

Puteri Triana Audina

Puteritriana9@gmail.com | 0822-2536-5046 | <https://linkedin.com/in/puteritriana11/>

RINGKASAN

Compliance & Risk Analyst dengan pengalaman 1+ tahun di bidang compliance, risk management, data analysis, dan customer service. Memiliki minat dalam analisis risiko, mitigasi risiko, dan pengelolaan data untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat, dan telah membuktikan rekam jejak dalam menangani penilaian risiko untuk 25+ proyek, mengelola dokumentasi dan laporan risiko, serta meningkatkan efisiensi operasional melalui analisis data dan implementasi sistem digital.

PENDIDIKAN

Universitas Dian Nuswantoro | S2 Teknologi Informatika

Feb 2020 - Apr 2024

Universitas Stikubank | S1 Sistem Informasi

Feb 2013 - Apr 2017

Skripsi: Peningkatan Performa Document Clustering Menggunakan Cosine Similarity Pada K-Means Untuk Tweet Pelanggan Indihome

Bidang Minat: Data Analysis, Risk Management, Virtual Assistant

PENGALAMAN

Compliance & Risk Analyst | Telkom Indonesia

Feb 2025 - Sekarang

- Melakukan penilaian risiko untuk 25+ proyek, mengidentifikasi 15–20 area rawan per proyek, serta memitigasi sekitar 30% risiko potensial, meningkatkan akurasi pengambilan keputusan proyek.
- Mengembangkan dan memperbarui 10–15 kebijakan per proyek berdasarkan analisis risiko, meningkatkan konsistensi dan mempercepat proses analisis lintas unit.
- Membuat dan memelihara risk register menggunakan Google Sheets dan sistem perusahaan (*mytens*), mendukung evaluasi risiko dengan akurasi 80% dan keputusan manajerial yang lebih tepat.
- Memantau keterlambatan risk project assessment, berkontribusi pada target pengurangan keterlambatan menjadi <30%, serta mengusulkan perbaikan proses untuk meningkatkan presisi analisis.
- Mengelola dokumentasi dan pelaporan risiko setiap proyek, memastikan komunikasi tepat waktu dan penyampaian insight yang dapat ditindaklanjuti oleh manajemen menggunakan Google Workspace.

Solution Support | Telkom Indonesia

Apr 2024 - Feb 2025

- Menyusun 11 proposal penjualan dan sekitar 10 laporan hasil penjualan, memberikan wawasan bagi tim lapangan dan mendukung strategi pemasaran yang efektif.
- Menganalisis data penjualan untuk mengidentifikasi produk yang laris dan kurang laku di berbagai wilayah, dengan akurasi analisis sekitar 60%, untuk mendukung keputusan promosi.
- Melakukan transfer knowledge ke divisi marketing, meningkatkan pemahaman tim terhadap produk dan berkontribusi pada peningkatan penjualan sebesar 10–20%.
- Membuat buku saku untuk account manager, mempermudah pemasaran di lapangan dan mendukung perolehan kontrak baru dari pelanggan.
- Memantau kinerja penjualan menggunakan aplikasi web perusahaan (Bright, IDO, Centra, I Move, Global Protect), memvisualisasikan tren produk, dan mendukung mitigasi risiko serta pengambilan keputusan.

Admin Support | Telkom Indonesia

Mei 2022 - Mar 2024

- Melakukan pengecekan jaringan dan data operasional di 7 regional Telkom se-Indonesia (500+ data), mengidentifikasi kendala dan memastikan validitas dokumen 85% untuk proses rekonsiliasi internal.
- Menyusun proposal dan buku saku untuk menindaklanjuti kendala antar divisi, mendukung efisiensi proses integrasi dan rekonsiliasi sebesar 50%.
- Memantau data pendapatan dan proses invoice di berbagai cabang, mendukung pencapaian target peningkatan pembayaran dan profit, dengan realisasi sekitar 25% KPI.

- Mengelola dan menganalisis data menggunakan Google Sheets, Excel, dan platform perusahaan (Nossa, MyCX, NCX) untuk pelaporan akurat dan mitigasi risiko.

Customer Service | Telkom Indonesia

Feb 2021 - Mei 2022

- Menangani 50–70 interaksi pelanggan per hari, termasuk pertanyaan, keluhan, dan permintaan, menyelesaikan semua masalah secara langsung untuk meminimalisir ketidakpuasan pelanggan.
- Mencatat interaksi pelanggan menggunakan CRM berbasis web perusahaan dan notepad, mendukung pelacakan kasus yang sistematis dan pengawasan risiko operasional.
- Menjaga standar layanan dan komunikasi efektif (nada sopan, suara ramah), meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- Mengidentifikasi peluang perbaikan dalam metode penanganan pelanggan, menghasilkan penyelesaian keluhan yang konsisten dan mengurangi risiko operasional.

Content Creator | Bob Horo & Partners

Feb 2020 - Mei 2021

- Membuat dan mengelola 200+ konten hukum di Instagram dan YouTube, meningkatkan jumlah pengikut dari 1.800+ menjadi 30% lebih banyak serta meningkatkan awareness kantor hukum.
- Memantau metrik interaksi (like dan views) untuk menilai efektivitas konten dan menyesuaikan strategi publikasi, mencapai >50% target views dan pertumbuhan pengikut.
- Mengembangkan website perusahaan untuk mempermudah akuisisi klien, meningkatkan efisiensi lead generation dan mendukung pertumbuhan bisnis.
- Menjaga konsistensi brand di media sosial melalui penjadwalan konten yang strategis, meminimalkan risiko reputasi dan operasional akibat komunikasi yang tidak konsisten.

Customer Service | PT. Bank Negara Indonesia

Feb 2018 - September 2019

- Menangani 50–100 interaksi pelanggan per hari, termasuk pertanyaan, keluhan, dan permintaan, menyelesaikan semua masalah secara langsung untuk meminimalisir ketidakpuasan pelanggan.
- Mencatat interaksi pelanggan menggunakan CRM berbasis web perusahaan dan notepad, mendukung pelacakan kasus yang sistematis dan pengawasan risiko operasional.
- Menjaga standar layanan dan komunikasi efektif (nada sopan, suara ramah), meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- Mengidentifikasi peluang perbaikan dalam metode penanganan pelanggan, menghasilkan penyelesaian keluhan yang konsisten dan mengurangi risiko operasional.

PELATIHAN

Product and Project Management | MySkill

Jun 2025 - Jul 2025

Virtual Assistant | Habiskerja

Mar 2025 - Jul 2025

Data Science & Data Analysis | MySkill

Apr 2025 - Mei 2025

Digital Marketing | MySkill

Jan 2025 - Feb 2025

SKILL

Microsoft Office | Google Workspace | Canva | Filmora | Sony Vegas | Data Entry | Administrasi | Komunikasi | Manajemen Waktu | Pemecahan Masalah | Kepemimpinan | Kerja Tim | Adaptabilitas | Kreativitas | Perhatian terhadap detail