



MUHAMMAD ABDULLAH FAQIH IRSYAD

+6285183109052 | faqihirsyd@gmail.com

Bondowoso, Jawa Timur

Muhammad Abdullah Faqih Irsyad lulus dengan gelar Sarjana Ilmu Politik dari Universitas Udayana dan telah bekerja sebagai Customer Service di KYT Group Bali dan sebagai Retail Associate di Uniqlo. Faqih memiliki keterampilan komunikasi, kemampuan berpikir kritis, dan keahlian memecahkan masalah. Faqih responsif dalam menangani pelanggan, berorientasi pada target dan detail, serta perfeksionis dalam menyelesaikan tugas-tugas administratif. Faqih mengatur waktunya secara efektif selama di bangku kuliah, dengan aktif mengikuti berbagai organisasi, kepanitiaan, dan pekerjaannya. Faqih memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat dan belajar dari pengalaman dan tantangan baru, sehingga meningkatkan kemampuannya.

Work Experiences

PT. FAST RETAILING INDONESIA (UNIQLO) - Denpasar, Bali

Jan 2024 - May 2025

Retail Associate

- Menyapa pelanggan saat memasuki toko dan segera membantu mereka menemukan produk yang diinginkan.
- Selalu mengikuti perkembangan penawaran program baru, dan secara proaktif memberikan rekomendasi kepada pelanggan berdasarkan minat mereka.
- Mendapatkan penghargaan pada Unit Store sebagai Best Customer Service periode Mei 2024.
- Mengelola pengiriman, memeriksa faktur, dan mengisi sales floor dan backroom setiap minggu dengan jumlah rata-rata pengiriman 100 box.
- Merancang rencana penjualan mingguan untuk divisi kemeja dan pakaian santai pria untuk meninjau penjualan untuk mencapai target penjualan toko setiap bulannya.
- Menjaga kebersihan dan penataan toko untuk menciptakan lingkungan belanja yang menarik. Memastikan bahwa rak dan pajangan pakaian terpelihara dengan baik dan menarik secara visual.
- Pengarsipan dokumen seperti transaksi penjualan toko; faktur; surat masuk; surat keluar; rencana penjualan harian, mingguan, bulanan, dan dokumen lainnya.
- Menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara langsung di toko dan melalui Uniqlo App dengan target nol komplain setiap bulannya.
- Memproses transaksi pelanggan di toko secara akurat, tepat, dan cepat dengan menggunakan sistem POS.
- Mendapatkan rekomendasi Assessment untuk kenaikan grade sebagai Team Leader periode 2024/2025.
- Bertanggung jawab dalam membentuk strategi penjualan di toko meliputi visual merchandising yaitu window display, hot spot, storytelling setiap minggunya.

PT. KYT GROUP BALI - Denpasar, Bali

Jun 2022 - Dec 2023

Customer Service

- Berhasil meningkatkan Shop Experience Score (SES) pada akun Tiktok Shop KYT Group dari skor 4.5/5 menjadi 4.7/5 dalam dua bulan pertama.
- Berhasil meningkatkan respons obrolan di TikTok Shop dari rata-rata 75-80% menjadi di atas 90%.
- Berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan di TikTok Shop dari rata-rata 70-75% menjadi di atas 85%.
- Mengelola dua akun TikTok Shop dan menanggapi pertanyaan, komentar, dan pesan dari pelanggan.
- Memelihara basis data product issues yang dilaporkan oleh pelanggan.
- Membalas lebih dari 500 pesan pelanggan di TikTok Shop setiap hari.
- Melaksanakan proses after-sales dengan lebih dari 30 pelanggan melalui pesan WhatsApp, seperti memberikan informasi terbaru tentang produk yang sedang dalam perjalanan untuk menjunjung tinggi kepuasan pelanggan.
- Memberikan solusi inovatif bagi perusahaan untuk merampingkan SOP agar penanganan yang lebih efisien terkait pertanyaan dan keluhan pelanggan.
- Merekomendasikan produk yang sesuai berdasarkan kebutuhan pelanggan.
- Mengelola pengembalian pelanggan dengan mengganti barang atau memberikan pengembalian dana.
- Membimbing empat karyawan magang, memberikan pelatihan dalam layanan pelanggan yang mendasar dan memantau secara ketat praktik-praktik mereka.

Education Level

Universitas Udayana - Denpasar, Bali

Sep 2019 - May 2023

Sarjana Ilmu Politik, 3.73/4.00

- Selama studi sarjana, bidang yang diminati adalah perumusan kebijakan, actor relationship, dan management resolutions conflict.
- Memiliki kemampuan kepemimpinan, manajemen waktu, berpikir kritis dan pemecahan masalah melalui partisipasi dalam komite dan organisasi.
- Mendapatkan Juara 1 pada kompetisi Badminton tingkat Universitas.

Organisational Experience

BEM PM Universitas Udayana - Denpasar, Bali

Jan 2020 - Dec 2020

Staff Departemen Minat dan Bakat

- Menampung aspirasi seluruh unit kegiatan mahasiswa di Universitas Udayana dalam rangka mendukung pengembangan potensi non-akademik mahasiswa.
- Menyusun database unit kegiatan mahasiswa di Universitas Udayana pada setiap awal tahun akademik.
- Menyelenggarakan Dies Natalis ke-58 Universitas Udayana dengan mengadakan berbagai perlombaan seni dan olahraga selama 1 bulan dan diikuti oleh lebih dari 100 panitia pelaksana dan 13 fakultas sebagai peserta.
- Menyelenggarakan Udayana On Stage sebulan sekali di berbagai ruang publik untuk menampilkan bakat seni mahasiswa dengan rata-rata 15 peserta per bulan.
- Pertemuan dengan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan untuk membahas peningkatan sarana dan prasarana Universitas Udayana dan Gedung Student Centre.

Himpunan Mahasiswa Ilmu Politik - Denpasar, Bali

Jan 2020 - Dec 2020

Staff Departemen Kesejahteraan Mahasiswa

- Membangun penguatan dan harmonisasi internal organisasi melalui team building yang dihadiri oleh seluruh fungsionaris.
- Menampung aspirasi akademik dan fasilitas kampus dari mahasiswa ilmu politik, dan mengkomunikasikannya secara efektif kepada koordinator program studi ilmu politik.
- Mengelola pengadaan inventaris Himpunan Mahasiswa Ilmu Politik.

Pekan Seni Mahasiswa Nasional (Peksiminas XV) - Denpasar, Bali

Oct 2020 - Nov 2020

Koordinator

- Mengorganisir para peserta dalam seluruh rangkaian kompetisi Peksiminas XV.
- Menganggarkan dana yang dibutuhkan oleh peserta dalam seluruh rangkaian kompetisi Peksiminas XV.
- Mengakomodasi kebutuhan yang diperlukan oleh semua peserta.
- Merekrut dan mewawancarai lebih dari 100 calon anggota panitia dan menugaskan 25 anggota ke berbagai divisi.

Musyawarah Mahasiswa Ilmu Politik - Denpasar, Bali

Feb 2020 - Apr 2020

Steering Committee

- Mengarahkan rancangan kegiatan untuk memastikan keselarasan dengan tujuan organisasi.
- Mengawasi kemajuan kegiatan dan memastikan berjalan sesuai dengan rencana dan anggaran.
- Mengelola risiko yang terkait dengan kegiatan dan memastikan bahwa risiko tersebut diminimalkan.
- Mengkomunikasikan informasi tentang kegiatan kepada stakeholder, tim panitia, dan peserta.
- Mengawasi pengeluaran anggaran dan mengaudit Laporan Pelaksanaan Kegiatan.

Skills, Achievements & Other Experience

- **Hard Skills:** Microsoft Office, Google Workspace, Canva, CapCut, POS System
- **Soft Skills:** Leadership, Communication, Detail-oriented, Critical Thinking, Problem Solving, Time Management
- **Language:** Bahasa (Native), English (Intermediate)