



MACHMUD ARKANI

+62 82189071746 | mchmud01@gmail.com

Jl. Kenanga II No. 41, Kelurahan Bintaro, Kecamatan Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan, DKI Jakarta

Saya telah bekerja selama 4 tahun sebagai Frontliner. Saya adalah seseorang yang berorientasi pada hasil, berkomitmen pada integritas, dan pekerja keras. Saya juga pribadi yang menjalin kerjasama yang baik dengan tim dan selalu berkeinginan untuk mencapai hasil tertinggi dan terbaik bagi perusahaan. Saya mencari peluang yang menjangkau manajemen, analis data, sumber daya manusia, Layanan pelanggan, Penjualan, & Pemasaran.

Work Experiences

PT. BANK KEB HANA INDONESIA - Jakarta, Indonesia

Aug 2022 - Dec 2022

Contact Center

- Menerima panggilan lewat saluran telepon, membalas chat di aplikasi (email, website, social media) dari pelanggan yang bertanya atau mengajukan keluhan
- Melayani memberikan jawaban yang tepat pada setiap pertanyaan yang ditanyakan oleh customer mengenai produk bank
- Mendengarkan dengan baik setiap keluhan dan memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh customer
- Membuat laporan harian dan bulanan Outbond Call
- Memberi report atas keluhan yang telah ditangani dan melakukan follow up atas masalah yang perlu dilakukan tindak lanjut khusus

PT. BANK RAKYAT INDONESIA - Gorontalo, Indonesia

Oct 2018 - Apr 2022

Frontliner

- Melayani pelanggan dalam Pembukaan Rekening baru, Penggantian buku tabungan hilang, dan pembuatan kartu atm
- Memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan secara lengkap dan jelas sesuai dengan ketentuan dan ketetapan perusahaan
- Memberikan respon terhadap seluruh pertanyaan dan komplain customer serta memastikan bahwa pelanggan mendapatkan solusi yang tepat untuk setiap permasalahannya
- Memberikan pelayanan atas penjualan product bank dan pembayaran untuk batas waktu yang telah ditentukan Follow up atas customer loyal setiap hari secara konsisten dan berkelanjutan dan melakukan report atas hasil follow up tersebut
- Melakukan report administrasi bulanan terkait biaya pemeliharaan kantor, biaya pinjaman nasabah sesuai SOP dan batas waktu yang telah ditetapkan perusahaan

Education Level

Universitas Negeri Gorontalo - Gorontalo, Indonesia

Aug 2012 - Dec 2016

Sarjana in Ekonomi, 3.18/4.00

Skills, Achievements & Other Experience

- **Achievements** (2021): Penjualan asuransi davestera terbaik dari 200 Units wilayah Manado Periode January-December 2021
- **Achievements** (2021): Penjualan asuransi Brins terbaik dari 11 Unit wilayah Gorontalo Periode Juni 2021
- **Skills** (2022): Microsoft Office, pelayanan konsumen, penanganan komplain, Data Analysis, Recruitment