

PANGGIH TRIYOGO

0831-5209-5292 | panggehaja123@gmail.com | Pinang, Kota Tangerang

PROFIL

Saya merupakan lulusan Teknik Komputer dan Jaringan yang memiliki pengalaman kerja selama 3 tahun 10 bulan dalam bidang administrasi pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berbekal kemampuan analisis masalah, manajemen jadwal pekerjaan, membangun hubungan interpersonal, presentasi informasi, negosiasi, dan etika kerja yang terintegritas serta dapat bekerja baik dalam tim maupun individu. Tentunya siap berkontribusi secara langsung dengan perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.



PENGALAMAN KERJA

Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Februari 2021 – April 2021

Metro Computer Store

- Menginstal sistem operasi pada komputer
- Merakit dasar komponen PC
- Dokumentasi hasil kerja lain

PT. Sumber Tehnik Makmur

Adm. Sales Marketing

Juni 2022 – Maret 2024

- Memproses pesanan (Order Processing) mulai dari pengecekan ketersediaan barang di gudang, input pesanan pelanggan ke Zahir, menentukan penggunaan jasa kirim, dan menjadwalkan pengiriman
- Menghitung potongan cashback untuk customer Lane 1 dan kupon undian untuk barang promo
- Mengelola dan mengarsipkan dokumen faktur penjualan (invoice), surat jalan, dan kupon undian
- Menyiapkan ketersediaan barang yang akan digunakan untuk pameran oleh sales dan manager
- Membangun hubungan yang profesional dengan supplier menambah *retention rate* 75% kepercayaan dalam bermitra usaha
- Menginput dan memperbarui pending order berdasarkan pesanan customer/supplier
- Mengarsipkan data pribadi pelanggan baik existing/new customer
- Mencarikan jasa pengiriman untuk customer luar kota dan memperhitungkan biaya serta estimasi pengiriman
- Membuat rekapitulasi tagihan berdasarkan faktur penjualan (invoice) jika customer sudah mencapai limit

Adm. Service Center Officer

Maret 2024 – Mei 2025

- Memproses jalannya administrasi dan klaim garansi barang untuk menentukan status service
- Melakukan arsip dokumen service pelanggan baik fisik/digital
- Menangani layanan komunikasi baik berupa heldesk teknis/handling complaint (email/telepon/What'sApp) meningkatkan persentase *retention rate* 90%
- Reporting database pelanggan dan laporan service per-masa 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 1 tahun dari teknisi pusat/Service Center Cabang/Service Center Rekanan
- Mengkoordinasi permintaan sparepart dari Service Center Cabang/Service Center Rekanan ke bagian pengadaan/gudang pusat

- Melakukan pengecekan dan perhitungan fisik secara berkala (stock opname) untuk memastikan kesesuaian dengan data sistem
- Memantau status perbaikan yang bertujuan dapat selesai tepat waktu/peminjaman unit cadangan jika melebihi batas waktu service

Adm. After Sales

Mei 2025 – April 2026

- Menjadi titik kontak utama purnajual baik berupa menerima complain, pengarahan/panduan, jenis perbaikan, perawatan, dan pemasangan/instalasi memberikan kepuasan pelanggan di atas 90%
- Menganalisis dan memberikan arahan perbaikan jika barang rusak ke Service Center terdekat
- Menjaga hubungan komunikasi terhadap pelanggan memberikan pengaruh dalam meningkatkan Brand Awareness dan loyalitas sebesar 45%
- Melakukan ticketing ke dalam Zahir untuk devisi Service Center proses ke bagian terkait
- Menyusun laporan performa layanan serta kepuasan purnajual per-masa 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 1 tahun untuk menjadi bahan evaluasi manajemen
- Mengoptimalkan kembali kepuasan pelanggan melalui telepon/email/ What'sApp terkait barang yang telah dibeli/perbaiki

PENDIDIKAN

SMK Rasman Mulya
Teknik Komputer dan Jaringan

2020 – 2022

KEMAMPUAN

- **Disiplin dan Manajemen Waktu** – secara konsisten menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sesuai target
- **Adaptasi** – dapat menyesuaikan dengan lingkungan kerja secara cepat dan baik
- **Problem Solving** – memberikan solusi dan memecahkan masalah hingga tercapainya SLA
- **Ketelitian (Attention to Detail)** – akurasi dalam mendokumentasikan data teknik dan invoice
- **Presentasi Informasi** – mereporting database pelanggan dan laporan service kepada manager guna menetapkan strategi pemasaran
- **Komunikasi** – menjaga hubungan interpersonal baik internal (rekan kerja)/eksternal (pelanggan) secara inklusif
- **Manajemen Inventaris** – mencatat stok suku cadang (spare parts)
- **Warranty Knowledge** – pemahaman yang mendalam terkait pelayanan pelanggan, pengiriman barang dan prosedur klaim garansi
- **Pengoperasian Tools** – Microsoft Office, Google Workspace, Zahir