SKYLINE BOOKS · TINJAUAN BISNIS KUARTALAN

Q3 ditutup dengan MRR $647K — pertumbuhan terjaga, dukungan tidak.

Hasil Juli–September, dua hal yang memperlambat kami, dan empat komitmen untuk Q4.

MRR	$647K
PELANGGAN BERBAYAR	4,850
CHURN BULANAN	1.4%
CAC	$340

YANG AKAN KAMI BAHAS

Empat pertanyaan, secara berurutan: bagaimana hasil kami, apa yang berhasil, apa yang tersendat, dan apa langkah kami selanjutnya.

01 **Kuartal ini dalam lima angka**

Pelanggan, MRR, churn, CAC — Q2 dibanding Q3.

02 **Dari mana pertumbuhan berasal**

Pelanggan baru per bulan, dan penurunan di Agustus.

03 **Dua mesin yang berjalan baik**

Faktur otomatis di 62%; referral di 35%.

04 **Dua masalah yang menjadi tanggung jawab kami**

Respons pertama 9 jam; mid-size tertahan di 12%.

05 **Rencana Q4 dan permintaan di level pemilik**

Tiga perekrutan dukungan, paket mid-size, formulir pajak.

06 **Apa yang kami minta untuk disetujui**

Target MRR Q4 sebesar $730K dan jalan untuk mencapainya.

KEPUTUSAN DIBUTUHKAN PADA SLIDE 09

SEMUA ANGKA: Q3 FY26, LAPORAN INTERNAL

01 · KUARTAL INI DALAM LIMA ANGKA

Setiap metrik utama bergerak ke arah yang benar secara bersamaan.

Pertumbuhan, retensi, dan efisiensi meningkat pada kuartal yang sama — kombinasi inilah yang membuat target Q4 kredibel.

METRIK	Q2	Q3	PERUBAHAN	KETERANGAN
Pelanggan berbayar	4,200	**4,850**	**+650**	Penambahan bersih 650, kuartal penambahan terbesar kami
Pendapatan berulang bulanan	$560K	**$647K**	**+15%**	+$87K ditambahkan pada kuartal ini
Churn bulanan	1.8%	**1.4%**	**−0,4 poin**	Kami mempertahankan lebih banyak yang kami menangkan
Biaya akuisisi pelanggan	$410	**$340**	**−$70**	Pertumbuhan lebih murah, didorong oleh referral
Respons dukungan pertama	—	**9 jam**	**Target 4 jam**	Satu-satunya metrik yang belum mencapai target kuartal ini

Kesimpulan — kami tumbuh 15% sembari membuat setiap pelanggan lebih murah untuk didapatkan dan lebih mungkin bertahan. Respons dukungan adalah satu-satunya garis merah di halaman ini.

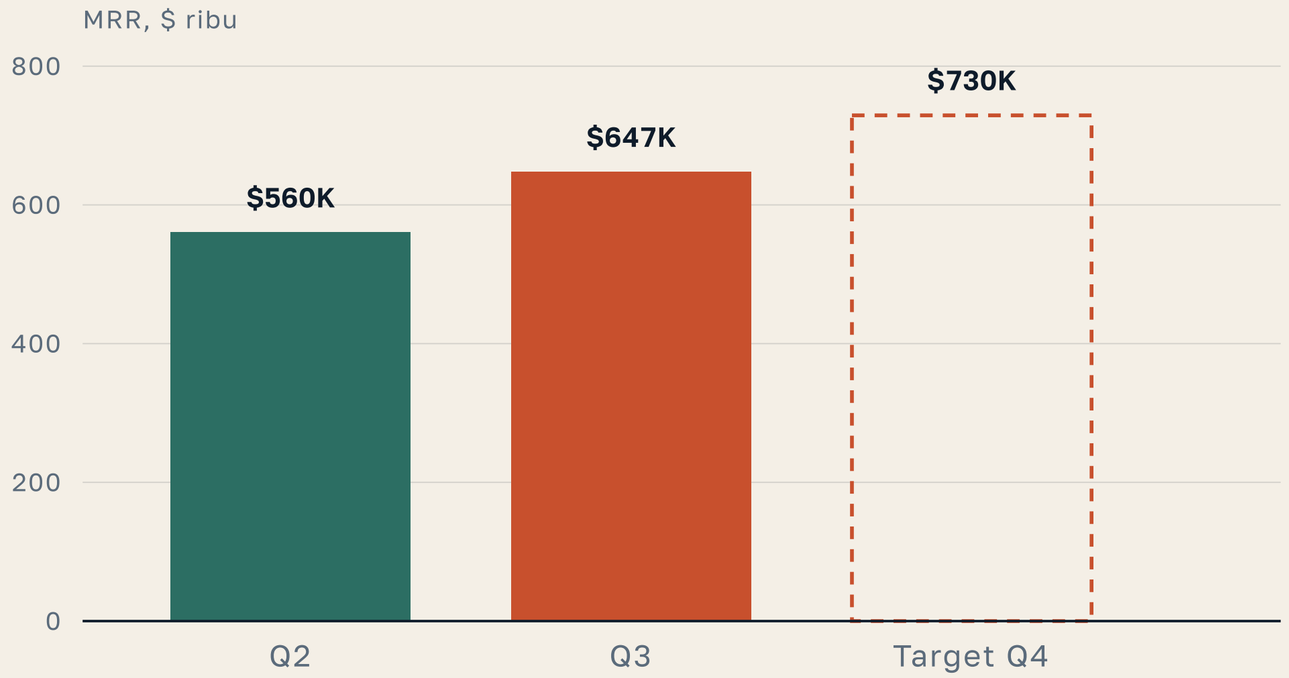
4 DARI 5 SESUAI TARGET

MRR tumbuh 15% hanya dalam satu kuartal, dari $560K menjadi $647K.

MRR YANG DITAMBAHKAN PADA Q3

+$87K

Pendapatan bulanan baru, terbawa ke setiap bulan berikutnya. Jika disetahunkan, kuartal ini saja menambah sekitar $1,04 juta run-rate.



Putus-putus = target, bukan aktual

PENDAPATAN PER PELANGGAN

$133

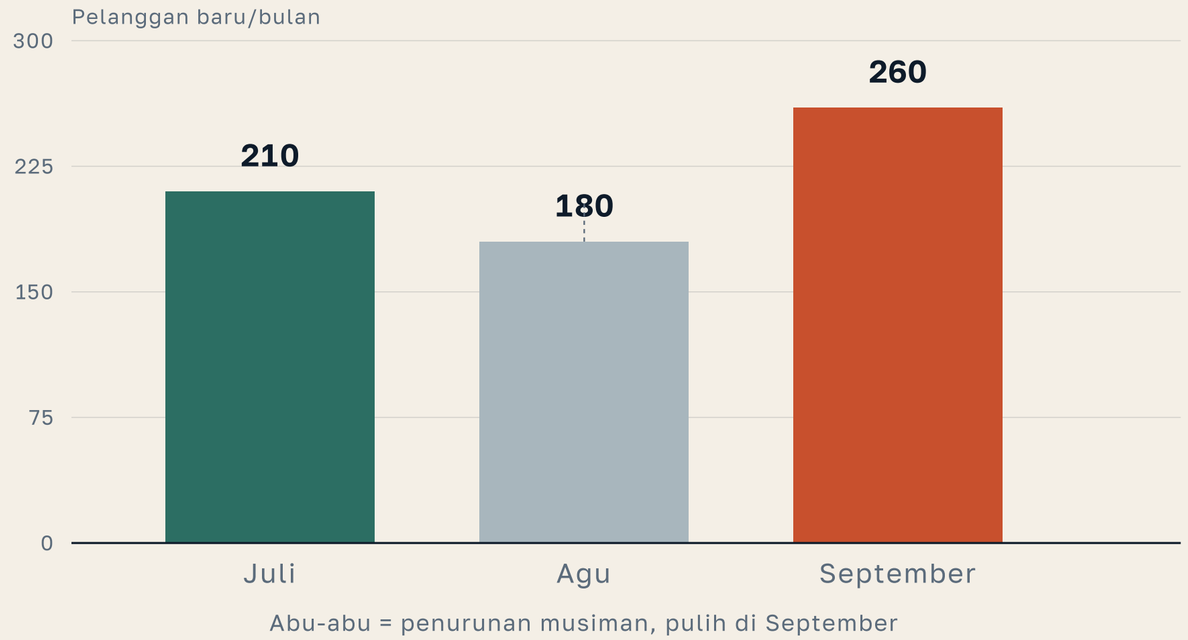
$647K ÷ 4.850, per bulan

TARGET Q4

$730K

Tambahan +$83K, atau +13%

Agustus melemah karena liburan musim panas, lalu September menjadi bulan terkuat kami.



Abu-abu = penurunan musiman, pulih di September

PELANGGAN BARU, Q3

650

210 + 180 + 260, sesuai pertumbuhan bersih pelanggan dari 4.200 → 4.850

Penurunan ini soal kalender

Agustus turun ke 180 karena liburan musim panas — pembeli maupun pipeline kami sama-sama melambat.

September menjawabnya

260 pelanggan baru, 24% di atas Juli. Kami menutup kuartal ini dengan akselerasi, bukan sekadar pemulihan.

Artinya bagi Q4

Kami menyusun rencana Q4 berdasarkan laju September, bukan rata-rata kuartal.

Dua mesin ini saling memperkuat: faktur menjaga pelanggan, referral mendatangkan mereka dengan murah.

MESIN 1 · PRODUK

Faktur otomatis digunakan oleh 62% pelanggan

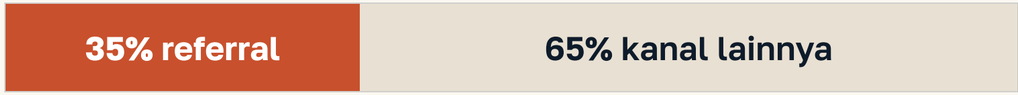


Hampir dua dari tiga akun kini menjalankan faktur tanpa perlu disentuh.

Fitur yang diandalkan pelanggan setiap bulan ini menjadi alasan paling masuk akal churn turun dari 1,8% menjadi 1,4%.

MESIN 2 · AKUISISI

Referral kini menyumbang 35% pelanggan baru

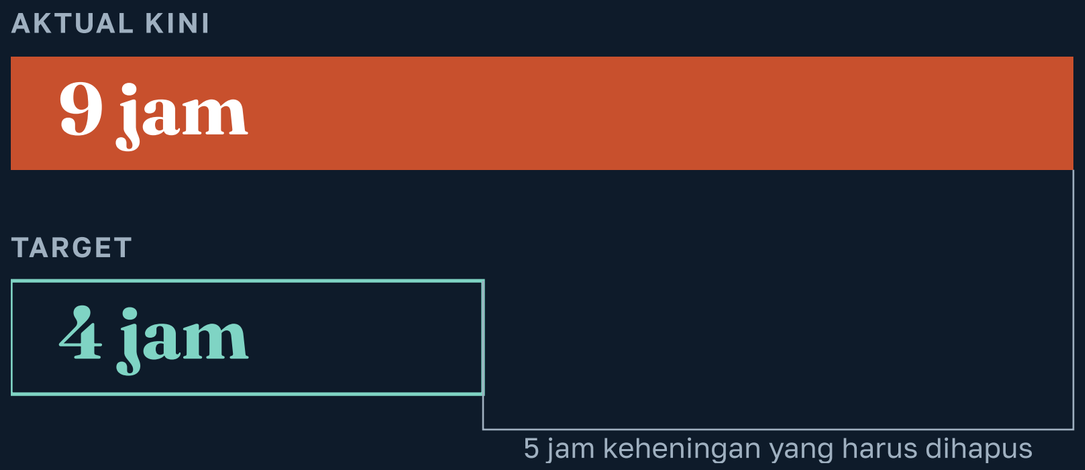


Dari 650 pelanggan baru, sekitar 228 datang melalui pelanggan yang sudah ada.

Inilah mekanisme di balik CAC turun dari $410 menjadi $340: pelanggan hasil referral hampir tidak berbiaya untuk kami jangkau.

Lingkaran ini Pakai faktur harian → Churn turun ke 1,4% → Lebih banyak perujuk → CAC turun ke $340

Respons dukungan pertama membutuhkan 9 jam dari target 4 jam — selisih lebih dari dua kali lipat.



Semua angka lain di papan skor berwarna hijau. Inilah angka yang bisa diam-diam merusaknya.

- Pelanggan yang menunggu sembilan jam kehilangan hampir satu hari kerja akuntansi mereka.
- Churn membaik ke 1,4% walau begitu, bukan karena dukungan sudah baik.
- Akun yang lebih besar mengajukan pertanyaan yang lebih sulit — kesenjangan ini menghambat pasar mid-size pada slide berikutnya.

Komitmen Q4: tiga perekrutan staf dukungan untuk membawa respons pertama ke 4 jam.

Perusahaan mid-size tertahan di 12% pelanggan — pasar terbesar kami yang belum tersentuh.

BASIS PELANGGAN MENURUT UKURAN PERUSAHAAN



Porsi ini tidak berubah kuartal ini. Usaha kecil mengadopsi kami secara mandiri; perusahaan dengan 100+ karyawan selalu terhenti di dua hal yang sama.

Penghambat · paketnya

Kami menjual satu produk yang dirancang untuk usaha kecil. Tidak ada tingkatan yang sesuai untuk tim keuangan dengan 100+ karyawan.

Penghambat · layanannya

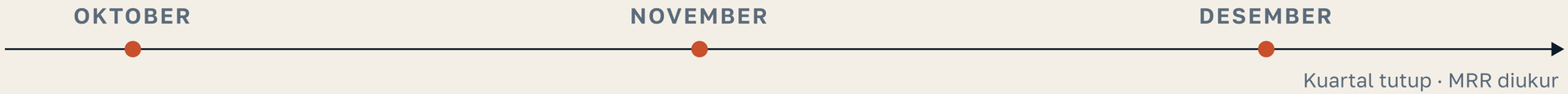
Respons pertama sembilan jam bukan sesuatu yang akan disetujui oleh departemen keuangan.

MENGAPA INI PRIORITAS, BUKAN SEKADAR NILAI TAMBAH

Pertumbuhan kami saat ini berasal dari 4.850 pelanggan, sebagian besar kecil, dengan rata-rata $133 per bulan. Akun mid-size adalah satu-satunya tumpuan kami untuk menaikkan pendapatan per pelanggan, bukan sekadar jumlah pelanggan — dan 88% basis kami sudah berada di sisi usaha kecil.

Komitmen Q4: meluncurkan paket mid-size, didukung oleh target respons 4 jam.

Tiga komitmen, berurutan dari Oktober hingga Desember, dengan formulir pajak pada November.



01 MULAI OKTOBER

Rekrut 3 staf dukungan

Kapasitas yang cukup untuk membawa respons pertama dari 9 jam ke target 4 jam.

UKURAN KEBERHASILAN

Respons pertama ≤ 4 jam

02 PADA Q4

Luncurkan paket mid-size

Tingkatan yang dirancang untuk perusahaan dengan 100+ karyawan, agar porsi 12% akhirnya bisa bergerak.

UKURAN KEBERHASILAN

Porsi mid-size di atas 12%

03 NOVEMBER

Kirim formulir pajak akhir tahun

Bertanggal pasti, tidak fleksibel — formulir harus sudah di tangan pelanggan sebelum penutupan akhir tahun.

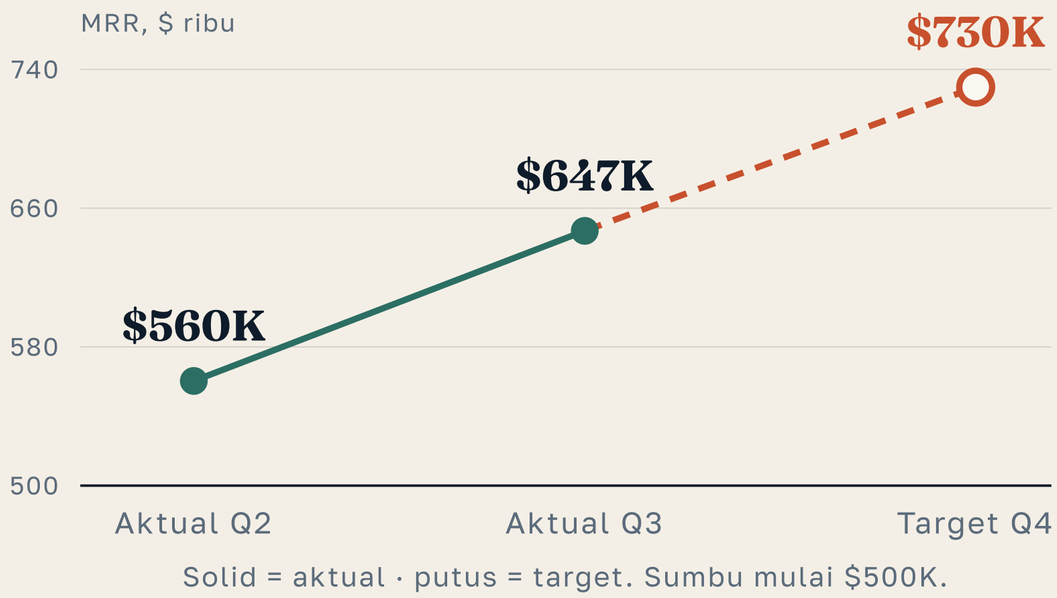
UKURAN KEBERHASILAN

Dikirim pada November

Urutannya — kapasitas dukungan diutamakan karena membuka jalan bagi paket mid-size; formulir pajak adalah satu-satunya item dengan tanggal yang tidak bisa diubah.

KETIGANYA SELESAI DALAM Q4

MRR $730K pada akhir Q4 — tambahan $83K, berdasarkan laju September.



Solid = aktual · putus = target. Sumbu mulai $500K.

PERTUMBUHAN YANG DIBUTUHKAN

+13%

MRR BARU YANG DIBUTUHKAN

$83K

Sedikit di bawah 15% yang baru kami capai — bisa diraih tanpa usaha luar biasa, tapi hanya jika kedua masalah ini didanai.

- ✓ **Setujui 3 perekrutan staf dukungan** — target respons 4 jam sepenuhnya bergantung pada jumlah staf.
- ✓ **Dukung paket mid-size** — keputusan harga dan paket dibutuhkan pada Oktober agar bisa diluncurkan dalam Q4.
- ✓ **Jaga tanggal formulir pajak November** — tidak bisa mundur ke Desember.

RINGKASAN

Kuartal yang kuat dengan dua kendala yang sudah diketahui — dan keduanya ditangani dalam rencana Q4.

KLAIM	BUKTI	YANG TERJADI PADA Q4
Pertumbuhan berakselerasi	MRR $560K → $647K (+15%); pelanggan 4.200 → 4.850; 260 pelanggan baru hanya pada September	Rencana disusun dari laju September menuju $730K
Pertumbuhan menjadi lebih murah dan lebih lekat	Churn 1,8% → 1,4%; CAC $410 → $340; referral 35% dari pelanggan baru; faktur digunakan oleh 62%	Jaga lingkaran faktur dan referral
Dukungan adalah titik terlemah kami	Rata-rata respons pertama 9 jam dari target 4 jam	Rekrut 3 staf dukungan; capai respons pertama 4 jam
Mid-size belum tergarap	Perusahaan dengan 100+ karyawan tetap di 12% pelanggan	Luncurkan paket mid-size; kirim formulir pajak pada November

MRR, Q3
$647K

PELANGGAN
4,850

CHURN
1.4%

RESPONS PERTAMA
9 jam

TINJAUAN BERIKUTNYA · Q4, JANUARI 2027

Perbaiki waktu respons, buka pintu mid-size, dan $730K akan menyusul.

Diskusi: rencana perekrutan dukungan, dan keputusan harga yang kami butuhkan pada Oktober.

YANG KITA BAWA PULANG DARI RUANGAN INI

01 3 perekrutan staf dukungan disetujui

02 Pemilik harga paket mid-size ditentukan

03 Tanggal formulir pajak November dipertahankan

04 MRR $730K ditetapkan sebagai target Q4