

# MUHAMMAD NOVAL SAPUTRA

✉ [muhammadnoval852@gmail.com](mailto:muhammadnoval852@gmail.com)

🔗 [www.linkedin.com/in/muhammad-noval](https://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 Telecome

📅 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 · 20

## 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