



MUHAMMAD NOVAL SAPUTRA

Profil

- Saya Muhammad Noval Saputra, saat ini berusia 21 tahun dan berlatar belakang pendidikan SMK. Saya memiliki kondisi kesehatan yang sangat baik, dengan sifat disiplin, pekerja keras dan mudah beradaptasi. Saya dapat dengan mudah untuk belajar hal baru serta mampu bekerja secara mandiri maupun dalam tim dengan baik. Saya yakin dapat berkontribusi dengan baik dalam pekerjaan ini.

Pendidikan

- **SMK Telkom Jakarta (2019-2022)**
Jurusan Rekaya Perangkat Lunak

Pengalaman Kerja

- **PT. Astro Technologies Indonesia**
Sebagai Customer Care Unit | Agustus 2024 – Maret 2025
 - ♦ Handle komplain, pertanyaan dan masalah lainnya yang masuk dari pelanggan melalui live chat astro care.
 - ♦ Menangani rata-rata 50 chat chat per hari.
 - ♦ Merespon pesan opening pelanggan dalam waktu 25 detik untuk memastikan kepuasan pelanggan.
 - ♦ Mengambil keputusan cepat dan tepat dalam menyelesaikan isu pelanggan.
 - ♦ Bekerja sama dengan tim untuk memastikan pengiriman pesanan tepat waktu dan menjaga SLA agar tidak terlambat.
 - ♦ Berkoordinasi dengan driver 3PL untuk mengatasi salah drop.
 - ♦ Melakukan tindak lanjut kepada pelanggan yang memberikan rating buruk untuk memahami permasalahan, memberikan solusi yang tepat, serta meningkatkan kepuasan dan pengalaman pelanggan.
- **Xinchuan Telecom**
Sebagai Customer Sevice | Mei 2023 – April 2024
 - ♦ Merespon pertanyaan pelanggan dengan cepat.
 - ♦ Handle komplain yang masuk di massage FB, line dan instagram.
 - ♦ Melakukan proses transaksi yang terjadi.
 - ♦ Menjaga hubungan baik dengan baik.
- **Project Work**
PKL | Agustus – Oktober 2021
 - ♦ Tugas akhir kelulusan membuat website jasa service AC menggunakan HTML CSS (bootstrap).

Kemampuan

- - ♦ Microsoft word
 - ♦ Microsoft excel
 - ♦ Microsoft power point
 - ♦ Bahasa HTML CSS
 - ♦ Suka belajar hal baru
 - ♦ Problem solving
 - ♦ Inisiatif tinggi
 - ♦ Cepat beradaptasi
 - ♦ Customer service excellent
 - ♦ Komunikasi efektif
 - ♦ Manajemen waktu

Biodata

- | | |
|---------------|--------------------|
| Tanggal Lahir | : 30 November 2003 |
| Jenis Kelamin | : Laki-Laki |
| Status | : Belum Menikah |
| Tinggi/Berat | : 180cm/90kg |

Kontak

- - ♦ **Telepon**
0857-1903-6097
 - ♦ **Email**
muhammadnoval852@gmail.com
 - ♦ **Alamat**
Kalideres, Jakarta barat