

Peran Human Capital Dalam Membangun Budaya Pelayanan

Seperti kita ketahui bahwa satu-satunya sumber penghasilan perusahaan adalah pelanggan yang loyal dengan produk kita karena pelanggan sangat menentukan hidup mati perusahaan dan karyawannya. Perilaku Pelanggan itu unik dan beraneka ragam, berkuasa penuh untuk menentukan pilihan dan keputusannya dan semua orang termasuk competitor kita berebut dan berlomba untuk memanjakannya. Sehingga membangun Budaya Pelayanan sangat besar manfaatnya bagi perusahaan.

Trainer: Dra. H. Umi Mahmudah Hani, Psi.

WAKTU PELAKSANAAN

15 Januari 2027

09:00 - 17:00 WIB

TEMPAT PELATIHAN

Location: Kuretakeso Hotel - Kemang / Best Western Premier - Cawang / The Aryaduta Hotel Semanggi

Harga

Group Price: Rp 3.550.000
Full Fare: Rp 3.950.000

**) Harga di atas tidak dikenakan PPN 11%, sudah termasuk makan siang, snack, sertifikat, dan modul.*

Peran dan fungsi Human Capital saat ini sangat besar dan berat tantangannya apalagi dalam kondisi pasar yang semakin kompetitif. Peran dan fungsinya saat ini antara lain adalah sebagai Business Partner, Strategic Partner, Corporate Strategy, Change Agent, Infrastructure Expert dan Employee Champion. Karena pentingnya peran dan fungsi Human Capital itulah maka ia sangat berperan didalam membangun dan menerapkan Budaya Pelayanan didalam perusahaan sehingga ia benar-benar berperan memberikan kontribusi optimal terhadap pencapaian Visi dan Misi perusahaan.

Outline Materi

1. Peran dan fungsi Human Capital saat ini
2. Pengertian:
    - Budaya
    - Budaya Perusahaan
- Fungsi Budaya Perusahaan
- Pengertian Pelayanan
- Budaya Pelayanan
- Peran Human Capital Dalam Membangun Budaya Pelayanan:
    - Strategic Business Partner
    - Pro - Active
    - Change Agent
    - Advisor
    - Building Spirit Team
- Diskusi Kelompok
- Presentasi Kelompok
- Kesimpulan

Instruktur Pelatihan

Dra. H. Umi Mahmudah Hani, Psi.

Memiliki jam terbang yang begitu panjang, Umi Mahmudah Hani, saat ini adalah Managing Partner **umhconsulting,** Staf Pengajar Tamu di Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara (UNTAR), Jakarta, Fakultas Psikologi Universitas Pancasila, Jakarta, Fakultas Teknologi Industri Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma (UNSURYA), Jakarta, Neuroscience and Human Development Faculty, Malaysia University, Samarahan, Kuching, Sarawak, Malaysia dan Associate Trainer Value Consult, Jakarta. Sebelumnya Umi adalah Chief Human Capital Yayasan / Universitas Tarumanagara, salah satu Universitas Swasta terbesar dan tertua di Ibukota. Umi juga pernah sebagai HRD Director GAPURA PRIMA GROUP, sebuah Kelompok Usaha Perusahaan Publik yang bergerak dalam Bidang Property, HRD Director SENTOSA GROUP, sebuah Perusahaan Ritel yang mengoperasikan The Body Shop, PS, M 2, KemChicks Gourmet Supermarket, AUSSINO, Green Spa dan Centro Lifestyle Department Store selama hampir lima tahun. Selain itu, Umi juga pernah menangani pembinaan SDM di berbagai line of business GAJAH TUNGGAL GROUP termasuk PT. Mitra Adiperkasa,Tbk (MAP) pemegang lebih dari 40 Merk Internasional antara lain Starbucks, Marks & Spencer, Nine West, NEXT, The Athlete Foots, Sogo Department Store dan lain-lain. Diawal karirnya Umi berkontribusi dan berkarya di bidang SDM selama hampir 10 tahun di BIMANTARA GROUP yang mengoperasikan antara lain RCTI, Automotive (Mercedes, Ford, Hyunday), Chandra Asri, Media Indonesia, IAT (Indonesia Air Transport), UGB (Usaha Gedung Bimantara), Property, Hotel & Tourism di Jakarta, Bali dan lain-lain.

Umi juga pernah menjadi abdi negara dan abdi masyarakat di DEPARTEMEN TRANSMIGRASI RI selama 4 tahun ketika baru menyelesaikan studinya.

Sering diminta sebagai PEMBICARA / KONSULTAN di berbagai Lembaga Pemerintah / Universitas Negeri, Swasta dan Seminar Publik, Psikolog lulusan Universitas Gajah Mada,Yogyakarta,1983 dan Ibu 2 putra yang telah dewasa serta Nenek 2 cucu ini juga aktif di berbagai Organisasi Profesi dan Seminar Internasional di Australia, Malaysia,Taiwan, Hongkong, Macau, Filipina, Bahrain, Singapore, Thailand, Mesir dan lainnya. Kompetensi utamanya adalah Organization Development, HC System, Recruitment and Selection, Training and Development, Industrial Relations dan berbagai aspek di bidang Human Capital lainnya.

CONTACT US

Operational Office

ILP CENTER 2nd Floor R19, Jl. Raya Pasar Minggu 39A, Jakarta Selatan

Phone

+62 813-8834-2078

Email

regtraining@valueconsulttraining.com

Website

www.valueconsulttraining.com