

# Nur Huda

anum617@gmail.com  
+62 81932472180



## Ringkasan

*Saya merupakan ahli pada bidang customer service dan sekaligus Pemimpin dengan total pengalaman yang relevan yaitu 6 tahun dengan menjunjung nilai dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyalitas, Adaptif serta Kolaboratif.*

## Riwayat karier

### Agent Customer Service Digital di Infomedia

**Sep 2020 - Des 2023 (3 tahun 4 bulan)**

- Jobdesk Admin Customer Service INDIHOME:
- Membantu untuk eskalasi permintaan, keluhan dan juga informasi pada produk IndiHome
- Membuat laporan pada keluhan pelanggan terkait kendala yang dialami dan melakukan pengecekan progress kendala pelanggan
- Menginput data calon pelanggan baru untuk pemasangan IndiHome di lokasi dan melakukan pengecekan ketersediaan jaringan
- Memberikan edukasi kepada pelanggan sebelum memproses cabut layanan wifi
- Melakukan proses cabut layanan sesuai SOP yang berlaku
- Orientasi pada kepuasan pelanggan
- Melakukan pencapaian KPI layanan dan juga KPI Individu pada perusahaan

### Agent Customer Service Digital di Mitracomm Ekasarana

**Mar 2019 - Agu 2020 (1 tahun 6 bulan)**

Jobdesk Admin Customer Service Tokopedia:

- Handle customer terkait pengiriman barang pada media live chat
- Memberikan solusi kepada kedua pihak (Penjual dan Pembeli) terkait barang yang dikirimkan atau mengenai alur pemesanan
- Mengevaluasi toko Penjual untuk produk penjualan barang terlarang
- Mengevaluasi toko Penjual mengenai fraud penjualan
- Mengecek dan memberikan Asuransi kepada salah satu pihak jika terjadi kehilangan barang pada saat pengiriman

### Supervisor di JS Multi.Co

**Nov 2017 - Des 2018 (1 tahun 2 bulan)**

- Bertanggung jawab atas operasional store
- Evaluasi toko untuk produk fast moving
- Membuat laporan keuangan harian
- Kontrol spg atau spb untuk efektivitas operasional toko
- Mengatur strategi pemasaran agar bisa menaikkan sales

### Store Manager Avecca di Perintis Pelayanan Paripurna

**Nov 2015 - Nov 2017 (2 tahun 1 bulan)**

Jobdesk Store Manager:

- Bertanggung jawab atas operasional store
- Melakukan pencatatan barang masuk
- Membuat laporan keuangan harian
- Melakukan stok opname per minggu untuk mengecek ketersediaan barang pada store
- Handle customer untuk melakukan pelayanan up selling ataupun cross selling
- Evaluasi toko untuk produk fast moving
- Melakukan Repeat Order untuk barang fast moving atau stok barang yang kosong
- Kontrol BA atau Kasir untuk efektivitas operasional toko
- Mengatur strategi pemasaran agar bisa menaikkan sales

### **Pembina Sentra di BTPN Syariah**

**Apr 2015 - Nov 2015 (8 bulan)**

- Melakukan pemberian bantuan pinjaman tanpa agunan kepada nasabah UMKM menengah kebawah untuk usaha yang sedang berkembang dan juga mengevaluasi progress bantuan UMKM yang diberikan pinjaman pada nasabah yang tepat sesuai dengan tujuan utama nasabah meminjam.

### **Data Entry di MITRA PINASTHIKA MUSTIKA FINANCE (MPMF)**

**Jan 2014 - Mar 2015 (1 tahun 3 bulan)**

Tanggung Jawab pekerjaan :

- Menganalisa data konsumen yang akan diinput untuk diproses dalam peminjaman dana tunai maupun kreditan motor baru
- Melakukan penginputan data konsumen hingga menghitung persentase dana maksimal yang akan diterima konsumen.
- Melakukan verifikasi data konsumen melalui telepon dan juga mengecek data calon nasabah

### **Keahlian**

Kepemimpinan Tim, Customer Interaction, accurate software, MYOB Accounting Software, Microsoft Excel, Microsoft Office, Customer Handling, Leadership, Media sosial

### **Bahasa**

Bahasa Indonesia, English

### **Pendidikan**

**Bachelor of Economics (manajemen ekonomi)** dari  
UNIVERSITAS NASIONAL PASIM  
Selesai 2015

### **Lisensi & sertifikasi**

**SIM C**

Mar 2020 - Mar 2025