

Pendidikan

UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
Sarjana Komputer, Sistem Informasi. GPA 3.82

Sleman, DIY
September 2016 – Juli 2020

Pengalaman Bekerja

PT. Exabytes Network Indonesia
Customer Service Executive

Yogyakarta, DI Yogyakarta
Oktober 2021 – Sekarang

Pencapaian:

- Mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 95% melalui penanganan segera dan efektif terhadap pertanyaan dan keluhan pelanggan.
- Menerima pengakuan atas pelayanan pelanggan yang luar biasa dari beberapa pelanggan, yang menghasilkan ulasan positif secara online dan peningkatan bisnis untuk perusahaan.
- Menyelesaikan masalah pelanggan yang kompleks dan menghasilkan pelanggan yang setia.

Tugas dan Tanggung Jawab:

- Menanggapi tiket dukungan pelanggan dengan tepat waktu untuk menyelesaikan masalah dengan efektif.
- Memverifikasi pembayaran dari pelanggan untuk memastikan pemrosesan pesanan yang akurat dan tepat waktu.
- Memproses pesanan layanan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.
- Menerima dan menangani keluhan panggilan telepon mengenai layanan dengan cara yang profesional.
- Mengikuti tindak lanjut dengan pelanggan melalui tiket, email, dan panggilan telepon untuk memastikan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.
- Membatalkan layanan jika tidak ada respons dari pelanggan untuk efisiensi sumber daya perusahaan.
- Membuat materi pertemuan pendapatan mingguan sesuai jadwal untuk menjaga informasi pemangku kepentingan terinformasi tentang kinerja bisnis.

Pinhome

Remote

Freelance Admin Data Entry

September 2021 – Februari 2022

- Mengumpulkan dan memasukkan data yang akurat dan lengkap mengenai properti real estat untuk mendukung pengambilan keputusan.
- Menganalisis data dan menghasilkan laporan untuk memberikan insights untuk pengambilan keputusan.

Aktivitas & Kepemimpinan

MySkill.id

Remote

Data Analysis: Fullstack Intensive Bootcamp Batch 11

July 2023 – Agustus 2023

- Mampu menyelesaikan beberapa studi kasus pada final project bootcamp dengan menganalisa data secara efektif, efisien dan sesuai kebutuhan dengan menggunakan Bahasa SQL dan Phyton.
- Mengetahui metode untuk data formatting, extract data, duplicate data, dan data validation.
- Mengetahui query yang diperlukan saat melakukan analisis data menggunakan SQL dan Phyton.
- Memahami fitur-fitur dasar pada Google Looker untuk membuat visualisasi data.

HIMMSI Universitas AMIKOM Yogyakarta

Sleman, DIY

Sekretaris Departemen Riset dan Teknologi

Oktober 2017 – Oktober 2018

- Mengkoordinasikan komunikasi antara departemen dengan pemangku kepentingan.
- Mengorganisir dan mempersiapkan agenda pertemuan, risalah, dan dokumen lainnya untuk pertemuan departemen.
- Mengelola anggaran dan pengeluaran departemen, memastikan pencatatan keuangan yang tepat waktu dan akurat.

Sertifikasi

MySkill Intensive Bootcamp

Data Analysis: Fullstack Intensive Bootcamp Batch 11

Final Project Mentoring Batch Data Analyst 11

[Credential ID cdl6AEJIoG6uTXovSfS8](#)

[Credential ID 53CXIVRrwKHxJhx5m8Kf](#)

Agustus 2023

Keahlian & Minat

Keahlian: Data Analysis, Phyton, SQL, Billing Proses, VBA, Google Looker, Ms. Office, Visual Studio, PostgreeSQL

Bahasa: Conversational untuk Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia.

Minat: Pengembangan diri, olahraga, mendengarkan musik