



DEDE MUHAROM

Product QA • Customer Success • Business Operations

Profesional berpengalaman 10+ tahun dalam QA, Customer Service, dan Business Operations di industri teknologi & properti.

KONTAK

✉ dede.muharom@gmail.com

📞 +62-851-7980-6912

💬 +62-851-7980-6912(WA)

📍 Ciputat, Tangerang Selatan

📅 Open to Full-time / Remote

RINGKASAN PROFESIONAL

Profesional QA & Operasional dengan rekam jejak terbukti dalam pengujian software, manajemen kualitas listing properti, dan dukungan pelanggan. Berpengalaman berkolaborasi lintas fungsi antara tim Product, Engineering, dan Sales. Memiliki kemampuan analitis kuat untuk mengidentifikasi celah proses, menyusun dokumentasi teknis, dan mendorong peningkatan berkelanjutan (continuous improvement). Berkomitmen menghadirkan pengalaman pengguna yang luar biasa dan mendukung pertumbuhan bisnis berbasis data.

PENGALAMAN KERJA

Product QA & Business Analyst

PT. Qonex Indonesia Solusi (Paruh Waktu)

Des 2023 – Sekarang

QA & Software Testing

- Merancang dan mengeksekusi test case & skenario pengujian secara menyeluruh mulai dari environment Staging hingga Production, memastikan zero critical bug saat go-live.
- Melakukan bug hunting secara sistematis, mencatat temuan secara detail, dan melaporkannya di Jira — mencakup severity level, langkah reproduksi, dan expected vs actual result.
- Memastikan proses rilis aplikasi mobile berjalan lancar ke Google Play Store dan Apple App Store, termasuk verifikasi build, pengujian akhir (smoke test), dan validasi versi produksi.
- Ikut serta aktif dalam siklus development website dan backend sebagai QA — melakukan pengujian API, validasi integrasi, dan verifikasi fungsionalitas end-to-end.

Product Management & Backlog

- Menyusun Product Requirement Document (PRD) secara terstruktur sebagai acuan tim Development dalam membangun fitur baru — mencakup user story, acceptance criteria, dan flow diagram.
- Mengelola dan memprioritaskan backlog di Jira: membuat, mengorganisasi, dan memperbarui tiket berdasarkan urgensi bisnis dan kapasitas sprint tim.
- Memberikan arahan teknis dan konteks produk kepada tim Developer dalam proses pembangunan fitur, memastikan implementasi sesuai dengan kebutuhan bisnis dan ekspektasi pengguna.

Produk yang Dikelola

- Leads Management System (Web & Mobile) — mengelola kualitas dan stabilitas fitur pipeline sales dari capture lead hingga konversi.
- Attendance Management System — memastikan akurasi fitur absensi, geofencing, dan laporan kehadiran karyawan lintas platform.
- Finance Management System (Web, Mobile, CRM) — mengawal kualitas modul pembayaran, pelaporan keuangan, dan integrasi CRM.

Customer Success & Problem Solving

- Membantu tim Customer Service dalam problem solving isu teknis yang diterima dari klien — menjadi jembatan antara CS dan tim Engineering untuk resolusi cepat.
- Mengeksekusi feedback dari klien dan menentukan tingkat urgensi permintaan (critical / high / medium / low) berdasarkan dampak bisnis, lalu mengkoordinasikan tindak lanjutnya kepada Product Owner dan Developer.

Listing Business Operations Specialist

PT. Web Marketing Indonesia – Rumah123.com / 99 Group (Paruh Waktu)

Sep 2023 – Des 2023

- Melakukan quality control listing properti di platform Rumah123.com dan 99.co untuk memastikan akurasi data dan kepatuhan terhadap standar konten.
- Memvalidasi ribuan listing per periode, menurunkan error rate konten melalui proses review sistematis.
- Menyusun laporan harian & bulanan performa listing sebagai bahan evaluasi tim Sales dan manajemen.
- Mendukung tim Customer Service dan Sales Agent dalam menangani eskalasi terkait kualitas listing.
- Mengembangkan SOP validasi listing untuk mempercepat proses onboarding agen properti baru.

Senior Customer Service Support

PT. All Property Media – Rumah.com (Paruh Waktu)

Okt 2018 – Sep 2023

- Menangani 50+ pertanyaan pelanggan per hari (via email, chat, telepon) dengan First Response Time rata-rata < 2 jam dan tingkat kepuasan pelanggan (CSAT) tinggi.
- Membantu pelanggan (agen & developer properti) dalam pembuatan dan optimasi iklan/listing agar relevan dengan algoritma pencarian platform.
- Menjadi jembatan komunikasi antara pelanggan, tim Sales, dan tim Product untuk eskalasi isu teknis dan kebutuhan fitur.
- Menyusun laporan pencapaian bulanan yang mencakup analisis tren tiket, volume keluhan, dan rekomendasi perbaikan.
- Melatih anggota tim baru tentang prosedur CS dan pengelolaan platform listing properti.
- Mengidentifikasi pola keluhan berulang dan mengusulkan perbaikan produk/proses yang berhasil diimplementasikan.

Office Administrator

PT. Intensive Medicare (Paruh Waktu)

2014 – 2017

- Menjaga operasional fasilitas kantor termasuk kebersihan area kerja, ruang rapat, dan logistik kebutuhan harian.
- Mengelola inventaris alat tulis kantor dan koordinasi pengadaan kebutuhan operasional.
- Mendukung kelancaran aktivitas tim medis dan administratif.

Staff Administrator & Kasir

PT. Mitra Infoparama (Paruh Waktu)

2012 – 2014

- Mengelola stocktick barang gudang dan memastikan akurasi inventaris.
- Menangani transaksi kasir harian dengan ketelitian tinggi.
- Melakukan perawatan dan perbaikan ringan perangkat printer.

PENDIDIKAN

SMK (Teknik/Vokasi) – SMKN 15 Jakarta

2008 – 2011

SMP – SMP 10 November Jakarta

2005 – 2008

SD – SDN 2 Gereba, Ciamis

1999 – 2005

KOMPETENSI & KEAHLIAN UTAMA

Quality Assurance & Testing

- | | |
|-------------------------------------|------------------------------|
| ✓ Manual Testing & Test Case Design | ✓ Acceptance Testing (UAT) |
| ✓ Bug Reporting & Defect Lifecycle | ✓ Test Plan & Documentation |
| ✓ Regression & Smoke Testing | ✓ Product Release Management |

Customer Success & Operations

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| ✓ Customer Onboarding & Retention | ✓ Listing & Content Quality Control |
| ✓ Complaint Handling & Eskalasi | ✓ Daily & Monthly Reporting |
| ✓ SLA & KPI Monitoring (CSAT, FRT) | ✓ Cross-functional Collaboration |

Tools & Platform

- ✓ Jira / Trello / Notion
- ✓ Google Workspace (Docs, Sheets, Slides)
- ✓ Microsoft Office
- ✓ Slack / WhatsApp Business

KEKUATAN PERSONAL

 Detail-Oriented Teliti dalam menemukan bug & ketidaksesuaian data yang tersembunyi.	 Customer-Centric Mengutamakan pengalaman pengguna dalam setiap keputusan produk & layanan.	 Data-Driven Menggunakan laporan & metrik untuk mendorong perbaikan proses secara berkelanjutan.
---	--	---