



# JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



## CERTIFICATE HRPOLICIES AND PROCEDURES

# OVERVIEW



Sebagian besar perusahaan tentunya membutuhkan suatu pedoman yang jelas agar dapat menjalankan bisnis dengan berjalan baik. Berbagai pedoman tersebut adalah moral, etika, protokol, dan prosedur yang harus diikuti untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Pedoman tersebut disebut dengan Kebijakan dan Prosedur SDM.

Setiap perusahaan harus mempertimbangkan semua aspek kecil dan besar dalam menjalankan suatu bisnis dan untuk itu, perusahaan harus memiliki tim spesialis yang terdiri dari manajemen dan individu-individu dari berbagai departemen di dalam perusahaan.

Bagaimanakah pentingnya Kebijakan dan Prosedur SDM bagi suatu perusahaan? Kebijakan dan Prosedur SDM secara sederhana memberikan panduan dalam menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam sebuah perusahaan.

Sistem informasi menggambarkan dan merumuskan keterlibatan kinerja dan produktivitas karyawan. Kebijakan tersebut berperan penting dalam pengambilan keputusan. Kebijakan-kebijakan tersebut bukanlah hukum/peraturan yang diberlakukan oleh pemerintah, namun landasannya menyentuh hukum.

Pelatihan Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) akan memberdayakan para peserta untuk membuat Kebijakan dan Prosedur SDM. Kebijakan didefinisikan sebagai tujuan, moral, sasaran, manfaat, disiplin, dan kepatuhan di tempat kerja. Sedangkan Prosedur didefinisikan sebagai cara yang harus dilakukan yaitu protokol yang harus diikuti untuk melakukan tugas atau aktivitas.

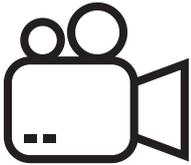


## WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

### **The programme is ideal for:**

- Pemimpin dan Manajer
- Personil SDM, Manajer Lini
- Pembuat Kebijakan
- Konsultan OD
- Konsultan Independen
- Perorangan
- Profesional korporat yang mengelola SDM dalam bisnis

# PROGRAMME HIGHLIGHTS



**+60**

**2+ Role Plays 5+ Real-World Case Studies 10+ Assignments/  
Applications Pre-Recorded Video from JICSI with for self-  
paced learning.**



**10+  
Assignments/  
Applications**



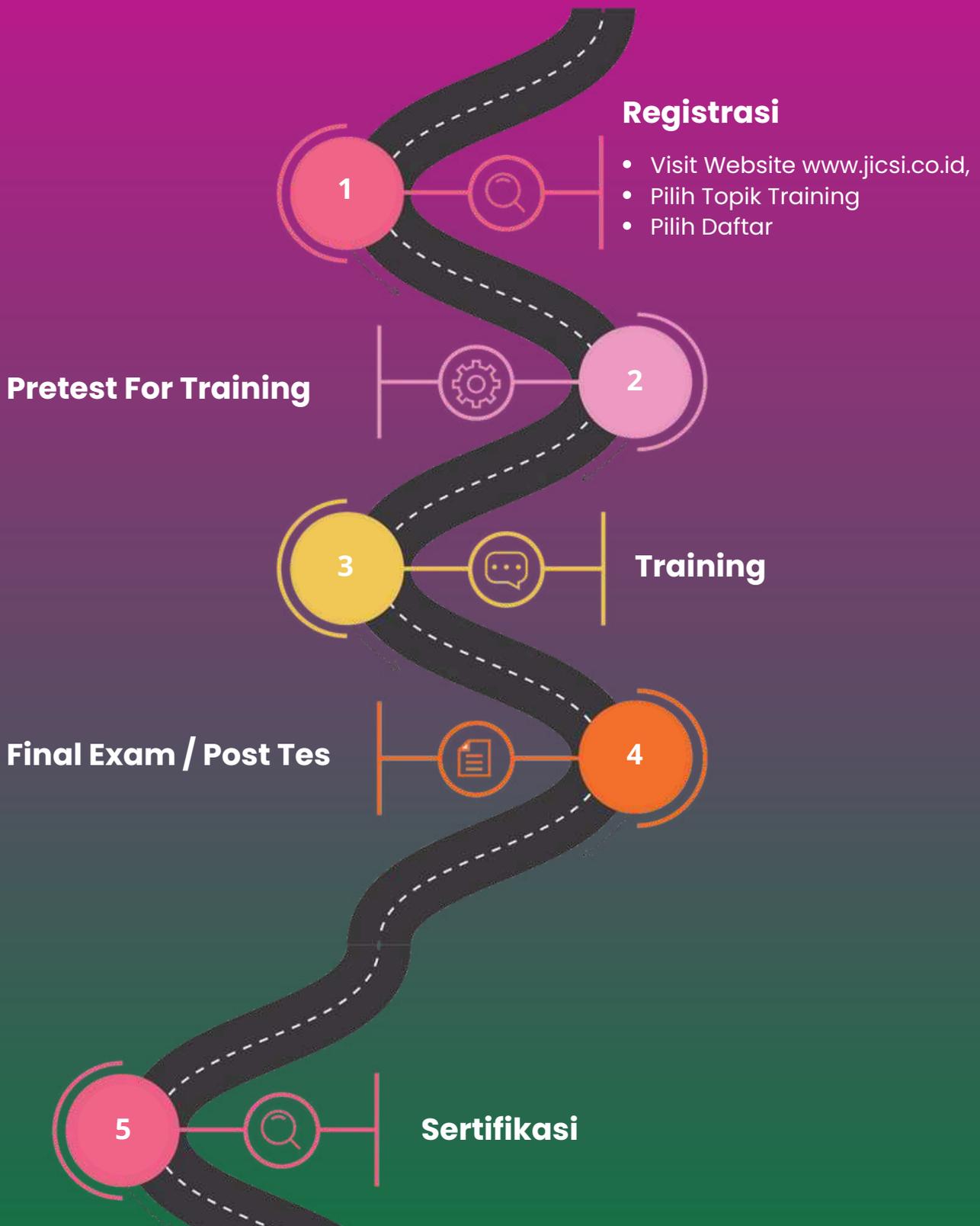
**5+  
Real-World  
Case Studies**



**2+  
Role Plays**



# LEARNING JOURNEY



# MODULES

---

Module 1 : ntroduction of Policies and Procedures

Module 2 : Types of Policies

Module 3 : Identifying areas where HR Policies are required

Module 4 : Effectively making the HR Policies

Module 5 : Developing Policies

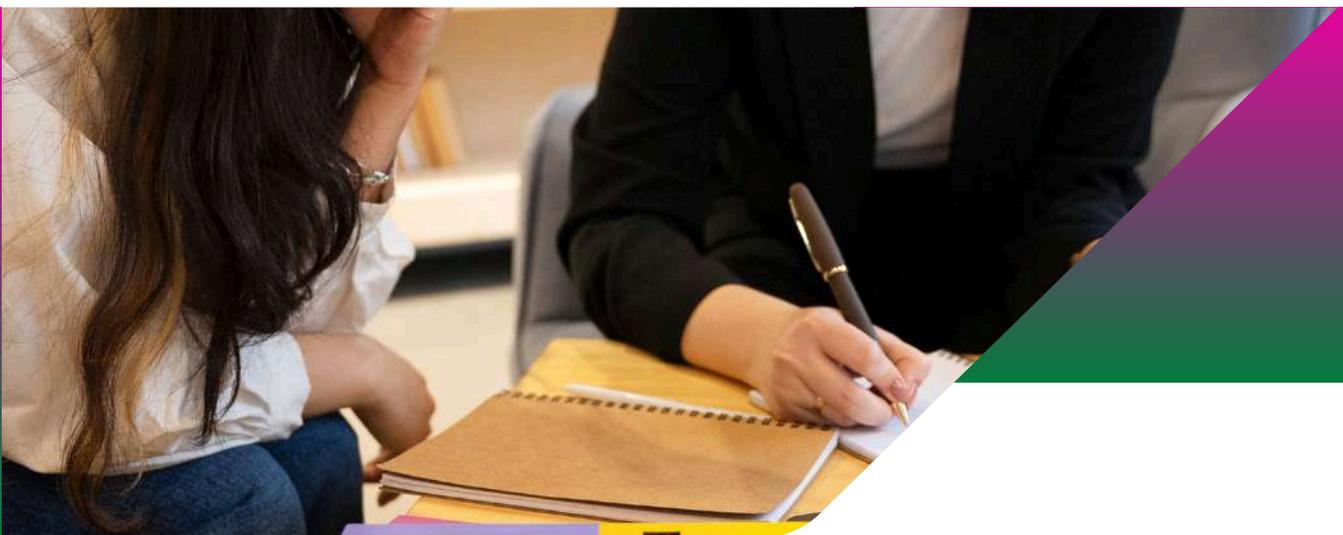
Module 6 : Developing Procedures

Module 7 : Drafting the Policy

Module 8 : Reviewing the Policies

Module 9 : Evaluating the regulatory impact of policies

Module 10 : FAQ's, Case studies and discussions



# PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk menetapkan Kebijakan dan Prosedur.

Mampu untuk membedakan antara Kebijakan dan Prosedur.

Mampu untuk menjelaskan pentingnya Kebijakan dan Prosedur.

Mampu untuk membuat dan memahami SOP (Prosedur Operasional Standar).

Mampu untuk meningkatkan komunikasi yang lebih baik antara karyawan dan manajemen.

Mampu untuk memberikan kebijakan yang membantu dan membuat tempat kerja lebih transparan dan lebih mudah untuk bekerja, merampingkan orang dan budaya

Mampu untuk memungkinkan pengaturan nama brand di pasar.



Mampu untuk menghemat waktu dan energi yang dihabiskan untuk menganalisis dan memecahkan masalah.

Mampu untuk menggunakan pendekatan strategis yang proaktif untuk mencegah pepadaman kebakaran dan kerusakan.

Mampu untuk memperlakukan semua karyawan secara setara dan adil.

Mampu untuk memahami dan mengerti pedoman yang ditetapkan untuk karyawan, supervisor, dan manajer.

Mampu untuk memahami semua kebijakan dan mematuhi semua hukum dan peraturan perusahaan.

# CERTIFICATE

Upon successful completion of the programme, participants will be awarded a digital Certificate of Completion by Jakarta International Customer Service Institute (JICSI) and Customer Service Experience Association Indonesia (CSEAI)



# PROGRAMME DETAILS



**Duration & Format:**  
2 Days x 8 Hours



**Programme Fee:**

Hubungi Customer  
Service Kami



**Programme Starts:**  
Coming Soon



# ABOUT JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Jakarta International Contact Center Institute adalah suatu lembaga pelatihan dan pengadaan sumber daya manusia yang berfokus pada customer service professional dan lembaga survey kepuasan pelanggan.

Kami berorientasi pada pelanggan dimana kepuasan pelanggan adalah tujuan keberadaan kami. Kami hadir untuk pelanggan. Adapapun JICSI berdiri secara legal pada Januari tahun 2021.

## **Professional Training**

JICSI telah melatih lebih dari 2300 peserta dan telah bekerja di berbagai perusahaan dengan keahlian mereka yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan

## **Recruitment Agency**

Sebelum JICSI mengirimkan tenaga yang terampil sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan, JICSI benar- benar telah melakukan pelatihan, pembinaan dan telah lolos seleksi test yang dilakukan oleh Rumah Karir JICSI

## **Survey Customer Satisfaction**

JICSI memiliki Survei kepuasan pelanggan sebagai alat berharga yang dapat membantu bisnis untuk menemukan tingkat kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

### **Core Value**



#### **Respect.**

Kami selalu menghargai perbedaan setiap orang dan mengajak pelanggan kami untuk selalu berpartisipasi untuk memberikan masukan demi meningkatnya kualitas layanan yang akan kami berikan kepada pelanggan kami.



#### **Honesty.**

Kami selalu menjunjung akan kebenaran dalam semua situasi dan selalu mengedepankan profesionalisme yang kami miliki.



#### **Trust.**

Kami percaya kepada orang lain dan menjaga kepercayaan yang diberikan kepada kami.



#### **Integrity.**

Kami melakukan apa yang kami katakan.



#### **Our Service.**

Customer Service Training  
Manpower & Recruitment Customer Service Agency  
Customer Satisfaction Survey

# MESSAGE FROM FOUNDER

**Rudy HP Manullang ,Ph.D**

Founder JICSI



Sekitar 20 tahun yang lalu sebelum JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI) didirikan, saya memperkirakan bahwa peran Customer Service semakin dibutuhkan. Saya yakin betul bahwa Customer Service tidak hanya ditampilkan sebagai frontliner akan tetapi di semua lini organisasi dan akan menjadi inti dari strategi dan tujuan perusahaan. Nyatanya tahun demi tahun berlalu semakin jelas bahwa peran Customer Service dalam suatu organisasi semakin berkembang dan semakin dibutuhkan.

Jika sebelumnya organisasi pemenang dikatakan sebagai organisasi yang mampu memberikan kualitas produk yang premium dengan harga murah telah cukup menjadi senjata pamungkas suatu organisasi untuk mendapatkan pelanggan sebanyak-banyaknya dengan harapan meningkatkan profit atau keuntungan. Tapi tunggu dulu, sekarang jaman telah berubah. Ekspektasi pelanggan pun berubah, harga murah dan kualitas premium belum cukup di mata pelanggan.

Harapan pelanggan terhadap layanan tidak akan pernah konstan. Nah di sinilah inti dari pentingnya pelatihan-pelatihan customer service yang selalu Up-date bagi perusahaan, sehingga muncul lah konsep baru yang terkait dengan layanan seperti Customer Oriented, Journey Oriented, Customer Centric, Experience Oriented, dan Experience Centric. Akan banyak strategi-strategi baru yang berpusat pada customer.

Bagaimana dengan karir Customer service kedepannya?

Seiring dengan berkembangnya teknologi di masyarakat saat ini, maka perkembangan karir customer service juga akan lebih dinamis. Posisi puncak di organisasi akan diminati oleh para pemilik bisnis dengan latar belakang Customer Service karena mereka menyadari bahwa jantung dari suatu perusahaan adalah pelanggan itu sendiri.

Oleh karena itu JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI) telah mengantisipasi setiap pergerakan dan arah keinginan pelanggan saat ini, sehingga mempermudah bagi perusahaan untuk memetakan strategi bisnis ke depan dan mampu merebut hati pelanggan sebanyak-banyaknya melalui persiapan pelatihan yang dikemas sesuai dengan tuntutan pelanggan

Saya Rudyanto HP Manullang Ph.D selaku CEO & Founder JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE (JICSI), mengajak teman-teman untuk mewujudkan pelayanan pelanggan yang terdepan, untuk menjadi perusahaan pemenang di tengah persaingan yang super ketat ini.

Salam perubahan



# Jakarta International Customer Service Institute

## Persyaratan

- Semua tingkat akademik diperbolehkan
- Pengalaman kerja
- Koneksi internet yang stabil (untuk peserta online)

Silahkan kirim berkas dokumen ke email: [marketing@jicsi.co.id](mailto:marketing@jicsi.co.id)

## LOKASI

### Kantor 1

Jl Nusa Dua Blok A6 No.3 Perumahan  
Citragran Cibubur

### Kantor 2

Jl Jatayu IV C Komplek Taman Harapan  
Indah Blok P No 11 Jelambar Baru Grogol  
Jakarta Barat

## HUBUNGI KAMI

P: (021) 21284114

M:0858-833-833-83

E:marketing@jicsi.co.id

 @Jicsi Jaya

 @Jicsi\_official

 @Jisi Official

 @Jakarta International Customer Institute

