



# JAKARTA INTERNATIONAL CUSTOMER SERVICE INSTITUTE

Customer Service Training and Quality Support  
2 Days Training

A man with glasses and a brown uniform with a yellow badge is centered in the image. The background is a vibrant red with a white border. The text 'MINI MBA' is overlaid on the man's chest, and 'ARTIFICIAL INTELLIGENCE' is at the bottom.

**MINI  
MBA**

**ARTIFICIAL  
INTELLIGENCE**

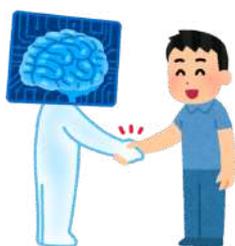
# OVERVIEW



Artificial intelligence (AI) (kecerdasan buatan) terus merambah hampir di semua aspek bisnis untuk memecahkan masalah bisnis yang bersifat umum maupun kompleks, terlepas dari ukuran perusahaan atau industri. Namun, kemampuan untuk memanfaatkan kekuatan AI masih sulit dipahami karena banyak orang yang berusaha untuk lebih memahami secara lebih mendalam tentang bidang keahlian tersebut.

Mini-MBA: Artificial Intelligence mengambil pandangan holistik, strategis, dan non-IT tentang AI. Program tersebut dirancang untuk mengungkap AI bagi para manajer dan pemimpin bisnis dengan memberikan pengetahuan dasar untuk menilai kemampuan analitis dan pengambilan keputusan AI serta mengidentifikasi bagaimana AI dapat digunakan untuk mengatasi masalah bisnis, mengoptimalkan proses, melayani kebutuhan pelanggan dengan lebih baik, dan meningkatkan keuntungan perusahaan.

AI telah menjadi teknologi penting untuk mendorong transformasi bisnis dan meningkatkan daya saing suatu perusahaan. Karena AI mampu memberikan beberapa manfaat bagi bisnis, seperti otomatisasi proses melalui penggunaan robot, serta memperkuat tenaga kerja melalui kehadiran AI. Oleh karena itu, sebagian besar organisasi saat ini sedang aktif mengimplementasikan AI dalam operasi bisnis dan produk mereka. AI juga dapat digunakan untuk memprediksi penjualan dan tren yang berlangsung, rekomendasi konten yang dipersonalisasi bagi pengguna, layanan informasi bagi pelanggan, serta pengawasan keamanan berdasarkan identifikasi karakter fisik dan perilaku setiap pelanggan. Program komputer yang meniru kecerdasan manusia ini dapat digunakan untuk pekerjaan yang bersifat repetitif, pemrosesan data, bahkan kreasi konten sederhana, yang menarik lagi adalah AI dapat bekerja 24/7 dengan performa yang stabil dan minim kesalahan.



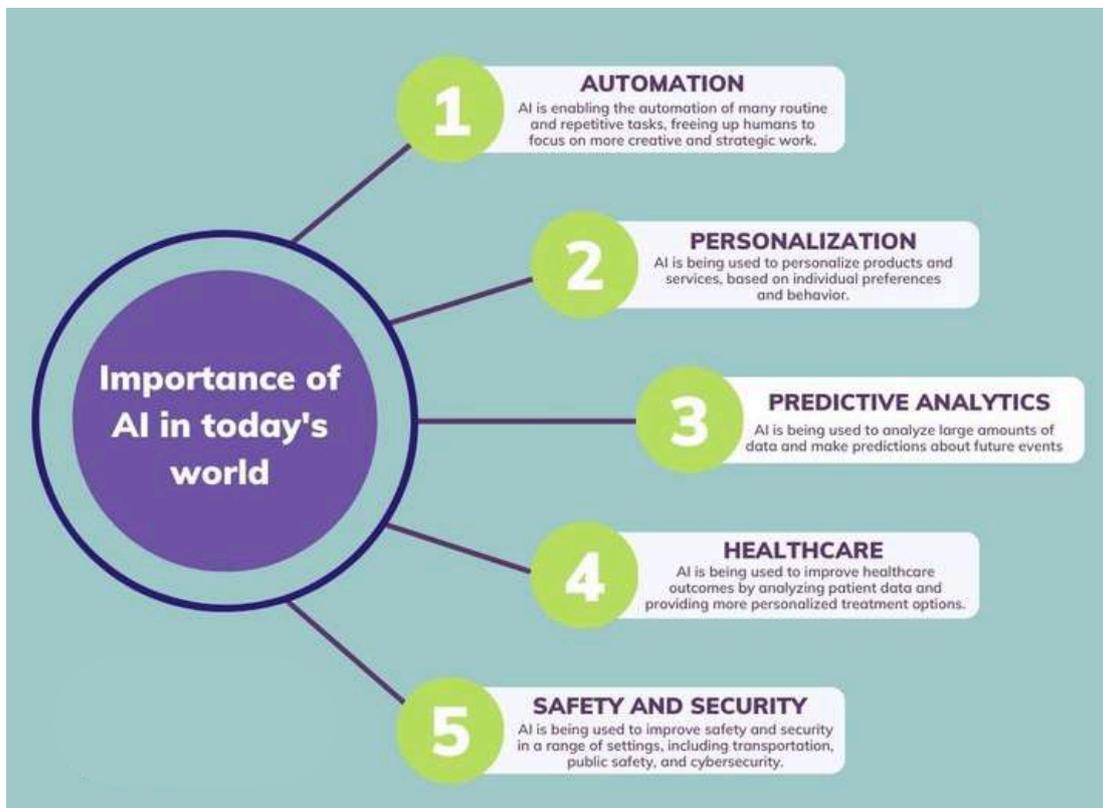
# OVERVIEW



Meskipun demikian, dengan kehadiran AI bukan berarti menyampingkan peran manusia. AI ini hanya dapat dipandang sebagai alat untuk membantu manusia meningkatkan produktivitas dan daya saing bisnis di era industri 4.0 ini.

Artificial Intelligence juga tidak hanya dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan besar-

-, namun perusahaan yang masih berstatus UKM (Usaha Kecil Menengah) juga perlu apa yang disebut dengan AI. Jakarta Internasional Customer Service Institute telah bekerja sama dengan para pakar dan praktisi untuk merancang kurikulum pelatihan terkait dengan AI yang sangat bermanfaat untuk pada pemilik Business dan para profesional muda yang ingin mengembangkan wawasan terkait dengan AI.



# PROGRAMME OUTCOMES

Mampu untuk mendapatkan pengetahuan strategis holistik yang dapat ditindaklanjuti – tanpa merasa tersesat dalam aspek-aspek hiper-teknis dari materi pelajaran

Mampu untuk menghubungkan dampak AI terhadap sejumlah fungsi dan operasi inti dalam perusahaan, serta menentukan cara terbaik untuk bermitra dengan tim teknologi internal atau vendor luar



**At the end of this programme, you will be able to:**

Mampu untuk mempelajari dari para pakar industri yang berada di garis depan bidang ini dan Mampu untuk memperdalam pemahaman tentang prinsip-prinsip dan terminologi yang terkait dengan otomatisasi pada tingkat makro

Mampu untuk mempelajari dampak teknologi dan otomatisasi terhadap masa depan pekerjaan



## WHO IS THIS PROGRAMME FOR?

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

- Tingkat Atas (CEO, COO, CFO),
- Pemimpin Lini Bisnis (Presiden Divisi, Manajer Umum).
- Pemimpin Area Fungsional (Strategi, Keuangan & Akuntansi, Perencanaan & Analisis Keuangan, Manajemen Pesanan, Pemasaran, Promosi Perdagangan, Layanan Pelanggan, Rantai Pasokan, Pengadaan, Logistik, SDM, dan TI)

# APA YANG BISA DI LAKUKAN SETELAH MEMPELAJARI CUSTOMER EXPERIENCE DARI TRAINING INI?



**Pahami Kebutuhan Pelanggan**

**Personalisasi Pengalaman**



**Sediakan Layanan Pelanggan yang Responsif**

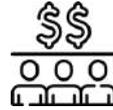
**Pahami Kebutuhan Pelanggan**



# BENEFIT YANG DI DAPATKAN MELALUI PELATIHAN INI:



**Ketersediaan  
8/2**



**Peningkatan Customer  
Engagement**



**Komunikasi yang  
Dipersonalisasi**



**Meningkatkan  
Kepuasan Pelanggan**



**Menjaga Loyalitas  
Pelanggan**



**Membangun  
Komunitas**



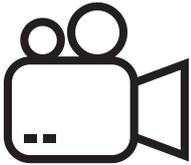
**Memberdayakan  
Self-service**



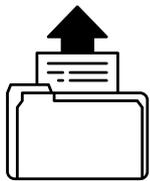
**Meningkatkan  
Kolaborasi Karyawan**



# PROGRAMME HIGHLIGHTS



**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**



# MODULES

---

Modul 1 : Introduction to AI

Modul 2 : Data Analytics

Modul 3 : Process Optimization

Modul 4 : AI for Supply Chain

Modul 5 : AI for Marketing & Sales

Modul 6 : AI for Customer Service & User Experience

Modul 7 : Ethics in AI

Modul 8 : The Roadmap to Success



# PROGRAMME DETAILS



**Duration & Format:**  
Coming Soon



**Programme Fee:**

Ask Our Customer  
Service



**Programme Starts:**

We open class every weekend or for in house training please or request to our customer service



# 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)



# 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 >>

# LEARNING JOURNEY



# MESSAGE FROM FOUNDER

**Rudy HP Manullang ,Ph.D**  
Founder JICSI



Dalam menghadapi tantangan era digital yang terus berkembang secara agresive, perusahaan semakin dituntut untuk memperkuat daya saingnya melalui strategi yang inovatif dan cepat di era digital ini. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia tahun 2024 menembus angka 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023. Hasil ini menunjukkan bahwa 79,5 persen jumlah penduduk Indonesia sudah terkoneksi ke internet. Dengan jumlah populasi muda yang besar di Indonesia dan melek teknologi dan tren makroekonomi yang mendukung, perusahaan-perusahaan Indonesia mulai mengadopsi dan memanfaatkan AI yang peluangnya sangat besar.

Berdasarkan hasil survei Populix, hampir setengah atau 45% pekerja dan pengusaha di Indonesia telah menggunakan aplikasi AI.

Perusahaan-perusahaan di Indonesia mulai mengadopsi AI dalam aktivitas bisnis disebabkan karena persaingan yang semakin ketat, adanya tekanan dari konsumen, hingga kurangnya pekerja yang mumpuni di perusahaan tersebut. Adanya kebutuhan untuk menekan biaya operasi dan mengotomasi proses-proses kunci dalam bisnis menjadi alasan mengapa AI semakin digemari di perusahaan.

Penggunaan AI digadang-gadang mampu memangkas ongkos operasi perusahaan sehingga pada akhirnya bisa menjadi lebih untung.

Kehadiran Artificial Intelligence saat ini dapat mendukung berbagai strategi inovatif yang sedang diterapkan oleh perusahaan, melalui pengadopsian teknologi canggih, model bisnis baru, dan pendekatan pemasaran sesuai dengan kebutuhan pasar yang sangat dinamis perkembangannya.

Salah satu penerapan teknologi artificial intelligence (AI) dalam dunia bisnis yang sering ditemukan adalah layanan virtual assistance. Hal ini memungkinkan interaksi antara manusia dan mesin menjadi lebih lancar, personal, dan efisien. Contohnya seperti chatbot yang dapat menyelesaikan tugas-tugas tertentu atau memberikan jawaban atas pertanyaan pelanggan. Dalam dunia layanan pelanggan, respon cepat sering kali menjadi kunci kepuasan konsumen. AI memainkan peran penting dalam memastikan bahwa tidak ada waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan respon dari layanan pelanggan. Melalui chatbots yang ditenagai AI, misalnya, dapat berkomunikasi dengan konsumen secara real-time, menjawab pertanyaan standar, dan bahkan menyelesaikan masalah sederhana tanpa perlu interaksi manusia. Chatbot yang dilengkapi dengan pemahaman bahasa alami dan kemampuan untuk belajar dari interaksi sebelumnya dengan pelanggan, sehingga semakin lama semakin mampu memberikan respons kepada pelanggan yang lebih akurat dan efektif.

# MESSAGE FROM FOUNDER

---

Peningkatan efisiensi yang dibawa oleh AI juga berdampak pada peningkatan kinerja tim layanan pelanggan. Dengan mengotomatisasi tugas-tugas yang rutin dan berulang, agen layanan pelanggan dapat fokus pada masalah yang lebih kompleks yang memerlukan pemikiran kritis dan pendekatan manusiawi. AI membantu dalam menyaring dan mengarahkan masalah ke agen yang tepat, mengurangi waktu penanganan dan meningkatkan kemungkinan konsumen mendapatkan solusi yang efektif. Dengan demikian, AI tidak hanya meningkatkan produktivitas tim layanan pelanggan tetapi juga memungkinkan mereka untuk memberikan nilai tambah dalam interaksi dengan konsumen. Lebih dari sekadar penanganan pertanyaan dasar, AI terus belajar dari interaksi dengan pelanggan untuk menyempurnakan kemampuan responsnya. Sistem AI dapat disesuaikan untuk mengenali sentimen pelanggan, apakah itu frustrasi, kepuasan, atau kebingungan, dan dengan demikian mengubah pendekatan komunikasinya sesuai. Ini memungkinkan layanan pelanggan yang lebih empatik dan pribadi, memastikan bahwa pelanggan merasa didengar dan dipahami. Dengan kapasitasnya yang besar dalam pembelajaran mesin, AI tidak hanya merespons dengan apa yang telah diprogramkan tetapi juga terus mengasah responsnya berdasarkan feedback dan interaksi sebelumnya.

AI membantu perusahaan dalam membangun hubungan yang lebih hangat dan manusiawi dengan pelanggan. Sistem yang dilengkapi dengan AI dapat memberikan sapaan yang disesuaikan, mengingat detail kecil dari interaksi terakhir, dan bahkan mengantisipasi kebutuhan pelanggan berikutnya. Ini menciptakan pengalaman yang unik bagi setiap individu, yang sering kali melebihi interaksi standar manusia yang mungkin tidak konsisten atau terpengaruh oleh emosi. Personalisasi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat loyalitas mereka karena pelanggan merasakan tingkat perhatian yang lebih tinggi dari perusahaan.

Selain itu, personalisasi AI dalam layanan pelanggan mendukung omnichannel service, di mana pelanggan dapat beralih dari satu kanal ke kanal lain (misalnya, dari media sosial ke email atau chat) tanpa kehilangan konteks percakapan. AI melacak semua interaksi ini dan menyediakan informasi yang diperlukan kepada pelanggan atau agen layanan pelanggan manusia agar dapat melanjutkan dialog tanpa hambatan. Hasilnya adalah pengalaman yang mulus dan terkoordinasi yang meminimalisir frustrasi pelanggan dan meningkatkan efisiensi layanan.

Dengan adanya AI, perusahaan juga mendapatkan keuntungan dari analisis sentimen dan pengelolaan feedback pelanggan secara real-time. AI menganalisis kata-kata, nada suara, dan bahkan ekspresi wajah untuk menilai emosi pelanggan selama interaksi. Dengan informasi ini, AI dapat menyesuaikan responsnya atau mengarahkan pelanggan ke agen manusia yang paling sesuai untuk menangani situasi bermuatan emosi tinggi. Melalui cara ini, AI tidak hanya memberikan solusi yang efektif tetapi juga meningkatkan kemampuan empati layanan pelanggan, membawa sentuhan manusia ke dalam setiap interaksi digital.

Mengingat pentingnya AI dalam dunia usaha saat ini, para pemilik usaha kecil, menengah dan atas, para profesional profesional muda, kita tidak punya pilihan banyak lagi, harus mengikuti dan menggunakan AI untuk lebih bijak dalam memajukan usaha yang kita miliki sekarang ini.

Salam

Rudyanto HP Manullang Ph.D

# OUR CLIENT

The image displays a large collection of logos for various companies and organizations, arranged around a central map of Indonesia. The logos include:

- ProDigi, BC, OY!, PERTAMINA, Nara, Wearing Klamby, J&T EXPRESS, WIKA, id, PANDI, MELAYI
- bulir padi FOUNDATION, METRODATA, CICENDO, BANK BRI, batan, KIPK, syngenta, BNI Syariah, HUAWEI, PT. WIJAYA KARYA (Persero) Tbk, VOTAL KUH INDOAH JAKARTA, FUJIKURA KASEI
- AEON MALL, BAZNAS, AQUA, MAP Mitra Adiperkasa, UNI QLO, Lina Hati, PERTAMINA, RUMAH SAKIT UNIVERSITAS INDONESIA, ANGKASA PURA II INDONESIA AIRPORT COMPANY, TECH, PT. ODG Indonesia
- DELL, Sribu, blibli.com, Telin Malaysia, BNI Asset Management, indosat OOREDOO HUTCHISON
- SIAP MERIA, OVO, ASTRA, BPJS Ketenagakerjaan, YAPPIKA, Danamon
- TEMAT KREATIF, kelascinta, ROYAL KLINIK BANGSA JAKARTA, LOTTE Mart, I CAN READ, Fm, PT FREEPORT INDONESIA
- Danamon, Lion Air, Justika by HUKUMONLINE.COM
- Telkom Akses by Telekom Indonesia



## 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

