



DENI IRWANSYAH

+6281319162625 | denniesoegalie@gmail.com | <https://www.linkedin.com/in/deni-irwansyah>

Pondok Rajeg, Cibinong. Kab. Bogor, Jawa Barat, Indonesia, 16914

Saya memiliki pengalaman kurang lebih 6 tahun di beberapa perusahaan pada bidang multifinance dan perbankan dengan posisi POS Management Jr. Specialist, Complaint Management, Sales Administration Jr. Specialist dan Customer Service Officer.

Kemudian selama 6 tahun saya juga mempunyai pengalaman di bidang Fashion Retail, 4 tahun sebagai Coordinator Sales Assistant, 2 tahun sebagai Sales Assistant.

Saya mampu menggunakan beberapa sistem pendukung perusahaan diantaranya Jira, Zendesk, HOSEL, BSL, Slack, BI Checking, Bank Account Validation dan Tracker dengan baik dan detail sesuai fungsinya.

PENGALAMAN KERJA

PT. Bank Jago, TBK - Kantor Cabang Kelapa Gading, Jakarta Utara

Apr 2021 - Sep 2024

Complaint Management

Perbankan Digital

- Melakukan evaluasi dan validasi kinerja tim Service Center termasuk Customer Service Digital, Contact Center dan Command Center.
- Membantu tim Human Resource melakukan proses rekrutmen atau mendampingi beberapa user dari tim Service Center untuk melakukan wawancara terhadap calon agen sesuai kebutuhan tim atau perusahaan.
- Membuat laporan (Harian, Mingguan dan Bulanan) untuk tim spesialis dan beberapa atasan terkait volume dengan data yang dikirimkan oleh tim Service Center Leader mengenai pertanyaan atau keluhan dari pelanggan.
- Berkoordinasi dengan tim Media Sosial, tim Digital dan Mitra untuk melakukan sosialisasi ke seluruh tim Service Center mengenai kerjasama yang sedang berlangsung atau update promosi yang sedang berlangsung.
- Perangkat lunak yang digunakan adalah Zendesk, BOP (Business Operation Portal), akses data Dukcapil, akses data Bi-Checking, Slack, Google Meet.
- Pelaporan data menggunakan tampilan dashboard perbandingan pertanyaan & keluhan pelanggan, data excel (Vlookup dan Hlookup), Google Sheets.

PT. Home Credit Indonesia - Plaza Oleos, South Jakarta

Sep 2019 - Jun 2020

POS Management Jr. Specialist

Multifinance

- Melakukan validasi dokumen calon mitra terkait SHM, Akta Pendirian Usaha, NPWP Badan Usaha, SIUP, SKDP, TDP, NIB dan beberapa dokumen pendukung lainnya.
- Melakukan pengecekan Bi-Checking calon mitra dan validasi rekening bank perusahaan calon mitra.
- Melakukan proses aktivasi pembukaan, penutupan dan update data atau penambahan cabang POS.
- Melakukan proses aktivasi dan pemblokiran POS yang melakukan penyimpangan sesuai fakta temuan di lapangan.
- Melakukan update produk secara menyeluruh dengan sistem atau manual jika ada beberapa POS yang mengalami kendala.
- Melakukan proses deviasi terkait POS yang diduga melakukan fraud atau menyimpang dari ketentuan peraturan perusahaan.
- Software yang digunakan adalah Microsoft Teams, Excel (Vlookup, Hlookup, Pivot), Jira, HOSEL, BSL (Bost Software Licence), Tracker, akses Bi-Checking dan akses Validasi Rekening Bank (Dukungan Oleh CIMB Niaga).

PT. Home Credit Indonesia - Head Office Plaza Oleos, Jakarta Selatan

May 2018 - Sep 2019

Sales Administration Jr. Specialist

Multifinance

- Menyelusuri permasalahan yang terjadi terkait complaint dari nasabah dan berkoordinasi dengan beberapa Senior Sales atau Direct Sales Manager sesuai fakta di lapangan.
- Melakukan proses pembatalan dan re-aktivasi kembali kontrak sesuai permintaan dari pihak Direct Sales Manager di lapangan.
- Melakukan proses pembayaran manual ke partner menggunakan PAF (Payment Approval Form) yang bekerjasama dengan tim Finance.
- Membuat laporan terkait volume pembatalan, re-aktivasi dan complaint kepada assistant Manager dan Manager.
- Berkolaborasi dengan tim Operation atau Backoffice perihal kontrak nasabah yang bermasalah.

PT. Bank Central Asia, TBK - Kantor Cabang Utama Bintaro, Tangerang Selatan

Oct 2017 - May 2018

Customer Service Officer

Perbankan Konvensional

- Melakukan penutupan rekening, pemblokiran rekening atau pembukaan rekening, giro, deposito dan permohonan lainnya.
- Memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau

calon nasabah.

- Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
- Memperkenalkan serta menawarkan produk dan jasa yang ada atau baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

PT. Quiksilver Indonesia - Store Alamsutera & Head Office Alteri Pondok Indah

Mar 2013 - Oct 2017

Coordinator Sales Assistant

Retail Fashion - Quiksilver | DC | Roxy

- Membantu tim Sales Assistant meningkatkan produktivitas dan memastikan mencapai target yang sudah diberikan oleh perusahaan.
- Berkolaborasi dengan pihak Departement Store terkait faktor pendukung penjualan dan melakukan negosiasi untuk menentukan persentase margin perihal posisi promosi pada saat pameran berlangsung.
- Membantu tim Human Resources melakukan proses rekrutmen atau seleksi karyawan tambahan, pengganti atau perbantuan sesuai kebutuhan area toko.
- Melakukan pelaporan ke Head Office secara presentasi diantaranya laporan penjualan, produk fast & slow moving, visual merchandise, inventory barang, fasilitas store, aset store dan pendukung penjualan store.
- Melakukan evaluasi tim Sales Assistant dan melakukan training berkala terkait keunggulan produk terbaru.
- Melakukan kunjungan ke beberapa store lain di area Jabodetabek untuk melakukan review terkait tampilan store sesuai season.

PT. Quiksilver Indonesia - Store Alamsutera

Nov 2012 - Mar 2013

Sales Assistant

Retail Fashion - Quiksilver | DC | Roxy

- Memperkenalkan produk dan memberikan informasi produk, mencatat penjualan dan membangun kepercayaan customer serta mencapai target yang diberikan perusahaan.
- Membantu customer menemukan produk yang sesuai dengan kebutuhannya dan memberikan informasi tentang kelebihan dan kekurangan produk.
- Memberikan jawaban atas semua pertanyaan customer dan menanggapi keluhan pelanggan dengan baik.

PT. Primer Globalindo - Store Plaza Senayan

Feb 2011 - Aug 2012

Sales Assistant

Retail Fashion - The North Face | Colombia | Boxfresh

- Memperkenalkan produk dan memberikan informasi produk, mencatat penjualan dan membangun kepercayaan customer serta mencapai target yang diberikan perusahaan.
- Membantu customer menemukan produk yang sesuai dengan kebutuhannya dan memberikan informasi tentang kelebihan dan kekurangan produk.
- Memberikan jawaban atas semua pertanyaan customer dan menanggapi keluhan pelanggan dengan baik.

PENDIDIKAN

Universitas Pamulang - Tangerang Selatan

Mar 2013 - Oct 2017

Bachelor Degree in Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia, 3.06/4.00

- Judul Skripsi : Pengaruh Turnover Karyawan Terhadap Produktivitas CV. Garmindo Widjadja.

PENGALAMAN ORGANISASI

Jakampus - Area Jakarta Selatan, Depok dan Tangerang Selatan

Apr 2013 - Mar 2016

Coordinator Management Ticketing

Organisasi Olahraga

- Mengelola pendistribusian tiket pertandingan sepak bola tim lokal atau timnas Indonesia.
- Mengumpulkan data dan menghitung saldo masuk yang telah disesuaikan dengan pajak hiburan sesuai peraturan pemerintah kota untuk pemesanan tiket pertandingan sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- Bertanggung jawab dalam memberikan informasi, titik kumpul, pemberangkatan, alat transportasi dan keselamatan anggota.

SKILLS

- **Soft Skills:** Kolaborasi dan Kerja Tim | Presentasi | Membangun Relasi | Pemecahan Masalah | Detail | Adaptasi Lingkungan | Manajemen Waktu | Optimis | Berfikir Positif
- **Hard Skills:** Microsoft Office (Microsoft Teams, Word, Excel, PowerPoint, Outlook) | Jira | Zendesk | Hosel | BSL (Bost Software License) | Berkendara Motor & Mobil (Memiliki SIM A and C) | Teknik Menulis (Email, Presentation) | Penggunaan Social Media | Video Editing | Camera | Kemampuan Administration