

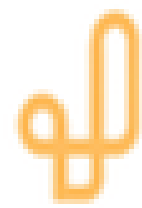


# **MENANGANI KELUHAN PEKERJA**

## **TUJUAN :**

- 1. Meningkatkan pemahaman peserta tentang pentingnya sistem penanganan keluhan pekerja yang efektif dan adil.**
- 2. Membekali peserta dengan prosedur, teknik, dan alat untuk menangani keluhan pekerja secara sistematis.**
- 3. Membangun keterampilan komunikasi dan penyelesaian konflik dalam konteks hubungan kerja.**





# **MENANGANI KELUHAN PEKERJA**

## **SASARAN :**

**Staf/Manajer HR & Hubungan Industrial**

**Supervisor & Line Manager**

**Pengurus Serikat Pekerja**

**Mediator Internal Perusahaan**

**Konsultan HR/Industrial Relations**





# MENANGANI KELUHAN PEKERJA

## OUTLINE : DAY 1

08.00 – 09.00 Ice Breaking & Kontrak Belajar

09.00 – 10.00 Bab 1: Pengertian dan Jenis Keluhan Pekerja

▶ Keluhan formal & informal, langsung & tidak langsung

10.00 – 11.00 Bab 2: Pentingnya Penanganan Keluhan Pekerja

▶ Dampak terhadap produktivitas, hubungan kerja, dan reputasi perusahaan

11.00 – 12.00 Bab 3: Prinsip Penanganan Keluhan yang Efektif

▶ Transparansi, keadilan, kerahasiaan, responsif

12.00 – 13.00 Istirahat Siang

13.00 – 14.30 Bab 4: Alur dan Prosedur Penanganan Keluhan

▶ Prosedur internal: penerimaan, pencatatan, investigasi, penyelesaian

14.30 – 16.00 Bab 5: Peran HR, Atasan, dan Serikat Pekerja

▶ Koordinasi antar fungsi dalam menangani keluhan

## DAY 2

08.00 – 10.00 Bab 6: Teknik Komunikasi dalam Menangani Keluhan

▶ Mendengar aktif, empati, klarifikasi, merespons secara profesional

10.00 – 11.00 Bab 7: Teknik Penyelesaian Konflik

▶ Win-win solution, mediasi internal, manajemen emosi

11.00 – 12.00 Bab 8: Sistem Dokumentasi dan Pelaporan Keluhan

▶ Formulir keluhan, sistem pelaporan digital, pelacakan follow-up

12.00 – 13.00 Istirahat Siang

13.00 – 14.00 Bab 9: Strategi Pencegahan Keluhan

▶ Budaya kerja terbuka, komunikasi dua arah, survei kepuasan

14.00 – 15.30 Bab 10: Simulasi Penanganan Keluhan Pekerja

▶ Studi kasus dan roleplay situasi nyata

15.30 – 16.00 Evaluasi Pelatihan & Tindak Lanjut Implementasi di Tempat Kerja

## CTA :

**Ikuti Pelatihan 2 Hari dan Dapatkan Sertifikat Resmi!**

**Menangani Keluhan Pekerja**

