



# JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support



## HR FOR NON-HR MANAGERS

# OVERVIEW



Apa yang dimaksud dengan Sumber Daya Manusia? Apa tugas utama sumber daya manusia? Seberapa penting fungsi tersebut? Sumber Daya Manusia adalah fungsi yang dimiliki oleh setiap perusahaan. Keterlibatannya tidak hanya dimulai dari saat persyaratan untuk peran, posisi, jabatan, atau lowongan tertentu ditetapkan, namun juga berlanjut ke setiap aspek peran karyawan dalam perusahaan.

Setiap orang yang pernah bekerja akan mengetahui keterlibatan SDM di beberapa tahap kehidupan yang berbeda dalam perusahaan. SDM memainkan peran penting dalam kehidupan perusahaan mana pun. Ada berbagai fungsi yang dikelola dan dipimpin oleh HR, beberapa di antaranya adalah sebagai berikut :

- Perekrutan dan perekrutan
- Pelatihan dan pengembangan
- Manajemen talenta
- Pengembangan Perusahaan
- Kemitraan SDM
- Manajemen kepegawaian dan logistik
- Keterlibatan karyawan
- Operasi SDM

SDM dianggap sebagai fungsi pendukung karena tugasnya adalah mendukung bisnis secara keseluruhan dengan mencari, menyelesaikan, merekrut, dan melatih kandidat untuk pekerjaan tersebut. Fungsi operasional bertanggung jawab untuk mendapatkan kandidat yang tepat yang sesuai dengan peran yang ditentukan oleh fungsi operasional atau fungsi pendukung lainnya.

Pelatihan ini akan membantu memahami fungsi-fungsi yang ditangani dan dikelola oleh SDM di setiap tahap karier seseorang. Peserta akan dapat menghargai pekerjaan dan tantangan yang dihadapi.

Selain itu, para peserta juga akan mengetahui bahwa meskipun pekerjaan tersebut terlihat istimewa, pekerjaan tersebut dapat sama menantanginya dengan pekerjaan operasional atau fungsi pendukung lainnya seperti Administrasi, IT, dan fungsi terkait lainnya. Selain itu, peserta akan mendapatkan perspektif yang lebih jelas mengenai peran, tanggung jawab, tugas, dan lain-lain dari sudut pandang budaya perusahaan.

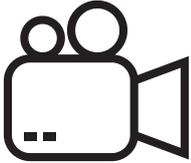


## WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

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

- Pemegang peran manajemen dan kepemimpinan
- Tim L & D- Pelatih dan fasilitator
- Profesional sumber daya manusia
- Pemilik bisnis dan pelaku bisnis dari berbagai latar belakang
- Siapa pun yang ingin memahami apa peran SDM

# 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**



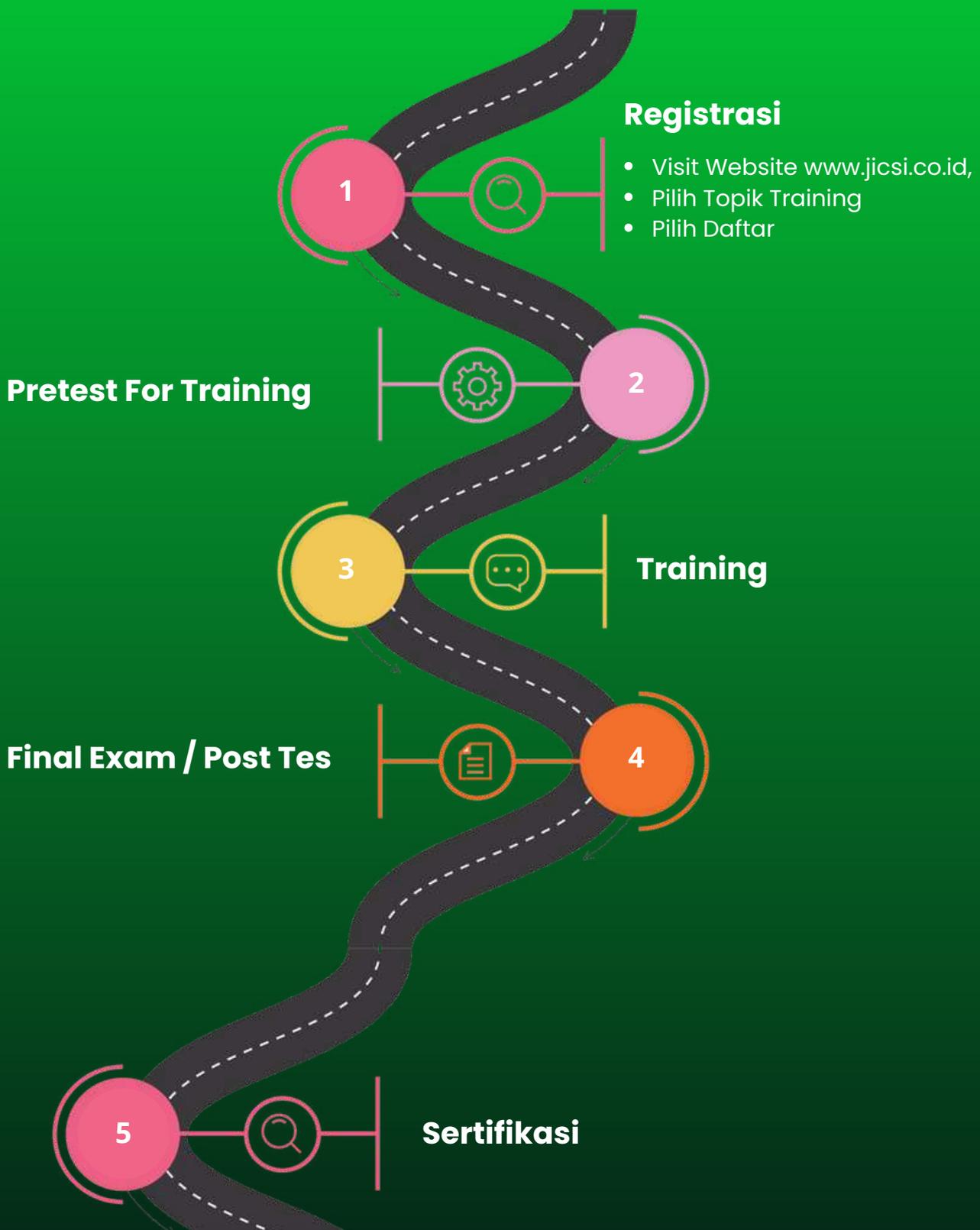
**5+  
Real-World  
Case Studies**



**2+  
Role Plays**



# LEARNING JOURNEY



# MODULES

---

Module 1 : General HR

Module 2 : HR Recruitment

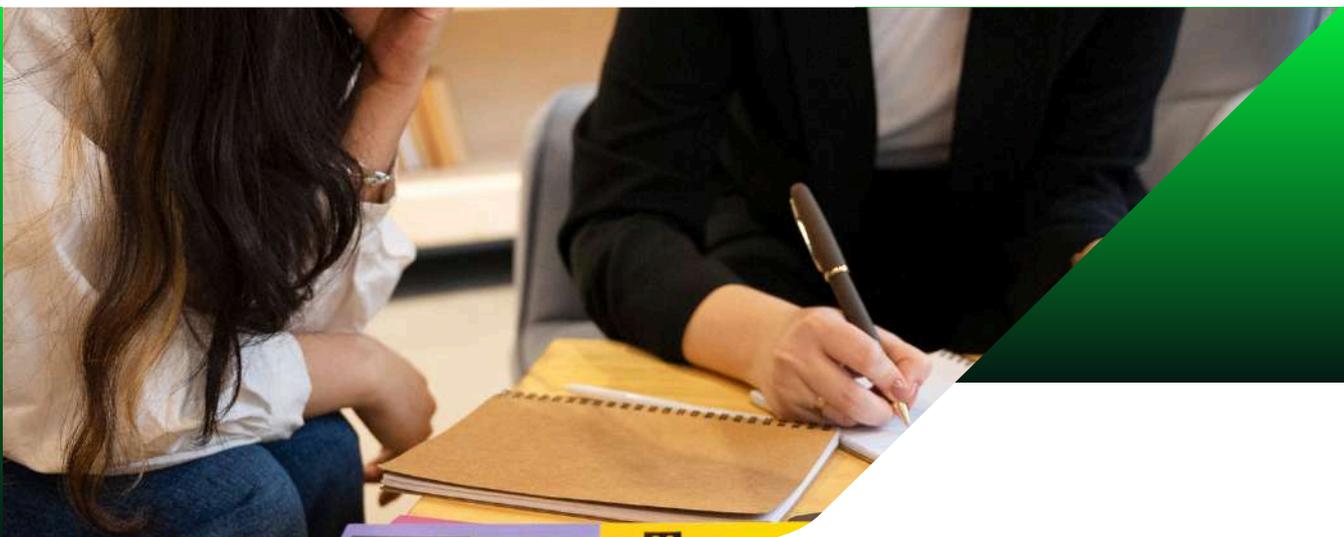
Module 3 : Training and Talent Development

Module 4 : HR Business Partnering

Module 5 : HR Operations

Module 6 : HR and other support functions

Module 7 : Challenges faced by the HR



# PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk memahami berbagai fungsi yang dijalankan oleh SDM dan fungsi-fungsi yang terkait dengan SDM.  
Mampu untuk memahami berbagai fungsi yang dijalankan oleh SDM dan fungsi-fungsi yang terkait dengan SDM

Mampu untuk mengetahui berbagai tantangan yang dihadapi oleh SDM di berbagai tingkatan fungsi mereka di perusahaan



Mampu untuk memperbarui jalan untuk membangun jaringan yang kuat dan keterampilan interpersonal di tingkat manajemen

Mampu untuk mempelajari cara mengelola perilaku dengan memahami psikologi industri dan perusahaan.  
Mampu untuk berinteraksi dengan percaya diri dengan SDM

# 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)



## SERTIFIKAT PELATIHAN

HR/2024/140524/052

DIBERIKAN KEPADA

*Muhammad Alfaro*

Telah Menyelesaikan Pelatihan  
Diselenggarakan Oleh  
Jakarta International Customer Service Institute (JICSI)

*HR for Non-HR Managers*

- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 1. General HR                      | 6. HR and other support functions |
| 2. HR Recruitment                  | 7. Challenges faced by the HR     |
| 3. Training and Talent Development |                                   |
| 4. HR Business Partnering          |                                   |
| 5. HR Operations                   |                                   |

**Rudyanto H.P Manullang, Ph.D, M.P.H**

Founder JICSI

# 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](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](mailto:marketing@jicsi.co.id)



@Jicsi Jaya



@Jicsi\_official



@Jisi Official



@Jakarta International Customer Institute

