

=== DATA ANALISIS SOP & FRAUD ===

Topik Laporan: Analisa Deteksi Pelanggaran SOP dan Fraud

TABEL 1: RINGKASAN TEMUAN UTAMA

Metrik	Jumlah	Persentase
Total Chat Lead yang Dianalisis	82	100.0%
Chat Sesuai SOP	56	68.3%
Chat dengan Indikasi Pelanggaran SOP	21	25.6%
Chat dengan Indikasi Fraud / High Risk	5	6.1%
Total Temuan Risiko	26	31.7%
Lead Berpotensi Terdampak	19	23.2%

TABEL 2: KLASIFIKASI TEMUAN

Kategori Temuan	Jumlah Kasus	Persentase dari Temuan	Level Risiko
Tidak follow-up sesuai SLA	8	30.8%	Sedang
Penyampaian harga tidak sesuai pricelist resmi	4	15.4%	Tinggi
Mengarahkan pembayaran ke rekening personal	2	7.7%	Kritis

Menjanjikan promo di luar approval perusahaan	3	11.5%	Tinggi
Tidak melakukan screening kebutuhan buyer	5	19.2%	Sedang
Tidak update status lead di CRM / grup	2	7.7%	Sedang
Indikasi manipulasi urgency / info unit	2	7.7%	Tinggi
TOTAL	26	100.0%	-

TABEL 3: STATUS TEMUAN BERDASARKAN LEVEL RISIKO

Level Risiko	Jumlah	Persentase
Rendah	0	0.0%
Sedang	15	57.7%
Tinggi	9	34.6%
Kritis	2	7.7%
TOTAL TEMUAN	26	100.0%

TABEL 4: DETAIL INDIKASI FRAUD / PELANGGARAN BERISIKO TINGGI

No	Nama Lead Dummy	Proyek	Jenis Temuan	Deskripsi Singkat	Level Risiko
1	Nabila Santoso	Emerald Park Residence	Rekening Personal	Buyer diarahkan transfer tanda jadi ke rekening pribadi dengan alasan proses lebih cepat	Kritis
2	Fikri Mahendra	Emerald Park Residence	Harga Tidak Resmi	Harga yang diberikan lebih rendah dari pricelist tanpa approval tertulis	Tinggi
3	Clara Wijaya	Riverstone Living	Promo Tidak Resmi	Sales menjanjikan free canopy dan free BPHTB padahal tidak ada di promo aktif	Tinggi
4	Indra Kurniawan	Grand Cendana	Manipulasi Urgency	Sales menyebut unit tinggal 1 tanpa bukti stock valid untuk menekan keputusan buyer	Tinggi
5	Santi Wulandari	Emerald Park Residence	Rekening Personal	Buyer diminta booking fee ke rekening atas nama individu sebelum invoice resmi keluar	Kritis

TABEL 5: DETAIL PELANGGARAN SOP OPERASIONAL

No	Nama Lead Dummy	Proyek	Pelanggaran SOP	Dampak Potensial	Level Risiko
1	Kevin Aditya	Riverstone Living	Tidak follow-up selama 3 hari setelah buyer minta site visit	Lead dingin dan pindah fokus ke kompetitor	Sedang
2	Dita Maharani	Emerald Park Residence	Tidak gali budget dan skema pembayaran di awal	Buyer tidak qualified namun tetap dibawa ke tahap lanjut	Sedang
3	Yolan Permata	Grand Cendana	Tidak update hasil visit ke CRM	Tim tidak punya visibility status lead	Sedang
4	Rizky Darmawan	Riverstone Living	Kirim pricelist lama yang sudah tidak berlaku	Potensi komplain saat closing	Tinggi
5	Hana Priscilla	Emerald Park Residence	Tidak konfirmasi decision maker utama	Proses lambat karena pasangan belum dilibatkan	Sedang

6	Bimo Satrya	Grand Cendana	Follow-up terlalu lambat setelah buyer minta simulasi KPR	Momentum hot lead hilang	Sedang
7	Niken Aulia	Emerald Park Residence	Janji promo tambahan tanpa cek approval leader	Potensi sengketa janji sales	Tinggi
8	Taufan Nugraha	Riverstone Living	Tidak membuat recap kebutuhan buyer setelah call	Penawaran jadi tidak presisi	Sedang
9	Rere Oktaviani	Grand Cendana	Tidak update grup setelah booking verbal	Ada risiko double handling lead	Sedang
10	Adrian Saputra	Emerald Park Residence	Menyampaikan info unit siap huni padahal masih indent	Ekspektasi buyer tidak sesuai	Tinggi

TABEL 6: BREAKDOWN PER PROYEK

Proyek	Total Chat Dianalisis	Temuan SOP	Temuan High Risk / Fraud	Total Temuan	Persentase Temuan
Emerald Park Residence	34	8	4	12	35.3%
Riverstone Living	26	6	1	7	26.9%
Grand Cendana	22	7	0	7	31.8%
TOTAL	82	21	5	26	31.7%

TABEL 7: POLA PELANGGARAN SOP TERBESAR

Pola	Jumlah Kasus	Insight
Follow-up tidak disiplin	8	Mayoritas terjadi setelah buyer menunjukkan minat tinggi, artinya kebocoran ada di tahap momentum
Penawaran tidak terkontrol	7	Sales mencoba mempercepat closing dengan janji harga atau promo yang tidak sah

Kualifikasi buyer lemah	5	Buyer dibawa terlalu jauh sebelum kecocokan budget, lokasi, dan decision maker tervalidasi
Dokumentasi internal tidak rapi	4	Data di CRM dan grup tidak sinkron sehingga rawan miskomunikasi tim
TOTAL	24	-

TABEL 8: INDIKATOR FRAUD YANG TERDETEKSI

Indikator	Jumlah Kasus	Tingkat Bahaya	Penjelasan
Permintaan transfer ke rekening personal	2	Sangat Tinggi	Berpotensi penyalahgunaan dana dan sengketa serius
Harga di luar pricelist resmi	2	Tinggi	Memicu selisih pembayaran, komplain, atau potensi mark-up / markdown tidak sah
Janji benefit di luar approval	3	Tinggi	Menimbulkan kewajiban yang tidak pernah disetujui perusahaan
Klaim stok / urgency tanpa data	2	Tinggi	Menyesatkan buyer dan merusak trust jika terbukti salah
TOTAL	9	-	-

TABEL 9: ANALISIS DAMPAK BISNIS

Area Dampak	Potensi Risiko	Tingkat Dampak
Reputasi Brand	Buyer merasa ditipu atau dijanjikan hal yang tidak resmi	Tinggi
Revenue Leakage	Selisih harga, promo liar, atau dana booking tidak tercatat resmi	Tinggi
Legal / Komplain	Potensi dispute karena janji sales tidak sesuai kebijakan	Tinggi
Operasional	Lead handling tumpang tindih akibat update CRM dan grup yang lemah	Sedang
Closing Rate	Hot lead gagal closing karena follow-up lambat dan kualifikasi lemah	Sedang

TABEL 10: DETAIL NARATIF KASUS PRIORITAS**Kasus 1. Nabila Santoso**

- Proyek: Emerald Park Residence
- Temuan: Buyer diarahkan untuk mentransfer booking fee ke rekening personal.
- Risiko: Sangat tinggi karena transaksi tidak melalui kanal resmi perusahaan.
- Indikasi: Sales menyebut alasan percepatan unit lock, namun tidak ada invoice resmi saat permintaan dibuat.
- Rekomendasi: Audit percakapan lengkap, cek alur pembayaran, dan lakukan klarifikasi langsung ke buyer.

Kasus 2. Fikri Mahendra

- Proyek: Emerald Park Residence

- Temuan: Harga yang disampaikan tidak sesuai pricelist aktif.
- Risiko: Tinggi karena berpotensi menyebabkan selisih penerimaan dan konflik saat buyer lanjut ke tahap pembayaran.
- Indikasi: Ada perbedaan nominal antara chat sales dan file resmi marketing.
- Rekomendasi: Verifikasi sumber harga dan batasi akses file pricelist lama.

Kasus 3. Clara Wijaya

- Proyek: Riverstone Living
- Temuan: Sales menjanjikan benefit tambahan tanpa approval.
- Risiko: Tinggi karena buyer bisa menganggap benefit tersebut sebagai komitmen resmi perusahaan.
- Indikasi: Tidak ditemukan approval leader atau materi promo pendukung.
- Rekomendasi: Semua promo tambahan wajib memakai template tertulis yang tervalidasi.

Kasus 4. Indra Kurniawan

- Proyek: Grand Cendana
- Temuan: Sales menggunakan klaim stok tinggal satu unit tanpa bukti update stock.
- Risiko: Tinggi karena termasuk misleading urgency.
- Indikasi: Tidak ada sinkronisasi dengan admin stock saat pernyataan disampaikan.
- Rekomendasi: Terapkan aturan bahwa klaim stock harus berbasis data hari yang sama.

Kasus 5. Santi Wulandari

- Proyek: Emerald Park Residence
- Temuan: Booking fee diminta ke rekening individu sebelum invoice resmi.
- Risiko: Kritis.
- Indikasi: Buyer menerima instruksi pembayaran sebelum nomor virtual account dikeluarkan.
- Rekomendasi: Nonaktifkan praktik penerimaan dana di luar jalur resmi dan lakukan investigasi internal.

TABEL 11: ROOT CAUSE ANALYSIS

Akar Masalah	Penjelasan
Kontrol penawaran lemah	Sales masih bisa menyampaikan harga dan promo tanpa guardrail yang kuat
SOP follow-up belum disiplin	Tidak semua hot lead diperlakukan dengan SLA yang jelas
Monitoring leader belum real time	Leader baru mengetahui kasus setelah buyer sudah jauh di funnel
Dokumentasi tools belum konsisten	Data CRM, grup, dan chat belum selalu sinkron
Budaya closing jangka pendek	Ada kecenderungan mengejar deal cepat walau melanggar proses resmi

INSIGHT SINGKAT

Temuan 1:

- Risiko terbesar bukan hanya fraud yang eksplisit, tapi pelanggaran SOP yang dibiarkan menjadi kebiasaan karena dianggap cara cepat closing.

Temuan 2:

- Proyek Emerald Park Residence memiliki porsi temuan tertinggi, sehingga perlu audit leader dan kontrol penawaran lebih ketat.

Temuan 3:

- Dua kasus rekening personal adalah red flag paling serius dan harus dipisahkan dari pelanggaran SOP biasa.

Temuan 4:

- Banyak kasus sebenarnya bisa dicegah jika follow-up, CRM update, dan template penawaran sudah terkunci secara sistem.

Temuan 5:

- Sebagian pelanggaran bukan niat fraud penuh, tapi tetap berbahaya karena menciptakan ekspektasi palsu ke buyer.

REKOMENDASI TINDAKAN

Area	Rekomendasi
Payment Control	Semua pembayaran wajib lewat rekening resmi atau virtual account. Larang total rekening personal
Pricelist Control	Gunakan satu sumber pricelist aktif dengan version control dan akses terbatas
Promo Approval	Promo tambahan hanya boleh dikirim jika ada template resmi dan approval leader
SLA Follow-up	Tetapkan SLA follow-up hot lead maksimal 24 jam
CRM Discipline	Lead tidak boleh dianggap aktif jika status visit, simulasi, dan next step belum diupdate
Monitoring	Buat alert otomatis untuk kata kunci sensitif seperti transfer pribadi, diskon khusus, unit terakhir
Coaching	Latih sales untuk closing berbasis trust, bukan tekanan atau janji liar

ACTION PLAN 7 HARI

Hari	Fokus	Output
Hari 1	Review 5 kasus high risk	Daftar prioritas investigasi
Hari 2	Audit jalur pembayaran	Validasi semua booking fee periode terkait
Hari 3	Lock pricelist dan promo resmi	Satu sumber dokumen aktif
Hari 4	Perbaiki template follow-up	Template penawaran dan urgency resmi
Hari 5	Sinkronisasi CRM dan grup sales	Aturan update status wajib
Hari 6	Coaching leader dan sales	Brief ulang SOP dan red flag fraud
Hari 7	Monitoring ulang sampel chat	Ukur penurunan pelanggaran awal chat

RINGKASAN EKSEKUTIF

Metrik Kunci	Nilai
Total Chat Dianalisis	82
Total Temuan Risiko	26
Pelanggaran SOP	21
Indikasi Fraud / High Risk	5
Proyek Risiko Tertinggi	Emerald Park Residence
Red Flag Terbesar	Rekening personal dan promo tidak resmi
Fokus Perbaikan	Kontrol pembayaran, pricelist, promo, dan SLA follow-up