

## Kecerdasan Buatan di Balik Senyuman Pelanggan: Era Baru Layanan Digital



**Dison Librado, S.E., M.Kom.**

**Dosen Prodi : Bisnis Digital Universitas Teknologi Digital Indonesia (Dahulu STMIK AKAKOM) Bidang Penelitian dan Keminatan: UI-UX, Sistem Informasi**

DI ERA DIGITAL, persaingan bisnis semakin ketat. Tak cukup hanya mengandalkan produk berkualitas dan harga kompetitif, perusahaan juga harus mampu memberikan pengalaman pelanggan (customer experience) yang

memuaskan. Di sinilah kecerdasan buatan (AI) hadir sebagai teknologi kunci yang mengubah cara bisnis melayani pelanggan.

### AI : Sahabat Baru Pelanggan

AI memiliki kemampuan memproses dan menganalisis data dalam jumlah besar dengan cepat. Dalam bisnis, teknologi ini bisa digunakan untuk memahami perilaku dan preferensi pelanggan, bahkan memprediksi kebutuhan mereka. Salah satu contoh nyata adalah chatbot berbasis AI yang dapat memberikan respons instan selama 24/7.

Bayangkan pelanggan yang ingin bertanya tentang produk di tengah malam—dulu harus menunggu jam kerja, sekarang cukup ketik pertanyaan dan langsung mendapat jawaban. Ini menjadikan proses belanja lebih cepat, nyaman, dan tanpa hambatan.

### Layanan yang Lebih Personal

AI memungkinkan personalisasi layanan yang lebih dalam. Berdasarkan riwayat pembelian, pencarian, dan interaksi pengguna, AI bisa memberikan reko-



mendasi produk yang sesuai minat individu. Layanan seperti Netflix atau Spotify sudah memanfaatkan teknologi ini untuk menyajikan konten yang terasa personal.

Bisnis juga bisa menjalankan kampanye pemasaran yang lebih tepat sasaran. Daripada mengirim promosi umum, AI membantu mengirimkan penawaran khusus sesuai minat pelanggan, yang meningkatkan konversi sekaligus menciptakan kesan eksklusif.

### Manfaat di Balik Layar

Bukan hanya untuk pelanggan, AI juga bermanfaat bagi tim layanan. AI dapat membantu mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan secara real-time, sehingga tim bisa lebih cepat memahami masalah dan memberikan solusi yang tepat.

Selain itu, AI juga membantu

perusahaan dalam mengenali pola masalah pelanggan, memungkinkan mereka mengambil tindakan proaktif sebelum isu tersebut menyebar lebih luas.

Namun penting diingat, **AI bukan pengganti manusia**, melainkan pelengkap. Hubungan antarmanusia yang dibangun atas dasar empati masih sangat penting dalam menjaga loyalitas jangka panjang.

### Tantangan dan Peluang

Meski menjanjikan, penerapan AI memiliki tantangan. Mulai dari biaya implementasi, integrasi sistem, hingga isu privasi data. Perusahaan perlu memastikan pengelolaan data yang aman dan etis agar tidak kehilangan kepercayaan pelanggan.

Namun, kemajuan teknologi dan solusi AI yang semakin terjangkau membuat tantangan tersebut lebih mudah diatasi. Bisnis yang ingin unggul harus memandang AI sebagai investasi strategis jangka panjang dalam membangun pengalaman pelanggan yang unggul.

### Simpulan

Kecerdasan buatan telah menjadi bagian penting dalam menciptakan layanan pelanggan yang cepat, tepat, dan personal. Dengan penerapan yang tepat, AI tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat daya saing bisnis.

Ingin menjadi bagian dari generasi inovator digital? Bergabunglah di **UTDI (Universitas Teknologi Digital Indonesia)**, tempat di mana teknologi dan kreativitas bertemu untuk membentuk masa depan!

Di UTDI, kamu akan belajar langsung tentang kecerdasan buatan, transformasi digital, dan bagaimana teknologi bisa dioptimalkan untuk menciptakan solusi nyata di dunia bisnis. (\*)

## GABUNG BERSAMA



UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

pmb.utdi.ac.id

## SEKOLAH RAKYAT DI DIY DIMULAI

### Tahap Awal Terima 150 Siswa

YOGYA (KR) - Dinas Sosial (Dinsos) DIY membuka pendaftaran siswa baru untuk Sekolah Rakyat (SR) tahun ajaran 20-25/2026. Untuk tahap awal jumlah kuota siswa yang dibutuhkan 150 siswa yang akan dibagi di dua lokasi. Untuk bangunan sekolah yang disiapkan di Purwomartani Kalasan Sleman dan di Sonosewu Ngestiharjo Kasihan Bantul.

Kedua gedung yang akan dijadikan sekolah rakyat tersebut diperuntukkan bagi siswa setingkat SMA. "Saat ini proses pendaftaran sudah mulai dilakukan yaitu 1-30 April 2025. Bulan Mei sudah dipersiapkan, karena 1 Juli sudah masuk pendidikan. Rinciannya 100 siswa di Sonosewu dan 50 siswa di



KR-Riyana Ekawati

### Endang Patmintarsih

Purwomartani," jelas Kepala Dinsos DIY Endang Patmintarsih, Rabu (23/4).

Endang mengungkapkan, untuk bisa mendaftar di SR ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi. Diantaranya, siswa merupakan anak miskin, memiliki semangat sekolah dan bersedia tinggal di asrama serta orang tua membolehkan siswa tinggal di asrama.

Untuk kategori miskin

dibuktikan dengan yang bersangkutan telah terdaftar di Data Terpadu Ekonomi Sosial Nasional (DT-SN). "Dalam proses penerimaan siswa baru, Dinsos DIY dibantu Dinsos kabupaten/kota bersama dengan pendamping Program Keluarga Harapan (PKH). Mereka bertugas menjangkau siswa khususnya kategori miskin dan memenuhi syarat menjadi SR," terangnya.

Menurutnya, dua gedung yang disiapkan untuk SR sudah ada sebelumnya. Bangunan di Sonosewu dulu difungsikan sebagai Instalasi Rehabosis Napza Sonosewu. Sedangkan yang di Purwomartani merupakan kantor Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBP-PKS) Yogyakarta. (Ria)-f

## MILIKI LEMBAGA SERTIFIKASI PROFESI

### UMBY Optimis Lepas Lulusan ke Dunia Kerja

YOGYA (KR) - Universitas Mercu Buana Yogyakarta (UMBY) akan menggelar wisuda periode 50 untuk S1 dan periode 25 untuk S2 pada Sabtu (26/4) besok. Informasi tersebut disampaikan langsung Rektor UMBY, Dr Ir Agus Slamet STP MP MCE kepada KR, Kamis (24/04/2025).

Wisuda kali ini, UMBY makin optimis dalam melepas para lulusannya ke dunia kerja, karena mereka telah dibekali kompetensi sesuai pada bidangnya.

Ir Wafit Dinarto MSi MCE, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan UMBY, saat mendampingi Rektor mengungkapkan, kompetensi para lulusan



KR-Istimewa

### Dua lulusan UMBY menunjukkan sertifikat kompetensi untuk menembus dunia kerja.

tersebut berkat upaya

serius UMBY dalam memperbaiki proses pembelajaran. Selain itu kampus juga terus melatih mahasiswa agar mereka tak hanya berpengalaman di dalam kampus saja tapi ju-

ga di luar.

Pihaknya pun terus mendorong mahasiswa agar bisa kerja sama dengan para pihak di dunia usaha, industri serta perguruan tinggi lain. "Untuk mendukung kompetensi

itu, kami sudah memiliki lembaga sertifikasi profesi," tegas Wafit.

"Bagi para mahasiswa angkatan mulai 2021, saat lulus kami wajibkan harus memiliki minimal satu sertifikat kompetensi profesi," tambahnya.

Poin ini pula yang jadi salah satu unggulan dari lulusan UMBY. Dan demi mendukung tercapainya kompetensi itu, Rektor dan pihak yayasan turut mendorong para dosen agar mereka bisa melanjutkan ke jenjang S3 bahkan hingga mencapai puncak tertinggi seorang akademisi yaitu profesor. "UMBY sendiri saat ini telah memiliki 7 profesor. Target Rektor, pada 2025 ini bisa bertambah 5 Guru Besar," pungkash Wafit. (Sal)-f

# EKONOMI

## MENYIASATI PELUANG

### Digital Marketing: Influencer Marketing (5)

ANALISIS terhadap lebih dari 7.000 influencer di Inggris menunjukkan bahwa sekitar setengah dari pengikut mereka memiliki hingga 20.000 pengikut "berkualitas rendah" sendiri, yang terdiri dari bot internet dan akun mencurigakan lainnya. Lebih dari empat dari 10 keterlibatan dengan kelompok influencer ini dianggap "tidak autentik". Sebuah studi tentang influencer Inggris yang mengamati hampir 700.000 unggahan dari paruh pertama tahun 2018 menemukan bahwa 12 persen influencer Inggris telah membeli pengikut palsu. Dua puluh empat persen influencer ditemukan memiliki pola pertumbuhan yang tidak normal dalam studi lain, yang menunjukkan bahwa mereka telah memanipulasi like atau pengikut mereka. Penipuan oleh influencer (termasuk pengikut palsu) diperkirakan merugikan bisnis hingga \$1,3 miliar, sekitar 15 persen dari pengeluaran pemasaran influencer global. Penelitian pada tahun 2019 hanya memperhitungkan biaya pengikut palsu yang dapat dihitung.

Influencer virtual adalah karakter virtual yang sengaja dirancang oleh seniman 3D agar terlihat seperti orang sungguhan dalam situasi nyata. Meskipun sebagian besar karakter dapat dengan mudah diidentifikasi sebagai grafik komputer, beberapa karakter sangat realistis dan dapat menipu pengguna. Karakter tersebut biasanya diidentifikasi sebagai model, penyanyi, atau selebritas lainnya. Pembuatnya menulis biografi mereka, melakukan wawancara atas nama mereka, dan bertindak seperti karakter itu sendiri. Lil Miquela adalah influencer virtual realistis yang memicu rasa ingin tahu dan spekulasi hingga diketahui bahwa dia diciptakan oleh pengiklan. Lil Miquela atau Miquela Sousa, dikenal dengan nama panggung Miquela, adalah karakter fiksi Amerika, penyanyi, dan tokoh media sosial yang diciptakan oleh Trevor McFedries dan Sara DeCau. Karakter tersebut diciptakan sebagai se-

orang gadis berusia 20 tahun keturunan Brasil-Amerika. Karakter tersebut dimulai pada tahun 2016 sebagai profil Instagram yang merinci narasi fiksi yang menampilkan Miquela sebagai karakter CGI dan model yang berkolaborasi dengan proyek digital lainnya sambil memasarkan berbagai merek, terutama dalam mode. Miquela telah ditampilkan dalam dukungan produk untuk merek pakaian jalanan dan mewah seperti Calvin Klein dan Prada. Akun tersebut memperoleh lebih dari satu juta pengikut dalam dua tahun pertamanya. Karakter fiksi tersebut adalah seorang model Instagram remaja dari Downey, California. Posting Instagram pertamanya dibuat pada tanggal 23 April 2016. Model Inggris Emily Bador dikabarkan sebagai Miquela. Bador telah membantah mengelola akun tersebut tetapi secara terbuka mengakui kemiripan fisik antara dirinya dan karakter tersebut.

Pada bulan April 2018, karakter kedua yang serupa yang dikenal sebagai Bermuda "meretas" akun Miquela, menghapus semua foto Miquela dan menggantinya dengan foto karakter Bermuda. Miquela dan Bermuda kemudian terungkap sebagai karakter yang dibuat oleh Brud, sebuah perusahaan rintisan yang berbasis di Los Angeles yang dipimpin oleh McFedries dan Decou. Karakter tersebut telah difoto dengan sejumlah selebritas termasuk Diplo, Molly Soda, Millie Bobby Brown, Nile Rodgers, Samantha Urbani, 50 Cent, Tracee Ellis Ross dan Pablo Vittar. Dia telah diawancarai di sejumlah publikasi termasuk Refinery29, Vogue, BuzzFeed, Nylon, The Guardian, Business of Fashion, dan The Cut. Dia muncul di sampul Highsnobiety pada bulan April 2018. Dia juga pernah tampil di majalah Paper dan V. Selama Coachella 2019, Miquela mewawancarai penyanyi Kolombia J Balvin, dan berfoto dengan penyanyi Spanyol Rosalia. □-f

\*) Prof Dr M Suyanto, Rektor Universitas Amikom Yogyakarta

## Perdagangan RI Bergantung AS-China

BANTUL (KR) - Ekonomi perdagangan Indonesia masih bergantung baik kepada Amerika Serikat (AS) maupun China. Namun, China diprediksi menjadi kekuatan dagang teratas di dunia dalam 10 tahun ke depan, menggeser AS. Kebijakan tarif yang diberlakukan AS ke berbagai negara itu merupakan upaya menghalau pertumbuhan ekonomi China yang digadang-gadang menjadi negara adidaya ekonomi teratas dunia, pada tahun 2035.

"AS belum siap memberikan posisi teratas bagi China. Kebijakan tarif ini sebagai upaya memperlambat perekonomian China. Dengan menarik kembali negara-negara yang mesra dengan China untuk balik ke gerbang AS melalui kebijakan tarif tadi," ujar pakar ekonomi-politik Hubungan Internasional (HI) UMY Prof

Faris Al-Fadhat PhD, Rabu (23/4) dalam diskusi bertajuk "Trumpnomics & Pengaruhnya pada Ekonomi Politik Global" yang digelar Pusat Studi Keamanan Internasional (COISS) UMY. Narasumber lain yakni Dosen HI UMY Dr Ratih Herningtyas dan Prof Dr Ali Muhammad.

Disebutkan Faris, AS merupakan sponsor terbesar untuk IMF, World Bank dan WTO. Sementara itu, China selama beberapa dekade hingga sekarang masih giat membangun kekuatan ekonomi melalui proyek mega infrastrukturnya, yakni Asian Infrastructure Investment Bank (AIIB) dan Belt Road Initiative (BRI). Menurut beberapa ahli ekonomi, China diprediksi menggeser posisi nomor 1 AS sebagai kekuatan ekonomi dunia.

Menurut Wakil Rektor UMY ini, Indonesia perlu menggandeng in-

vestor dari luar secara masif demi meningkatkan pertumbuhan ekonomi Indonesia di angka 6 persen. Pertumbuhan ekonomi terakhir Indonesia di angka 5,1%. Untuk 2% didukung dari ekonomi domestik. "Jika ingin menyentuh pertumbuhan di angka 6%, kita membutuhkan setidaknya 4,6% dari total GDP untuk menaikkan 1% pertumbuhan ekonomi," ujarnya.

Beberapa waktu lalu, Presiden China Xi Jin Ping memperingatkan negara-negara yang lebih dekat dengan AS, khususnya ASEAN. Xi Jin Ping mengatakan, AS perlahan meninggalkan ASEAN dan hanya China yang peduli dengan ASEAN. Namun menurut Faris, Indonesia tetap membutuhkan kedua negara tersebut sebagai kekuatan penopang ekonomi makro Indonesia. (Fsy)-f

## PENARIKAN HADIAH 'TARA' PERIODE 59

### Nasabah KBPR Bank Pasar Patma Raih Mobil

YOGYA (KR) - Penarikan hadiah Tabungan Rakyat (Tara) periode ke-59 digelar di Kantor Pusat BPR Danagung, Jalan Solo Km 11 Yogyakarta, Rabu (23/4). Grandprize berupa 1 unit mobil Toyota Calya 1,2 E M/T dimenangkan nasabah KBPR Bank Pasar Patma.

Ketua penyelenggara, Yanuaris Sriyono SE MM mengatakan, Tara adalah tabungan yang beranggotakan BPR se-Jateng/DIY. Pada periode ke-59 ini anggota Tara ada 5 BPR terdiri PT BPR Danagung, PT BPR Klaten Sejahtera, PT BPR Setia Karib Abadi, KBPR Bank Pasar Patma dan PT BPR



KR-Devid Permana

### Yanuaris Sriyono (kiri) menyerahkan hadiah utama mobil kepada perwakilan pemenang.

Hartasarana.

Proses pengundian disaksikan pihak kepolisian, Dinas Sosial dan notaris serta disiarkan secara live streaming, sehingga bisa

disaksikan semua nasabah. Turut hadir antara lain, Rachmad Ali (Ketua Badan Kerjasama Tara Manunggal Abadi), Gura maka Suryawidi (Direktur

Bisnis BPR Danagung), Wulfram Margono (Ketua DPD Perbarindo DIY), perwakilan BPR anggota Tara dan perwakilan nasabah.

Menurut Sriyono, penarikan hadiah Tara periode 59 menyediakan beragam hadiah dengan total sebesar Rp 263.743.000. Terdiri 1 unit mobil Toyota Calya 1,2 E M/T, 2 unit motor Honda Beat CBS, 2 unit motor Honda Revo X, 3 batang logam mulia @3 gram, 5 unit LED LG 32 inci, 8 unit sepeda gunung Phoenix dan 5 unit handphone Samsung A06. "Adapun dana yang telah dihimpun pada periode 58 Maret 2024 sebesar Rp 44.769.553.271," katanya. (Dev)-f