



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

**Customer Service Training and Quality Support
2 Days Training**



HR AUDIT

OVERVIEW



HR Audit adalah alat diagnostik yang membantu untuk mengukur status saat ini dari aktivitas HR yang efektif dan kesenjangan antara kebutuhan saat ini dan masa depan, yaitu kondisi yang diinginkan dari aspek yang sedang diaudit. Audit merupakan hal yang cukup rutin dan wajib dilakukan oleh bagian Keuangan karena bersifat kepatuhan terhadap hukum, namun bagi SDM, audit bukanlah prosedur wajib karena tidak ada kewajiban hukum. Namun demikian, audit sumber daya manusia harus dilakukan secara berkala untuk menjaga agar kebijakan dan prosedur tetap relevan.

Dalam lingkungan yang terus berubah ini, meninjau kembali dan memperbarui fungsi ini membuat SDM tetap responsif terhadap kebutuhan orang-orang dalam sistem. Hal ini dapat dilihat sebagai tindakan pencegahan untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi saat berhadapan dengan ekosistem internal dan eksternal di Dunia Virtual.

Karyawan adalah aset yang paling berharga bagi perusahaan, sehingga perlu dilibatkan, dipertahankan, dan dipelihara demi keuntungan bersama. Audit SDM memberikan wawasan tentang kemungkinan penyebab masalah saat ini dan di masa depan.

HR Audit yang dijalankan dan dikelola dengan baik dapat membantu mengurangi perputaran karyawan, ketidakpuasan, dan gesekan. Audit juga dapat membantu mempertahankan semangat kerja yang tinggi sehingga memberikan keunggulan kompetitif. Audit memfasilitasi kelancaran dan efisiensi operasional departemen Sumber Daya Manusia dalam kapasitas terbaiknya.

Apa yang dimaksud dengan Audit Sumber Daya Manusia? Metode verifikasi yang obyektif dan sistematis yang komprehensif atas semua praktik SDM dalam perusahaan. Sebuah upaya yang disengaja untuk melihat sumber daya manusia (orang) dan prosedur yang menjaga dan membantu perkembangan sistem.

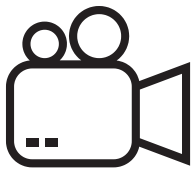


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

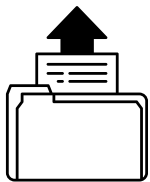
- Jakara International Customer Service Institute (JICSI) telah merancang program pelatihan ini pada Sertifikasi Pelatihan Audit SDM untuk individu di semua tingkatan dalam fungsi Sumber Daya Manusia, manajemen senior di seluruh fungsi dalam perusahaan dan Konsultan yang ingin membantu perusahaan untuk memaksimalkan sumber daya manusia (SDM).
- Para Profesional SDM, konsultan Manajemen Perubahan, konsultan SDM Independen, spesialis Keterlibatan Karyawan, Pengusaha akan sangat diuntungkan dengan pelatihan ini.

PROGRAMME HIGHLIGHTS



+60

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



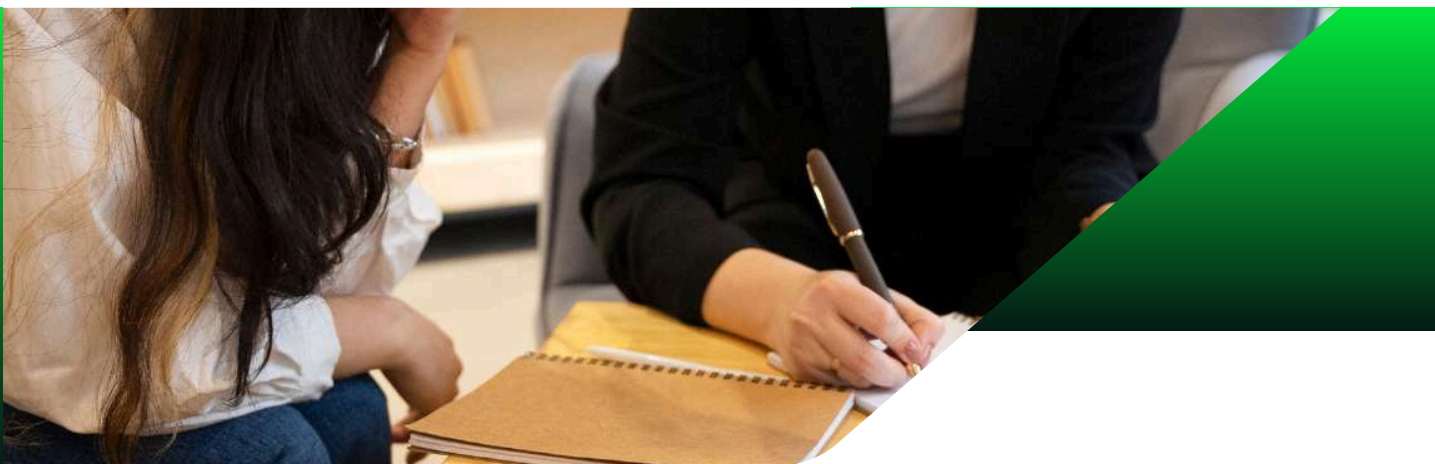
**10+
Assignments/
Applications**



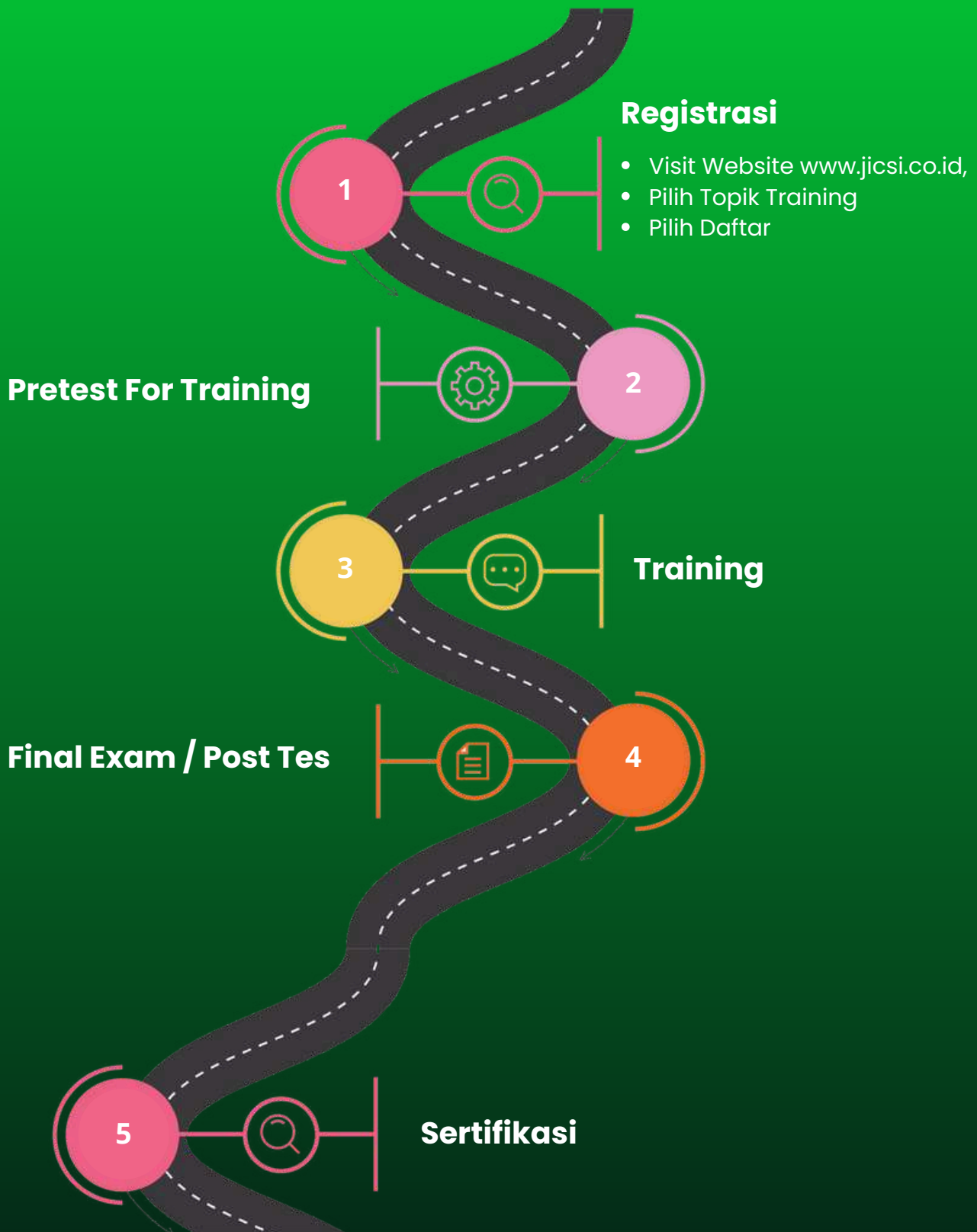
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Importance of HR Audit

Module 2 : Objectives and Rationale of HR Auditing

Module 3 : Scope of HR Audit

Module 4 : Benefits of HR Audit

Module 5 : Frequency of HR Audit

Module 6 : HR Audit Process

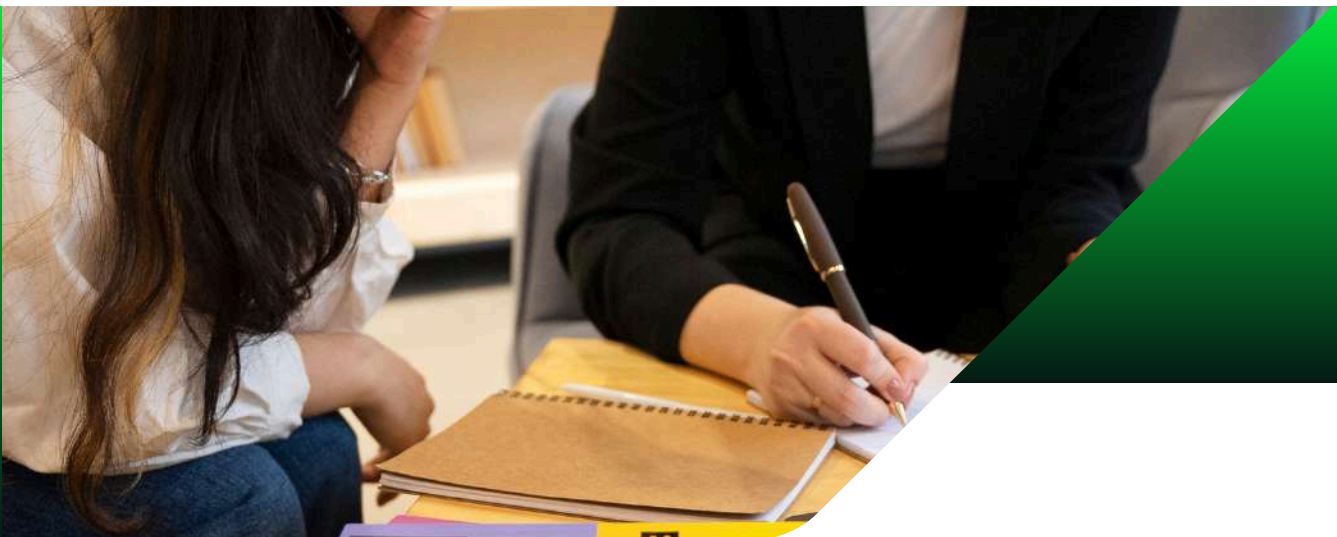
Module 7 : Approaches to HR Audit

Module 8 : HR Audit Steps

Module 9 : Methods

Module 10 : Explore the facts about what the HR's of some of the
best Organisations do

Module 11 : Major concerns



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk memahami Proses Audit SDM.
Mampu untuk mempelajari metode dan pendekatan untuk melakukan audit SDM.
Mampu untuk mempelajari masalah atau tantangan utama yang mungkin dihadapi saat melakukan Audit SDM.
Mampu untuk mengevaluasi sistem perolehan, pengembangan, penugasan dan pemanfaatan sumber daya manusia dalam perusahaan.

Mampu untuk mengevaluasi staf SDM dan inisiatif mereka untuk kelancaran fungsi perusahaan.
Mampu untuk memastikan kepatuhan hukum, membantu mempertahankan dan meningkatkan keunggulan kompetitif.
Mampu untuk menetapkan dokumentasi, sistem, dan praktik teknologi yang efisien untuk meningkatkan keterlibatan karyawan.



Mampu untuk membantu mengidentifikasi kontribusi sumber daya manusia dalam menjalankan perusahaan dengan sukses.
Mampu untuk memungkinkan untuk mengidentifikasi dan mengambil langkah-langkah perbaikan terhadap kesenjangan yang diidentifikasi selama Audit SDM.
Mampu untuk mengarahkan departemen Sumber Daya Manusia untuk menyempurnakan tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan fungsi SDM dalam perusahaan.

Mampu untuk mempercayakan tanggung jawab kepada karyawan berdasarkan kemampuan mereka untuk membantu karyawan merasa terlibat.
Mampu untuk menghemat biaya yang timbul dari perselisihan seputar hubungan karyawan.
Mampu untuk melakukan audit yang sesuai dengan standar global.
Mampu untuk meninjau kembali dan memperbarui kebijakan SDM sebelum kebijakan tersebut menjadi tidak relevan.

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

TESTIMONI



PT Indosat Ooredoo

Training Data Visualization

[Lihat Video >>](#)



PT Indosat Ooredoo

Training Certified Contact Center Manager (CCCM)

[Lihat Video >>](#)



PT Freeport Indonesia

Training Customer Service Professional HR Call Center

[Lihat Video >>](#)



OY! Indonesia

Training Contact Center Agent Professional

[Lihat Video >>](#)

OUR CLIENT



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**

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

