Cakra Jacket)  
Nomor Admin/CS : sales  
Periode Analisis: 02 Feb 2026 - 26 Feb 2026  
Total Hari Kerja: 22 hari  
Bidang Bisnis : Konveksi - Jacket, Kaos & Varsity Custom  
Tugas Utama : Handling leads, diskusi desain, follow-up order, update produksi,  
laporan harian ke atasan

### TABEL 1: OVERVIEW PERFORMANCE

Metrik	Nilai	Benchmark	Status
Total Tiket Customer	58 tiket	-	-
Response Time Rata-rata (jam kerja, manual)	24 menit	< 30 menit	GOOD
Response Time Median	12 menit	-	-
Resolution Rate	82.7%	> 75%	EXCELLENT
First Contact Resolution	15.5%	-	-
Tiket Tidak Direspon (manual)	3 tiket	0	AVERAGE
Closing Rate (DP Masuk / Total Leads Masuk)	12.1%	> 20%	NEED IMPROVEMENT
SOP Compliance Rate	78.0%	> 80%	AVERAGE
Follow-up Proaktif Rate	45.0%	> 60% dari hot leads	AVERAGE
Keluhan Resolved Rate	50.0%	> 70%	NEED IMPROVEMENT
Konsistensi Laporan Harian ke Atasan	95.4%	100% hari kerja	GOOD

**KATEGORI PERFORMA KESELURUHAN: GOOD PERFORMER** Admin menunjukkan konsistensi tinggi dalam pelaporan dan kecepatan respon awal, namun perlu penguatan pada teknik closing dan penanganan keluhan produksi (ngaret).

### TABEL 2: BREAKDOWN PER KATEGORI TIKET

Kategori Tiket	Jumlah	Persentase	Avg Response	Resolved	Partial	Escalated	Unresolved	Resolution Rate
Inquiry	32	55.2%	18 menit	25	4	0	3	78.1%
Desain & Mockup	8	13.8%	35 menit	7	1	0	0	87.5%
Data Order	5	8.6%	22 menit	5	0	0	0	100%

Kategori Tiket	Jumlah	Persentase	Avg Response	Resolved	Partial	Escalated	Unresolved	Resolution Rate
Invoice & Pembayaran	7	12.1%	15 menit	7	0	0	0	100%
Deadline & Produksi	4	6.9%	45 menit	1	1	2	0	75.0%
Keluhan / Komplain	2	3.4%	52 menit	1	0	1	0	100%
Form Approval	0	0%	-	0	0	0	0	-
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>	<b>24 menit</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>82.7%</b>

**TABEL 3: RESPONSE TIME ANALYSIS**

Metrik	Nilai
Response Time Rata-rata (jam kerja)	24 menit
Response Time Median	12 menit
Response Time Tercepat (manual)	1 menit
Response Time Terlambat (manual)	4 jam 15 menit
Tiket direspon < 15 menit	32 tiket (55.2%)
Tiket direspon 15-30 menit	12 tiket (20.7%)
Tiket direspon 30-60 menit	6 tiket (10.3%)
Tiket direspon 1-3 jam	5 tiket (8.6%)
Tiket direspon > 3 jam	3 tiket (5.2%)
Tiket tidak direspon manual	3 tiket (layzhalayzha, dkk)
Auto-reply terpicu (tidak dihitung)	42 kali
Jam tersibuk (tiket masuk terbanyak)	10:00 - 12:00
Hari tersibuk	Senin

**TABEL 4: FUNNEL ORDER (LEADS MASUK HINGGA CLOSING)**

Tahap Funnel	Jumlah	% dari Total	Drop-off	Catatan
Total chat masuk (semua customer)	58	100%	-	
Leads Berkualitas (LB)	22	37.9%	62.1%	Banyak tanya satuan/COD
Leads Tidak Berkualitas (LTB)	36	62.1%	-	Alasan: Order satuan
Diskusi aktif (desain / ukuran / spek)	15	25.8%	31.8%	Drop di tahap desain
Invoice terkirim	9	15.5%	40.0%	

Tahap Funnel	Jumlah	% dari Total	Drop-off	Catatan
DP masuk / order confirmed	7	12.1%	22.2%	
Closing Rate keseluruhan	7	12.1%		

**TABEL 4A: BREAKDOWN INDIVIDUAL SEMUA LEADS (Database Lead)**

No	Nama Customer	Tgl Masuk	Produk	Qty	Status	Alasan LB / LTB	Ringkasan Chat
1	Bobby Prajitno	02 Feb	Varsity	10	CLOSING	-	DP masuk, desain ACC, komplain telat 1 hari
2	Suka Ragil	03 Feb	Varsity	45	CLOSING	-	Order 45 pcs untuk umroh, DP masuk, minta prioritas
3	Andry Yakult	07 Feb	Hoodie	26	CLOSING	-	Hoodie zipper navy, DP masuk, tanpa furing
4	Sri Nurhayati	10 Feb	Varsity	11	CLOSING	-	Jaket anak & guru, barter review maps, DP masuk
5	Lenawaty	14 Feb	Varsity	6	CLOSING	-	Desain beruang, kirim ke Balikpapan, DP masuk
6	Frans Supto	18 Feb	Varsity	13	CLOSING	-	Ganti warna ke maroon-hitam, DP masuk, kirim Serpong
7	Kusni Rohani	11 Feb	Varsity	6	CLOSING	-	Kirim ke Aceh, DP masuk, revisi logo punggung
8	Lana Lunk	19 Feb	Varsity	10	LB	-	Diskusi aktif logo emas, menunggu DP
9	Eko Agus	19 Feb	Varsity	100	LB	-	Survey ke Cikupa, cek bahan cotton fleece
10	Agung Triwibawa	16 Feb	Varsity	20	LB	-	Desain angka 26 isi nama siswa, diskusi aktif
11	Edo Suwondo	02 Feb	Varsity	20	LTB	Budget/Bahan	Minta bahan Kenzo/Puma, tidak tersedia
12	Suster Sylviana	12 Feb	Varsity	30	LTB	Sistem Bayar	Minta COD karena trauma penipuan, ditolak
13	Eliyas Suranta	12 Feb	Varsity	50	LTB	Bahan	Cari bahan waterproof, sampel tidak cocok
14	Tuti Kirana	10 Feb	Varsity	6	LB	-	Diskusi desain sekolah, tunggu ukur siswa

**TABEL 5: DETAIL ORDER YANG BERHASIL CLOSING (DP Masuk)**

No	Nama Customer	Produk	Qty	Tgl Chat	Tgl DP	Waktu Konv	Nominal DP
1	Bobby Prajitno	Varsity	10	02 Feb	03 Feb	1 hari	1.020.000
2	Suka Ragil	Varsity	45	03 Feb	05 Feb	2 hari	5.205.000
3	Andry Yakult	Hoodie	26	07 Feb	10 Feb	3 hari	2.710.200
4	Sri Nurhayati	Varsity	11	10 Feb	13 Feb	3 hari	1.006.800
5	Lenawaty	Varsity	6	14 Feb	19 Feb	5 hari	590.400
6	Frans Sapto	Varsity	13	18 Feb	19 Feb	1 hari	2.370.000
7	Kusni Rohani	Varsity	6	11 Feb	24 Feb	13 hari	712.800
	<b>TOTAL/AVG</b>		117			<b>4.0 hari</b>	<b>13.615.200</b>

**TABEL 6: SOP COMPLIANCE AUDIT PER ORDER**

No	Customer	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	Score
1	Bobby P.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	x	v	v	11/12
2	Suka R.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	x	?	?	9/12
3	Andry Y.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	?	?	?	9/12
4	Sri N.	v	v	v	v	v	v	v	v	v	?	?	?	9/12
5	Lenawaty	v	v	v	v	v	v	v	v	v	?	?	?	9/12
	<b>AVG</b>													<b>9.4/12</b>

**SOP Step yang Paling Sering Terlewat:**

1. Step 10 (Update Progress): Customer (Bobby P) harus follow-up sendiri untuk tahu status.
2. Step 12 (Pelunasan): Beberapa data pelunasan tidak tercatat di chat manual admin.

**TABEL 7: ANALISIS KELUHAN & KOMPLAIN**

Metrik Keluhan	Nilai
Total Tiket Keluhan	2 tiket
Keluhan Resolved	1 tiket (50%)
Keluhan Partial	0 tiket (0%)
Keluhan Escalated	1 tiket (50%)
Avg Response Time untuk Keluhan	52 menit

**Top Jenis Keluhan:**

1. Deadline Meleset: Bobby Prajitno komplain pengiriman meleset 1 hari dan tidak ada update proaktif.
2. Keamanan Transaksi: Suster Sylviana takut penipuan, minta COD (Escalated/LTB).

**TABEL 9: ANALISIS LAPORAN HARIAN KE ATASAN**

Metrik Laporan Harian	Nilai
Total hari kerja dalam periode	22 hari
Total laporan terkirim	21 dari 22 hari (95.4%)
Laporan lengkap (ada LB + pcs + analisa LTB)	21 (100%)
Keakuratan laporan vs data aktual chat	Sesuai
Alasan LTB paling sering disebutkan di laporan	1. Order Satuan / 2. Hanya Menyapa

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Metrik Kunci	Nilai Aktual	Benchmark	Status
Response Time Rata-rata	24 menit	< 30 menit	GOOD
Resolution Rate	82.7%	> 75%	EXCELLENT
Closing Rate	12.1%	> 20%	NEED IMPROVEMENT
SOP Compliance Rate	78.3%	> 80%	AVERAGE
Konsistensi Laporan Harian	95.4%	100%	GOOD
<b>KATEGORI PERFORMA AKHIR</b>			<b>GOOD PERFORMER</b>

## INSIGHT & REKOMENDASI

- KEKUATAN UTAMA:** Dilla sangat disiplin dalam administrasi pelaporan harian (95.4%) dan memiliki kecepatan respon awal yang baik (median 12 menit). Kemampuan kualifikasi leads (LB vs LTB) sudah sangat tajam.
- AREA PERBAIKAN TERBESAR:** Penanganan keluhan terkait keterlambatan produksi masih reaktif. Kasus Bobby Prajitno menunjukkan admin tidak memberikan update progress (Step 10) sehingga customer merasa diabaikan saat deadline mendekat.
- POTENSI REVENUE YANG HILANG:** Terdapat sekitar 150-200 pcs potensi order dari leads "Warm" (Lana Lunk, Agung Triwibawa, Eko Agus) yang belum closing karena follow-up yang kurang agresif di tahap akhir desain.
- MASALAH TEKNIS:** Riwayat chat menunjukkan kendala PC mati berulang kali yang menghambat admin mengakses sistem invoice (Paper.id) dan JO, memaksa admin bergantung pada bantuan manual atasan.
- ACTION ITEM PRIORITAS:**
  - Proaktif Update:** Admin wajib memberikan update status produksi minimal 3 hari sekali tanpa menunggu customer bertanya.
  - Edukasi Pembayaran:** Siapkan script