

SOP Admin WA dan Kasir

Tujuh hari pertama mencatat asal pelanggan, dari chat sampai meja kasir.

Oleh: Nanan Soemanan



SEBELUM MULAI

Tujuh hari pertama nyatet asal pelanggan

Dari Februari sampai September 2026, laporan Meta di 150 Coffee Garden Bandung cuma bisa nyambungin 9 sampai 21% chat ke iklan. Sisanya masuk ke WhatsApp admin tanpa ketahuan asalnya, entah dari Google Maps, dari postingan biasa, dari pelanggan lama, atau dari orang yang baru chat beberapa hari setelah lihat iklan.

Selama sisa chat itu nggak dicatat, owner cuma pegang sepotong kecil gambarannya, dan dari situ keputusan buru-buru kayak matiin iklan biasanya muncul.

Ebook ini isinya cara nyatet asal pelanggan selama tujuh hari pertama, dan caranya sengaja aku bikin sederhana, soalnya pencatatan yang berhenti di tengah jalan biasanya kesandung hal sepele. Kolomnya kebanyakan, admin lupa, atau owner keburu nggak sabar.

Kalau pencatatan berhenti di tengah jalan, penyebabnya biasanya ada di orang dan kebiasaan.

Ebook ini dipegang tiga orang. Owner pegang laporan dan keputusan, admin WhatsApp pegang catatan chat, dan kasir pegang catatan tamu yang bayar. Di tiap bab aku sebut siapa ngerjain apa, biar nggak saling nunggu.

Alatnya template Google Sheets namanya **Pencatat Chat ke Kasir**, isinya lima tab (Ringkasan, Catat Chat, Catat Kasir, Daftar Pilihan, Cara Pakai). Admin ngisi tab Catat Chat, kasir ngisi tab Catat Kasir, dan angka di Ringkasan keluar sendiri.



Gambar 1. Owner, admin, dan kasir. Kalau salah satunya nggak ikut, catatannya bolong.

ISTILAH DAN ALAT

Istilah dan template yang dipakai

Ads Manager	Halaman tempat kamu bikin iklan Meta dan lihat laporannya.
Messaging conversations started	Kolom laporan yang ngitung berapa orang mulai chat baru ke akunmu lewat iklan.
objective	Tujuan iklan yang kamu pilih paling awal. Meta nyari orang sesuai tujuan ini.
budget	Uang yang kamu izinin Meta pakai buat iklan itu.

Catat Chat	Catat Kasir	Ringkasan	Daftar Pilihan	Cara Pakai		
Tanggal	4 digit akhir	Sumber	Jenis pertanyaan	Datang	Tanggal datang	Catatan
10/11/2026	4471	Iklan	Menu dan harga	Ya	13/11/2026	pesan pembuka iklan
10/11/2026	0928	Google Maps	Lokasi dan jam buka	Belum tahu		tanya rute
11/11/2026	7713	Organik	Promo	Tidak		lihat Reels
12/11/2026	3350	Pelanggan lama	Reservasi atau booking	Ya	12/11/2026	reservasi 6 orang
13/11/2026	1186	Tidak tahu	Menu dan harga	Belum tahu		

Gambar 2. Tab Catat Chat dengan lima baris contoh. Satu baris buat satu chat, dan kolom Sumber sama Jenis pertanyaan tinggal dipilih dari daftar.

Sebelum hari pertama, owner bikin salinan template, ganti [Nama Usaha] di nama file, terus isi tanggal hari pertama di tab Ringkasan. Tanggal hari ketujuh muncul sendiri.

Habis itu owner bagikan file ke admin WhatsApp dan kasir sebagai Editor. Admin ngisi Catat Chat, kasir ngisi Catat Kasir. Tab lain jangan diubah, soalnya rumus hitungannya ada di sana.

01

Kenapa 7 hari

Orang yang chat hari ini belum tentu datang hari ini juga.

Orang yang chat hari Senin belum tentu datang hari Senin. Bisa aja dia baru sempat mampir hari Kamis, atau nunggu weekend bareng keluarga. Kalau iklan dinilai di hari ketiga, tamu yang datang di hari kelima sampai ketujuh nggak pernah kehitung.

Makanya catatan pertama jalan tujuh hari penuh. Di hari ketujuh yang dilihat cuma **total chat masuk** sama

persen chat yang datang dari iklan. Omzet sengaja belum dihitung, soalnya minggu pertama ini buat ngebiasain orangnya nyatet dulu.

Tanggal hari ketujuh disepakati bareng owner sebelum mulai. Dengan tanggal yang udah disepakati, owner punya alasan buat nahan diri dan nggak ngubah iklan di tengah jalan.



Gambar 3. Tujuh hari pencatatan. Hari 1 sampai 6 cuma nyatet. Penilaian baru dilakukan di hari ke-7.

KERJAIN SEKARANG

Sepakati tanggal hari ketujuh bareng owner hari ini juga, terus tulis tanggalnya di tab Ringkasan.

02

SOP admin WhatsApp

Tiap chat masuk dicatat dalam sepuluh detik, sebelum dibalas.

Semua chat lewat tangan admin, jadi catatan admin yang paling nentuin. Kalau asal tiap chat dicatat rapi, owner bisa tahu berapa chat yang beneran datang dari iklan, nggak cuma yang kelacak Meta.

Satu baris bisa beres dalam sepuluh detik asal kolomnya sedikit dan pilihannya tinggal diklik. Makanya yang wajib diisi empat kolom aja, yaitu tanggal, empat digit akhir nomor, sumber, dan jenis pertanyaan.

Langkah 1 sampai 3

1. Buka template Pencatat Chat ke Kasir, tab Catat Chat, di HP atau laptop yang sama dengan WhatsApp admin.
2. Tiap chat baru masuk, isi satu baris sebelum kamu balas. Isinya tanggal, empat digit akhir nomor, sumber, dan jenis pertanyaan. Empat digit akhir udah cukup buat ngenalin orang yang sama kalau dia datang nanti.
3. Tentuin sumbernya pakai urutan di halaman sebelah. Tanda iklan dicek paling dulu, baru tanda yang lain.

Tanggal

+

4 digit akhir

+

Sumber

+

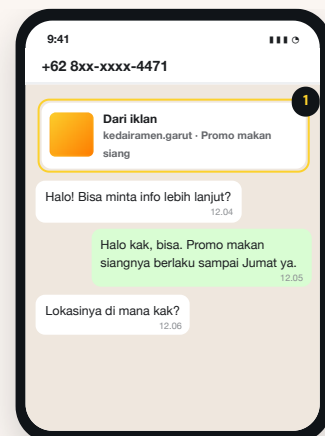
Jenis pertanyaan

=

10 detik per chat

Gambar 4. Empat kolom yang wajib diisi admin tiap chat masuk. Kolom lain boleh diisi belakangan.

Gimana admin tahu sebuah chat datang dari iklan? Chat dari iklan biasanya bawa keterangan iklan di atasnya, lalu pesan pembuka yang sama tiap kali. Begitu admin hafal bentuknya, milih sumber Iklan jadi cepat.



Gambar 5. Chat dari iklan di WhatsApp admin (1). Bentuknya bisa beda tergantung HP, jadi cek di HP admin sendiri.

CARA MILIH SUMBER

Cek dari atas, berhenti di yang pertama cocok

```
graph TD; A[Chat baru masuk] --> B{1 Chat bawa pesan pembuka dari iklan, atau orangnya bilang lihat iklan atau sponsored?}; B -- ya --> C[Iklan]; B -- tidak --> D{2 Orangnya nyebut Maps, lokasi, atau nanya rute?}; D -- ya --> E[Google Maps]; D -- tidak --> F{3 Orangnya nyebut postingan, Reels, story, atau akun Instagram?}; F -- ya --> G[Organik]; F -- tidak --> H{4 Nomornya udah ada di riwayat chat sebelum bulan ini?}; H -- ya --> I[Pelanggan lama]; H -- tidak --> J{5 Nggak ada petunjuk sama sekali.}; J --> K[Tidak tahu];
```

The flowchart starts with a black button labeled "Chat baru masuk". Below it is a downward arrow. The first decision box asks: "1 Chat bawa pesan pembuka dari iklan, atau orangnya bilang lihat iklan atau sponsored?". If "ya" (yes), it leads to a blue button labeled "Iklan". If "tidak" (no), it leads to the next decision box: "2 Orangnya nyebut Maps, lokasi, atau nanya rute?". If "ya", it leads to a green button labeled "Google Maps". If "tidak", it leads to the next decision box: "3 Orangnya nyebut postingan, Reels, story, atau akun Instagram?". If "ya", it leads to a purple button labeled "Organik". If "tidak", it leads to the next decision box: "4 Nomornya udah ada di riwayat chat sebelum bulan ini?". If "ya", it leads to an orange button labeled "Pelanggan lama". If "tidak", it leads to the final decision box: "5 Nggak ada petunjuk sama sekali.". This leads to a black button labeled "Tidak tahu".

Gambar 6. Urutan milih sumber chat. Kalau sampai bawah nggak ada yang cocok, pilih Tidak tahu.

Langkah 4 sampai 7

4. Pilih **Iklan** kalau chat bawa pesan pembuka dari iklan, atau orangnya bilang lihat iklan atau sponsored.

5. Pilih **Google Maps** kalau orangnya nyebut Maps, lokasi, atau nanya rute tanpa nyebut iklan. Pilih **Organik** kalau orangnya nyebut postingan, Reels, story, atau akun Instagram tanpa nyebut iklan.

6. Pilih **Pelanggan lama** kalau nomornya udah ada di riwayat chat sebelum bulan ini.

7. Pilih **Tidak tahu** kalau nggak ada petunjuk sama sekali, dan jangan nebak. Angka hasil tebakan memang kelihatan lebih rapi, tapi nanti malah bikin salah baca.

SOP ADMIN, LANJUTAN

Langkah 8 sampai 10

8. Isi kolom Datang dan Tanggal datang belakangan, kalau orangnya beneran datang dan bisa dikenali. Contohnya reservasi atas nama yang sama, atau empat digit nomornya cocok. Dari dua kolom ini template ngitung jeda rata-rata dari chat ke datang.

9. Kalau chat masuk lebih dari 50 sehari, catat di akhir shift dari riwayat chat hari itu. Jangan ditunda ke besok, soalnya besok udah ada tumpukan chat baru.

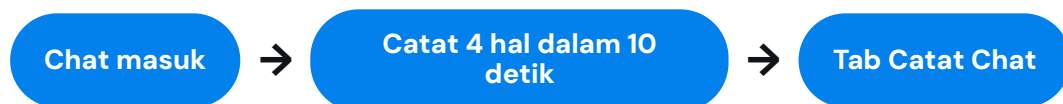
10. Pencatatan bisa dibikin otomatis setelah tujuh hari manual. Cara otomatisnya nggak dibahas di ebook ini.

Tujuh hari pertama sengaja dicatat tangan, supaya admin kenal polanya dulu, chat kayak apa yang biasanya dari iklan dan yang kayak apa dari Maps.

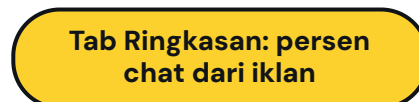
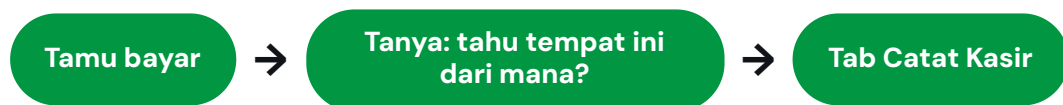
KENAPA EMPAT DIGIT AKHIR, BUKAN NOMOR LENGKAP

Empat digit akhir udah cukup buat nyocokin orang yang chat dengan orang yang datang. Nomor lengkap pelanggan juga nggak perlu tersebar di file yang dibuka banyak orang.

ADMIN WHATSAPP



KASIR



Gambar 7. Admin nyatet di tab Catat Chat, kasir nyatet di tab Catat Kasir. Dua-duanya dihitung otomatis di tab Ringkasan.

KERJAIN SEKARANG

Buka tab Catat Chat, terus isi satu baris uji coba buat ngebiasain jari. Hapus lagi baris itu sebelum hari pertama.

03

SOP kasir

Kasir cukup nanya satu pertanyaan, waktu tamu nunggu struk atau kembalian.

Admin cuma tahu orang yang chat. Tamu yang langsung datang tanpa chat nggak pernah lewat admin, ketemunya sama kasir. Makanya kasir sebagian satu tugas kecil, yaitu nanya tamu tahu tempat ini dari mana.

1. Owner jelasin ke kasir alasan pertanyaan ini ada.

Cukup satu kalimat, supaya kita tahu iklan kita kedengeran atau nggak. Kalau yang minta owner langsung, kasir lebih mau jalanin.

2. Kasir nanya waktu tamu nunggu struk atau kembalian. Cukup satu pertanyaan.

3. Kasir nyatet jawaban di tab Catat Kasir: tanggal, pilihan sumber yang sama dengan admin, dan jumlah orang di rombongan. Jumlah orang boleh dikosongin.

4. Kalau tamu jawab Instagram tapi nggak bisa bedain iklan atau bukan, catat **Tidak tahu** dengan catatan "IG".

5. Jangan maksa tamu yang nggak mau jawab. Kosongin aja barisnya.

6. Target kasir bukan semua tamu. Cukup tamu yang bayar langsung ke kasir dan lagi nggak antr panjang.

KASIR

Kakak tahu tempat kita dari mana, iklan, Maps, atau teman?

TAMU

Dari Instagram sih, Kak.

YANG KASIR TULIS

Tidak tahu, catatan "IG". Tamu nggak nyebut iklan atau bukan.

Gambar 8. Contoh jawaban yang paling sering bikin bingung, dan cara nyatetnya.

KERJAIN SEKARANG

Sampaikan tujuan pencatatan ini ke kasir yang lagi bertugas hari ini.

04

Tiga variasi skrip kasir

Pilih cara nanya yang paling pas dengan tamu di usahamu.

Pertanyaan yang sama bisa kedengeran ramah, bisa juga kayak lagi diwawancara, tergantung cara nanyanya. Anak muda di kafe, keluarga di resto, sama orang yang buru-buru di toko jelas nggak bisa ditanya dengan cara yang sama.

Tiga skrip di bawah bisa langsung dipakai. Pilih satu dan pakai terus selama tujuh hari, biar jawaban dari hari ke hari bisa dibandingin.

VARIASI SANTAI · BUAT KAFE DAN KEDAI ANAK MUDA

KASIR

Kakak tahu tempat kita dari mana, iklan, Maps, atau teman? Terima kasih ya.

Gambar 9. Nada ngobrol, nyebut pilihan singkat, tutup dengan terima kasih. Boleh selipin satu kata Sunda kalau usahamu di Garut atau Bandung. Yang kasir tulis: pilihan sumber sesuai jawaban tamu.

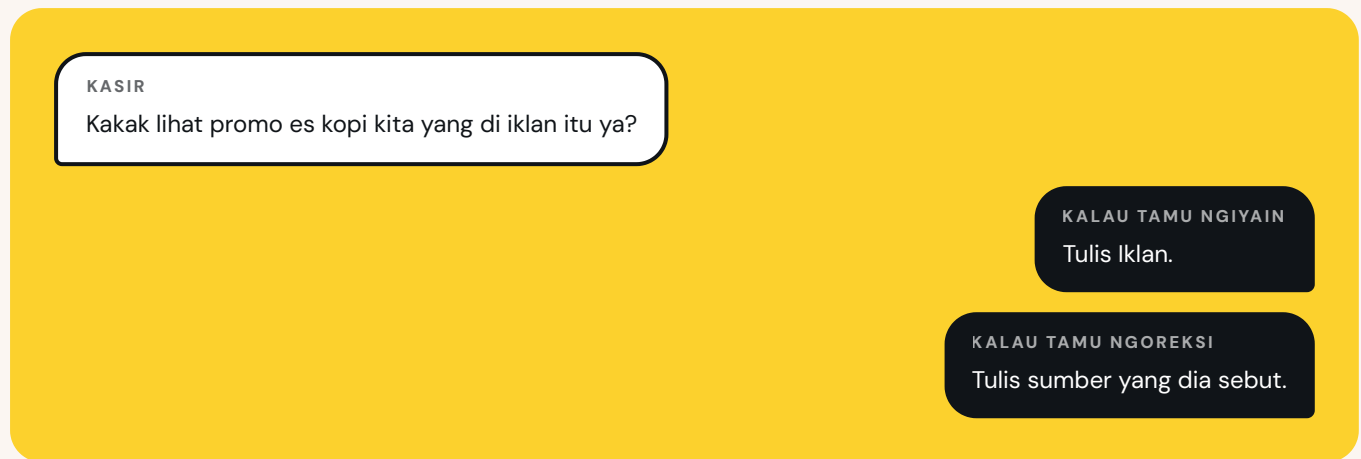
VARIASI SOPAN · BUAT RESTO KELUARGA DAN TAMU YANG LEBIH TUA

KASIR

Permisi Bapak Ibu, boleh saya tahu Bapak Ibu mengetahui resto kami dari mana?
Jawaban Bapak Ibu sangat membantu resto kami, terima kasih.

Gambar 10. Minta izin nanya satu hal, terus jelasin dalam satu kalimat bahwa jawabannya bantu resto. Yang kasir tulis: pilihan sumber sesuai jawaban tamu.

VARIASI TERSIRAT · BUAT TOKO DAN TAMU YANG BURU-BURU



Gambar 11. Kasir nyebut promo atau menu yang lagi diiklankan, jadi tamu tinggal ngiyain atau ngoreksi tanpa ngerasa diwawancara. Nama promo di sini cuma contoh. Ganti dengan promo usahamu.

CATATAN BUAT SKRIP TERSIRAT

Skrip ini paling cepat, tapi pertanyaannya udah nyebut iklan duluan, jadi tamu yang buru-buru bisa ngiyain aja. Pakai buat tamu yang memang nggak sempat ditanya panjang.

KERJAIN SEKARANG

Pilih satu skrip, terus minta kasir baca keras-keras dua kali sebelum shift mulai.

05

Jadwal hari 1 sampai 7

Siapa ngapain, tiap hari. Tempel halaman ini di dekat meja admin dan kasir.

Kalau kamu perhatiin, owner hampir seminggu penuh nggak buka Ads Manager. Itu disengaja. Kalau tiap hari lihat laporan, godaan buat ngubah iklan sebelum hari ketujuh gede banget, padahal tamu dari chat belum sempat datang.

Pengecualiannya hari keempat. Owner buka tab Ringkasan lima menit aja buat ngecek catatannya jalan atau nggak, dan iklannya tetap nggak diubah.

HARI	ADMIN	KASIR	OWNER
1	Pasang template, isi 1 baris uji, lalu hapus	Dengerin penjelasan owner, coba skrip ke 3 tamu	Jelasin ke kasir, sepakati tanggal hari ke-7
2	Catat semua chat masuk	Tanya semua tamu yang nggak antre	Nggak buka Ads Manager
3	Catat, cek ada baris Sumber yang kosong atau nggak	Lanjut	Nggak buka Ads Manager
4	Catat, isi kolom Datang buat nomor yang dikenali	Lanjut, tandai tamu yang bilang "chat dulu"	Baca tab Ringkasan 5 menit, jangan ubah iklan
5	Catat	Lanjut	Nggak buka Ads Manager
6	Catat, cek ulang baris kosong	Lanjut	Nggak buka Ads Manager
7	Tutup minggu, lihat tab Ringkasan, catat 2 angka	Serahin catatan ke admin	Baca 2 angka, buka Ads Manager, bandingkan Messaging conversations started dengan baris Iklan di template

Gambar 12. Jadwal tujuh hari. Kotak abu-abu di kolom owner artinya owner sengaja nggak buka Ads Manager hari itu.

KERJAIN SEKARANG

Cetak halaman ini, terus tempel di dinding dekat meja admin dan kasir.

06

Menghitung persen chat terlacak

Satu angka yang dilaporkan di hari ketujuh, dan cara membacanya.

Angka yang dilaporkan di hari ketujuh itu persen chat yang datang dari iklan. Template udah ngitung sendiri di tab Ringkasan baris 7, tapi cara hitungnya tetap perlu kamu tahu, biar bisa ngecek kalau angkanya kelihatan aneh.

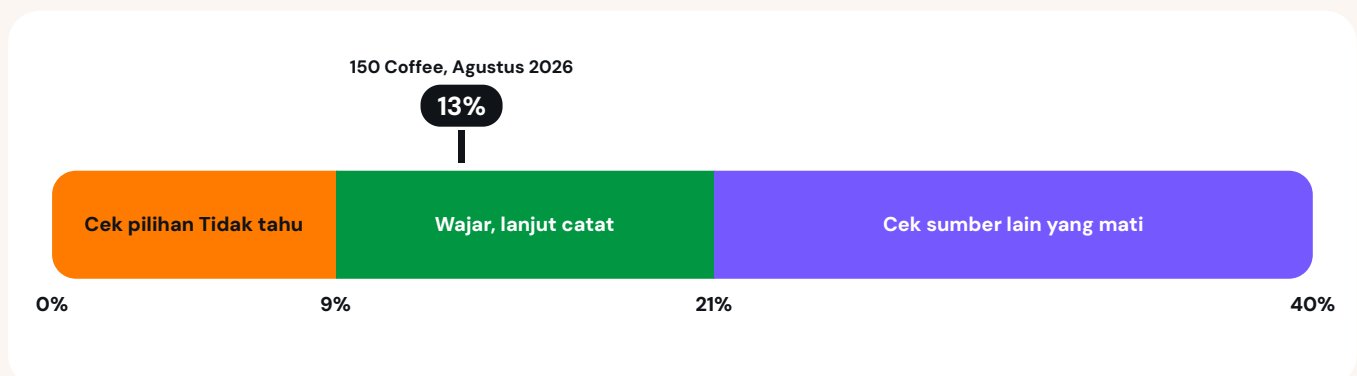
Hitungannya jumlah chat yang sumbernya Iklan dibagi total chat masuk, terus dikali 100. Di 150 Coffee bulan Agustus 2026 ada 134 chat dari iklan dan 994 chat masuk. 134 dibagi 994 hasilnya 0,1348, dikali 100 jadi 13,5%, dibulatin jadi 13%.

Pencatat Chat ke Kasir - [Nama Usaha]		
File · Edit · View · Insert · Format · Data		
	A	B
1		
2	Tanggal mulai hari 1	10/11/2026
3	Tanggal hari ke-7	16/11/2026
4		
5	Total chat masuk	5
6	Chat dari iklan	1
7	Persentase chat dari iklan	20%
8	Chat "Tidak tahu"	1
9	Porsi "Tidak tahu"	20%
10	Chat yang sudah datang	2
11	Jeda rata-rata chat ke datang (hari)	1,5

Ringkasan Catat Chat Catat Kasir Daftar Pilihan Cara Pakai

Ilustrasi template Google Sheets

Gambar 13. Tab Ringkasan di template. Lima baris contoh ngasih hasil 20% di baris 7, angka yang nanti dilaporkan.



Gambar 14. Cara baca hasil. Angka 150 Coffee (13%) ada di dalam rentang wajar 9–21%.

CARA MEMBACA HASILNYA

Kekecilan atau kegedean, dua-duanya dicek dulu

PERSEN CHAT DARI IKLAN

YANG DIPERIKSA DULU

Di bawah 9% di minggu biasa	Periksa admin terlalu sering milih Tidak tahu atau nggak, sebelum nyimpulin iklannya jelek.
9–21%	Sama kayak yang kelihatan di 150 Coffee dari Februari sampai September 2026. Wajar, jadi lanjut aja nyatetnya.
Di atas 21%	Periksa ada sumber lain yang mati atau nggak, misalnya Maps belum diklaim, sebelum kamu senang.
Tidak tahu lebih dari separuh	SOP sumber belum jalan. Datanya sendiri nggak aneh.

Hitung juga buat tab Catat Kasir

Ulangi hitungan yang sama pakai tab Catat Kasir. Template nampilin hasilnya di tab Ringkasan, baris ke-14. Persen di kasir biasanya lebih kecil dari persen di admin, soalnya tamu sering nggak bisa bedain iklan dan postingan biasa waktu ditanya kasir.

Selisih dua angka itu ngasih gambaran berapa banyak tamu yang nggak bisa bedain. Jadi kalau persen kasir lebih kecil, itu wajar, dan catatan admin tetap yang lebih bisa dipegang.

ANGKA MINGGU INI

Persen chat dari iklan (admin): _____ %

Persen tamu dari iklan (kasir): _____ %

Porsi Tidak tahu: _____ %

KERJAIN SEKARANG

Ambil angka minggu ini dari tab Ringkasan, terus isi kotak di atas.

07

Yang dilakukan di hari ke-8

Hari kedelapan buat lapor dan ngecek, belum buat ngubah iklan.

Tujuh hari udah lewat. Yang paling gampang dikerjain duluan, yaitu lapor satu angka ke grup Masyarakat MOTE pakai format di bawah, biar angka dari semua usaha bisa dibandingin.

Habis itu owner nyocokin dua angka, jumlah baris Iklan di template sama Messaging conversations started

minggu itu di Ads Manager. Dua angka ini harusnya deket. Kalau bedanya jauh, kemungkinan admin belum ngenalin pesan pembuka iklan, dan SOP admin perlu diulang bareng.

Terakhir, owner sama admin mutusin catatan minggu depan mau lanjut manual atau dibikin otomatis.

KAMU · GRUP MASYARAKAT MOTE

[nama usaha], minggu [tanggal], [X] persen chat dari iklan, total [Y] chat

Gambar 15. Format laporan hari ke-8. Ganti isi kurung siku dengan angka usahamu.

JANGAN BURU-BURU UBAH IKLAN

Objective, radius, dan budget iklan jangan diubah cuma karena tujuh hari pertama. Pengecualiannya kalau radius jelas salah, misalnya masih 17 km karena dulu pasang lokasi pakai nama kota.

KERJAIN SEKARANG

Kirim persen chat dari iklan minggu ini ke grup Masyarakat MOTE.