



JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



HR KPI AND METRICS

OVERVIEW



Mengapa KPI dan Metrik SDM sangat diperlukan di dunia kerja ? Peran dari setiap profesional SDM adalah mengelola hasil kerja secara efektif dan untuk melakukan hal tersebut, tentunya diperlukan pengukuran efektivitas dan efisiensi fungsi SDM, dan merancang inisiatif perbaikan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Untuk tetap eksis di dunia yang kompetitif ini, perusahaan harus melacak kemajuan setiap harinya. Indikator Kinerja Utama (KPI) membantu mengidentifikasi dan menjembatani kesenjangan yang mengarah ke hasil yang diinginkan.

Apa saja yang termasuk dalam KPI untuk SDM? KPI adalah metrik strategis yang berdampak pada strategi perusahaan. KPI adalah metrik yang menunjukkan kontribusi SDM terhadap perusahaan. KPI SDM membantu mengukur kinerja perusahaan.

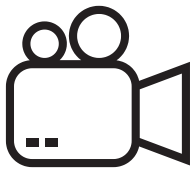


WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

The programme is ideal for:

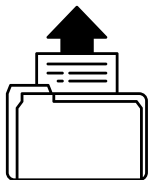
- Para ahli dan profesional di bidang SDM di lingkungan perusahaan dan konsultan.

PROGRAMME HIGHLIGHTS

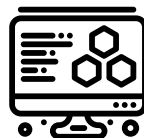


+60

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



**10+
Assignments/
Applications**



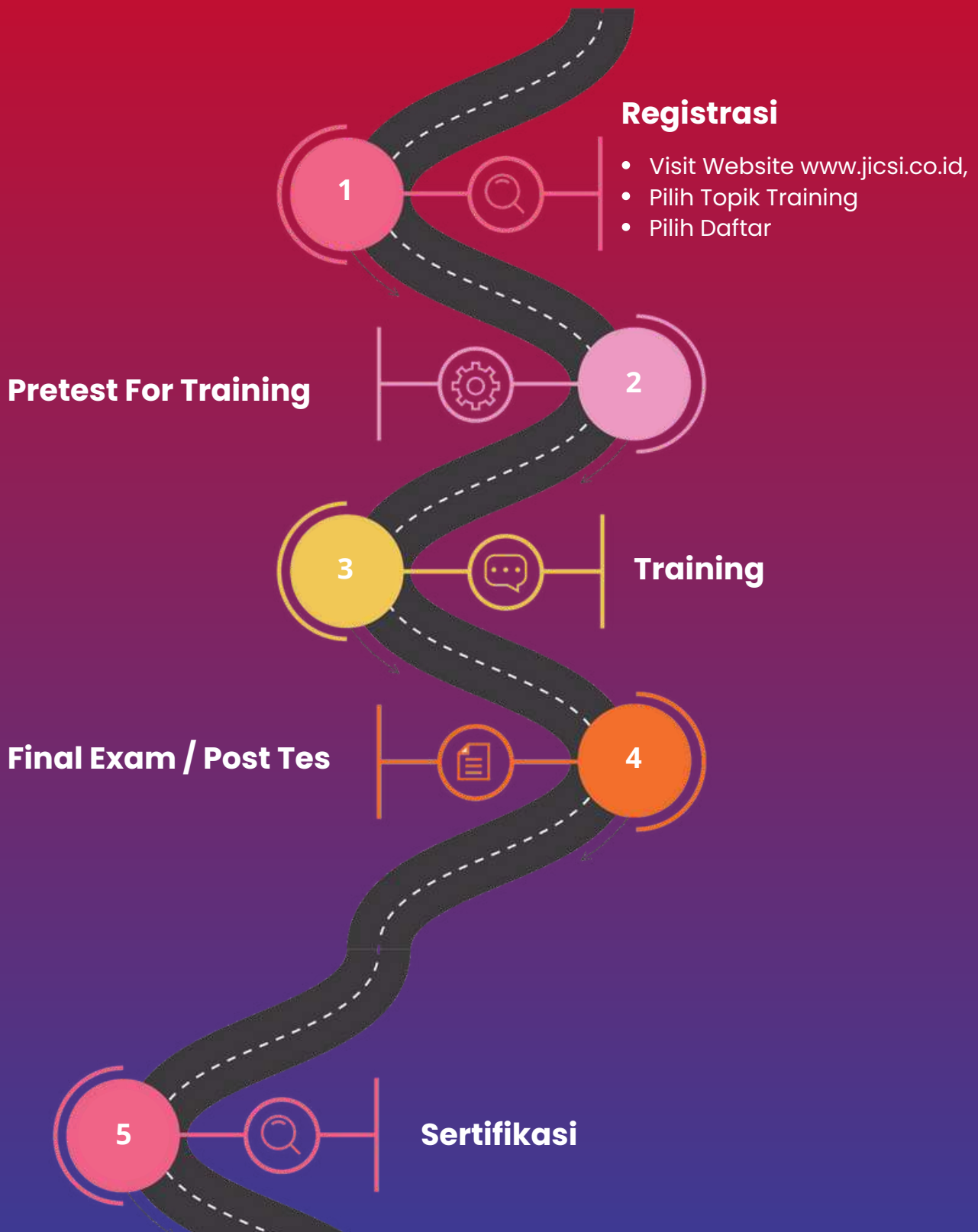
**5+
Real-World
Case Studies**



**2+
Role Plays**



LEARNING JOURNEY



MODULES

Module 1 : Introduction to HR KPI and Metrics

Module 2 : Types of HR KPI's

Module 3 : Steps to Designing KPI's

Module 4 : Key Areas to Track and Monitor

Module 5 : Important Metrics to Consider

Module 6 : Most Important Financial KPI's

Module 7 : Important Training KPI's to Track

Module 8 : Types of Performance Indicators

Module 9 : Strategically Planning the KPI's

Module 10 : Basic KPI Formulae to Quantify Performance

Module 11 : FAQ's, Roleplays, Case studies and Discussions



PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk mendefinisikan apa itu KPI dan Metrik.

Mampu untuk mengetahui pentingnya, perbedaan, dan manfaat dari KPI dan metrik
Mampu untuk memahami peran SDM dalam mengukur efektivitas KPI untuk kesuksesan.

Mampu untuk menghitung dan mengembangkan kontribusi dan aliran keuangan secara efektif dalam perusahaan.

Mampu untuk mengendalikan perputaran karyawan dan mengembangkan strategi untuk menarik dan mempertahankan kandidat yang kompeten.



Mampu untuk meningkatkan prosedur perekrutan terbaik dengan ekspektasi yang jelas.

Mampu untuk menganalisis secara strategis biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk merekrut dan melatih karyawan.

Mampu untuk memperbaiki prosedur secara efektif untuk meningkatkan hasil demi kesuksesan perusahaan.

Mampu untuk mengevaluasi dan memantau kinerja karyawan secara efektif.

Mampu untuk menganalisis kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.

Mampu untuk mempelajari cara melacak efektivitas tenaga kerja dan menjaga karyawan tetap termotivasi dengan melatih mereka dengan baik untuk tingkat berikutnya.

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. Adapun 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 >>](#)



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

