

MUHAMMAD NOVAL SAPUTRA

✉ muhammadnoval852@gmail.com www.linkedin.com/in/muhammad-noval

☎ 085719036097 📍 Jakarta Barat



RINGKASAN

Mahasiswa Sistem Informasi dengan latar belakang Customer Service selama satu tahun. Memiliki keahlian dalam komunikasi, pemecahan masalah, serta minat kuat di bidang analisis data dan pengembangan *web front-end*.

PENGALAMAN

Customer Care Unit

PT Astro Technologies Indonesia

📅 08/2024 – 03/2025 📍 Tomang, Jakarta Barat

Perusahaan bidang retail (Quick Commerce)

- Mengelola keluhan, pertanyaan, dan masalah dari pelanggan melalui Astro Care Live Chat
- Menginput data sesuai mapping masalah
- Mengarsipkan catatan interaksi pelanggan dan memberikan pembaruan tentang masalah
- Berkoordinasi dengan pengemudi 3PL untuk menyelesaikan insiden pengiriman
- Melakukan panggilan telepon untuk memberikan update tentang masalah yang terjadi serta untuk melakukan pendekatan kepada customer yang memberikan rating buruk

Customer Service

Xinchuan Telecom

📅 05/2023 – 04/2024 📍 Kembangan, Jakarta Barat

Perusahaan bidang retail

- Menangani keluhan, pertanyaan dari pelanggan melalui line, instagram, facebook
- Melakukan proses transaksi melalui sistem wms standalone
- Menjaga hubungan baik dengan pelanggan

PENDIDIKAN

Telkom University Jakarta 2022 - saat ini

S1 Sistem Informasi IPK : 3.3

SMK Telkom Jakarta 2019-2022

Rekayasa Perangkat Lunak Nilai Rata rata
: 85,00

PENCAPAIAN

Website Development Project

Website untuk layanan jasa service ac sebagai salah satu persyaratan kelulusan di Smk Telkom Jakarta menggunakan PHP dan MySQL.

PELATIHAN

PPKD JAKARTA PUSAT

Web Programming 1 Okt -2 Des 2025

KEAHLIAN

HTML CSS MICROSOFT
EXCEL TABLEAU
JAVASCRIPT CRM PROBLEM

SERTIFIKAT

Data Analyst
Digitalskillsarea

Bootcamp Data Analyst
Specialskill

Belajar Excel dari Nol
Coding studio

Fundamental Front End Web 1
Coding studio

English for Basic
Englishvit

PORTFOLIO

[Portfolio - Google Drive](#)