

MARIA ULFA, S.Pd.

Customer Service Specialist / Retail Sales Professional

Email: mariaulfaa22@gmail.com | Telepon/WA: 0895 3386 7839 | Banda Aceh, Indonesia

RINGKASAN PROFIL

Lulusan S1 Pendidikan Ekonomi (IPK 3.77/4.00) dari Universitas Syiah Kuala yang Tersertifikasi BNSP di bidang Pelayanan Pelanggan (Customer Service) serta tersertifikasi BLK BPVP Banda Aceh dalam Pengoperasian Tools Generatif AI untuk Digital dan Bisnis. Memiliki pengalaman kerja yang solid di bidang retail dan operasional layanan dengan keterampilan komunikasi interpersonal unggul, pemecahan masalah (problem solving), pemanfaatan tools AI untuk efisiensi promosi/bisnis, serta terbiasa melayani 30–50+ pelanggan per hari secara ramah, responsif, dan solutif.

PELATIHAN & SERTIFIKASI

1. Pelatihan Pelayanan Pelanggan (Customer Service) & Sertifikasi BNSP

Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BPVP) Banda Aceh | Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)

- Sertifikasi Kompetensi BNSP: Terbukti kompeten pada bidang Pelayanan Pelanggan / Customer Service standar nasional.
- Menguasai standar pelayanan prima (service excellence), teknik komunikasi efektif, etika pelayanan, pengelolaan kepuasan pelanggan, serta penanganan keluhan (complaint handling) secara profesional dan solutif.

2. Pelatihan Pengoperasian Tools Generatif AI untuk Digital & Bisnis & Sertifikasi BLK

Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BPVP) Banda Aceh / BLK

- Menguasai pemanfaatan tools Generatif AI untuk riset, ideasi konten digital, copywriting, serta efisiensi pemasaran dan operasional bisnis.
- Menerapkan penggunaan teknologi AI secara efektif dan adaptif sesuai standar kompetensi pelatihan BPVP/BLK.

PENGALAMAN KERJA

Sales Associate — Matahari Plaza Aceh

Banda Aceh

- Melayani 30–50 pelanggan setiap hari secara ramah, responsif, dan profesional untuk memastikan pengalaman berbelanja yang memuaskan serta mendorong repeat order.
- Menguasai pengetahuan produk secara mendalam serta menerapkan komunikasi persuasif dan consultative selling untuk membantu pelanggan menemukan produk yang sesuai kebutuhan.
- Menangani pertanyaan, permintaan, dan komplain pelanggan secara sigap dan solutif di area toko.
- Mengelola dan memantau ketersediaan stok barang display serta persediaan gudang secara akurat.

Cook Helper / Food Checker — NDY Cafe

Banda Aceh

- Memastikan ketepatan pesanan pelanggan (order accuracy) dengan standar zero-error serta efisiensi waktu penyajian.
- Menjaga ritme kerja cepat dan akurat pada jam sibuk (peak hours) melalui koordinasi tim yang efektif demi kepuasan pelanggan.

PENDIDIKAN

Universitas Syiah Kuala — S1 Pendidikan Ekonomi (IPK: 3.77 / 4.00)

2021 – 2025

- Mempelajari manajemen pelayanan, analisis bisnis, komunikasi interpersonal, serta strategi komunikasi pemasaran.

PENGALAMAN ORGANISASI & KEGIATAN

Master of Ceremony (MC) & Event Organizer

Banda Aceh

- Memandu berbagai acara resmi dan informal yang dihadiri hingga ± 150 peserta dengan kepercayaan diri serta artikulasi komunikasi publik yang jernih.
- Penanggung Jawab Lomba Essay & Jalan Santai (± 70 peserta), mengoordinasikan panitia dan

mengelola kebutuhan peserta secara sistematis.

Peserta Magang Kampus Mengajar — Program MBKM

Banda Aceh

- Mengasah kemampuan komunikasi, empati, dan penyelesaian masalah dalam mengelola koordinasi kegiatan serta pelayanan administrasi.

KETERAMPILAN & PERANGKAT LUNAK

Keterampilan Utama: Customer Service Excellence, CRM, Active Listening, Public Speaking, Problem Solving, Complaint Handling, Consultative Selling, Product Knowledge, Teamwork, Event Coordination.

Perangkat Lunak & AI Tools: Generative AI Tools, Microsoft Office (Word, PowerPoint), Google Workspace (Drive, Gmail), Canva, CapCut, Zoom.