

MOHAMAD NOVAL FEBRYAN



CONTACT

- +62 8122-0350-671
- novalfebryan875@gmail.com
- Jln. Bintara 04, Jawa Barat, Bekasi, 17134
- www.linkedin.com/in/novalfebry-

KEAHLIAN TEKNIS (HARD SKILLS):

- Rekonsiliasi & Settlement
- Analisa Data Transaksi Dan Pelaporan
- Kordinasi Dengan Bank Dan Mitra
- Refund & Verifikasi Transaksi
- Monitoring SLA & Ticketing
- Dukungan Teknis Lapangan Dan Remote
- Google Sheets, Docs, Dashboard
- Microsoft Excel (Vipot, Vlookup, If, Dasar Otomatis)
- Mixrosoft Word & Power Point
- Looker Studio

KEAHLIAN NON-TEKNIS (Soft Skills):

- Komunikasi Efektif
- Kerja Tim & Kolaborasi
- Customer Experience Handling
- Pemecah Masalah
- Teliti & Detail
- Leadership



ABOUT ME

Profesional di bidang operasional dengan pengalaman lebih dari 4 tahun di industri IT. Memiliki keahlian dalam pengelolaan layanan pelanggan, dukungan teknis lapangan, pemenuhan SLA, serta monitoring transaksi digital. Saya terampil dalam pekerjaan administratif dan Customer Service saya memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Terbiasa bekerja lintas tim untuk memastikan kualitas layanan tetap optimal. Saat ini, Saya mencari peluang baru untuk berkontribusi di perusahaan berskala besar guna mengembangkan potensi dan memperluas pengalaman profesional.



PENGALAMAN KERJA

PT. MULTIDAYA DINAMIKA

Apr 2021 - Des 2022

STAF Customer Service

- Memberikan dukungan teknis kepada tim lapangan dan remote
- Menangani input data dan laporan harian.
- Membantu kegiatan maintenance dan dokumentasi rutin.
- Menampilkan kemampuan komunikasi yang jelas dan ramah.
- Mencatat dan memperbarui data pelanggan secara akurat.
- Menunjukkan kemampuan menyelesaikan masalah secara cepat.

PT. MULTIDAYA DINAMIKA

Des 2022 - Mei 2025

SPV Customer Service

- Mengelola data layanan operasional pelanggan dan teknis lapangan.
- Menindaklanjuti laporan dari pelanggan melalui berbagai kanal.
- Memastikan pemenuhan SLA terhadap mitra dan pelanggan sesuai SOP.
- Monitoring settlement transaksi mitra (pihak kedua & ketiga).
- Melakukan tracking SLA dan pelaporan keterlambatan atau kendala mitra.
- Bertanggung jawab atas proses rekonsiliasi transaksi uang elektronik.
- Menyusun laporan & mengajukan refund atas kegagalan deposit ke pihak bank.



EDUCATION

SMK DINAMIKA PEMBANGUNAN 1 JAKARTA

2014 - 2017

Teknik Instalasi Tenaga Listrik

UNIVERSITAS TERBUKA

2025 - 2029

S1 - Manajemen