

MUHAMMAD RAYHAN

Business Analyst | System Analyst | IT Implementation

+62 821-1608-6024 | muhammadrayhan888@gmail.com | [linkedin.com/in/raaayhaan](https://www.linkedin.com/in/raaayhaan) | bit.ly/PortoMRayhan

PROFIL

Lulusan D-IV Teknik Informatika Politeknik Negeri Malang (IPK 3,65) dengan pengalaman proyek dan implementasi solusi digital sejak 2022, termasuk dalam menganalisis kebutuhan operasional dan menerjemahkannya menjadi solusi sistem. Terbiasa mengidentifikasi masalah bersama stakeholder/klien, mengevaluasi solusi, melakukan konfigurasi, integrasi dan pengujian fungsional, serta mendampingi pengguna dalam implementasi sistem. Berpengalaman menangani e-commerce, HRMS, ERP, CRM, dan otomasi proses bisnis.

KOMPETENSI UTAMA

Analisis Proses & Kebutuhan: analisis proses operasional, identifikasi masalah, penggalan kebutuhan stakeholder, kebutuhan fungsional, pemetaan alur proses, evaluasi solusi.

Implementasi & Pengujian: konfigurasi sistem, migrasi data, integrasi sistem dan layanan pihak ketiga, functional/black-box testing, troubleshooting, deployment, user support.

Kolaborasi & Dokumentasi: koordinasi stakeholder/developer, dokumentasi alur sistem, panduan penggunaan, sosialisasi, dan pelatihan pengguna.

PENGALAMAN PROFESIONAL

PT Aquila Natural Globalindo | Website & System Developer

Juli 2025–Juli 2026

- Mengidentifikasi kebutuhan dan kendala operasional melalui observasi serta diskusi dengan stakeholder, mengevaluasi solusi digital, dan mendampingi implementasi sistem dari konfigurasi hingga pengujian dan penggunaan.
- Mengelola pengembangan e-commerce dengan sekitar 59 produk dan 70 order, termasuk kebutuhan transaksi serta integrasi Xendit, Lincah/APIKurir, Jubelio, dan Shopee Developer melalui pemetaan kebutuhan, konfigurasi, pengujian alur data, dan validasi fungsional.
- Memilih dan mengimplementasikan Horilla HRMS untuk sekitar 40–50 data karyawan dan 15 pengguna, mencakup migrasi data, konfigurasi presensi dan jam kerja, geolocation, face recognition, custom field, serta troubleshooting penggunaan.
- Melakukan implementasi awal ERPNext berdasarkan proses bisnis internal serta mengimplementasikan Chatwoot untuk kebutuhan komunikasi pelanggan, mencakup konfigurasi, evaluasi penggunaan, dan pengujian fungsional.
- Mendampingi pengguna melalui sosialisasi, pelatihan, dan dukungan penggunaan sistem serta membimbing Web Developer Intern selama sekitar dua bulan.

- Mengidentifikasi kebutuhan operasional organisasi dan menerjemahkannya menjadi website serta formulir digital untuk pendaftaran dan layanan zakat, sedekah, dan wakaf.
- Mengotomatisasi pencatatan data ke spreadsheet dan notifikasi WhatsApp/Telegram untuk membantu proses administrasi, serta mendampingi pengguna dalam pengoperasian sistem.

Senyum Anak Nusantara | Head of Website Team**Maret 2022–Februari 2024**

- Memimpin tim Website beranggotakan tiga orang dan mengoordinasikan perancangan serta pengembangan website organisasi berskala nasional bersama frontend dan backend developer.
- Menggali dan mengklarifikasi kebutuhan lintas bidang, menyusun struktur informasi dan alur fitur, serta mengawal implementasi website hingga production; sistem pendaftaran kemudian mendukung 400+ submission calon anggota pada recruitment 2023–2024.

PROYEK RELEVAN

Jajan Web | Usaha Digital Pribadi**September 2025–Sekarang**

- Mengidentifikasi kebutuhan kanal akuisisi baru ketika performa kanal media sosial menurun, lalu merancang website sebagai katalog dan funnel menuju WhatsApp; website memperoleh 296 klik dan 2.130 tayangan dari Google Search dalam snapshot 90 hari terakhir.
- Mengimplementasikan otomasi operasional untuk pembuatan QRIS dinamis dan penyimpanan otomatis lead ke Google Contacts, yang digunakan dalam aktivitas penjualan sehari-hari.

Aplikasi Customer Service Cerdas berbasis LLM & RAG | Skripsi**Maret–Juli 2026**

- Menganalisis permasalahan layanan pelanggan dengan volume lead yang pada kondisi puncak mencapai sekitar 200 lead per hari, termasuk pertanyaan berulang dan proses layanan yang masih banyak dilakukan secara manual.
- Merancang dan menguji aplikasi customer service berbasis LLM dan Retrieval-Augmented Generation (RAG) dengan WhatsApp sebagai kanal interaksi, mencakup struktur solusi, knowledge base/retrieval, skenario interaksi, pengujian fungsional, dan evaluasi jawaban.

PENDIDIKAN

Politeknik Negeri Malang | D-IV Teknik Informatika | IPK 3,65**2022–2026****TEKNOLOGI & TOOLS**

- **Business Systems:** ERPNext, Horilla HRMS, Chatwoot, WordPress/WooCommerce. Jubelio
- **Analysis & Documentation:** Draw.io, Figma, Excel/Google Sheets, Word/Google Docs
- **Data & Integration:** MySQL, REST API, webhook