



**FUNGSI PERSONAL *PUBLIC RELATIONS* DALAM
PEMANFAATAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* UNTUK
MENINGKATKAN PENGALAMAN PELANGGAN:
(Studi Prestasi Presenter PT Kereta Commuter Indonesia Pada
Kompetisi Internasional *Contact Center World* Kategori *Best
Deployment Of AI To Enhance Customer Experience*)**

**TUGAS AKHIR
PRESTASI BIDANG KOMPETENSI**



**AHMAD SAEFULLAH
44221120017**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



**FUNGSI PERSONAL *PUBLIC RELATIONS* DALAM
PEMANFAATAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* UNTUK
MENINGKATKAN PENGALAMAN PELANGGAN:
(Studi Prestasi Presenter PT Kereta Commuter Indonesia Pada
Kompetisi Internasional *Contact Center World* Kategori *Best
Deployment Of AI To Enhance Customer Experience*)**

**TUGAS AKHIR
PRESTASI BIDANG KOMPETENSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

**AHMAD SAEFULLAH
44221120017**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Saefullah

NIM : 44221120017

Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Fungsi Personal *Public Relations* Dalam Pemanfaatan *Artificial Intelligence* Untuk Meningkatkan Pengalaman Pelanggan: (Studi Prestasi Presenter PT Kereta Commuter Indonesia Pada Kompetisi Internasional *Contact Center World* Kategori *Best Deployment of AI to Enhance Customer Experience*)”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 22 Desember 2025



Ahmad Saefullah

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Ahmad Saefullah
NIM : 44221120017
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

Dengan judul “ Fungsi Personal *Public Relations* Dalam Pemanfaatan *Artificial Intelligence* Untuk Meningkatkan Pengalaman Pelanggan: (Studi Prestasi Presenter PT Kereta Commuter Indonesia Pada Kompetisi Internasional *Contact Center World* Kategori *Best Deployment Of AI To Enhance Customer Experience*)” ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 22 Desember 2025,didapatkan nilai persentase sebesar 19%

Jakarta, 22 Desember 2025
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Ahmad Saefullah
NIM : 44221120017
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat
Judul Tugas Akhir : "Fungsi Personal *Public Relations* Dalam Pemanfaatan *Artificial Intelligence* Untuk Meningkatkan Pengalaman Pelanggan: (Studi Prestasi Presenter PT Kereta Commuter Indonesia Pada Kompetisi Internasional *Contact Center World* Kategori *Best Deployment of AI to Enhance Customer Experience*)"

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 28 November 2025 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:
Pembimbing



(Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom)
NIDN: 0316088503

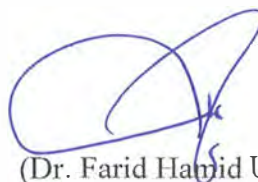
Jakarta, 22 Desember 2025

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
NIDN: 0318116602



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)
NIDN: 03111 7301

KATA PENGANTAR

Penulis sangat berterima kasih kepada Allah SWT atas rahmat, karunia, dan kesehatan yang diberikan kepadanya untuk menyelesaikan skripsi Tugas Akhir Prestasi Bidang Kompetensi dengan judul "*Fungsi Personal Public Relations Dalam Pemanfaatan Artificial Intelligence Untuk Meningkatkan Pengalaman Pelanggan: (Studi Prestasi Presenter PT Kereta Commuter Indonesia Pada Kompetisi Internasional Contact Center World Kategori Best Deployment of AI to Enhance Customer Experience)*".

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Selain itu, penulisan tugas akhir ini juga menjadi wujud dokumentasi akademis atas pengalaman penulis dalam mengikuti ajang internasional *Contact Center World* dan meraih penghargaan dalam bidang kompetensi.

Penulis tidak terlepas dari berbagai tantangan saat menyusun tugas akhir ini. Namun, pekerjaan ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik berkat doa, dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis dengan tulus mengucapkan terima kasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selalu Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, S.Ikom, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana sekaligus penguji ahli pada sidang Tugas Akhir.

3. Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana;
4. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom, sebagai Dosen Pembimbing, yang selama proses penyusunan tugas akhir ini beliau dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan yang sangat berharga;
6. Dr. Santa Margaretha Niken Restaty, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Warung Buncit dan Menteng;
7. Ibu Anne Purba selaku *Public Relations Vice President* PT Kereta Api Indonesia (Persero) & Bapak Leza Arlan selaku *Public Relations Manager* PT Kereta Commuter Indonesia;
8. Kedua Orang Tua dan keluarga yang selalu memberikan do'a dan dukungannya.

Dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan permohonan maaf atas kemungkinan kesalahan yang mungkin terjadi selama penulisan tugas akhir ini. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya kemampuan dan pengalaman penulis. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat dari semua pihak. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 22 Desember 2025


Ahmad Saefullah

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Saefullah
NIM : 44221120017
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat
Judul Tugas Akhir : "Fungsi Personal *Public Relations* Dalam Pemanfaatan *Artificial Intelligence* Untuk Meningkatkan Pengalaman Pelanggan: (Studi Prestasi Presenter PT Kereta Commuter Indonesia Pada Kompetisi Internasional *Contact Center World* Kategori *Best Deployment of AI to Enhance Customer Experience*)"

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Desember 2025

Yang menyatakan,



Ahmad Saefullah

**FUNGSI PERSONAL *PUBLIC RELATIONS* DALAM PEMANFAATAN
ARTIFICIAL INTELLIGENCE UNTUK MENINGKATKAN
PENGALAMAN PELANGGAN:
(Studi Prestasi Presenter PT Kereta Commuter Indonesia Pada Kompetisi
Internasional *Contact Center World* Kategori *Best Deployment Of AI To
Enhance Customer Experience*)**

ABSTRAK

Peran Personal *Public Relations* dalam pemanfaatan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, dengan studi pada keberhasilan presenter PT Kereta Commuter Indonesia (KAI Commuter) dalam ajang internasional *Contact Center World* 2024 kategori *Best Deployment of AI to Enhance Customer Experience*. Berangkat dari meningkatnya kompleksitas permasalahan layanan dan keamanan di lingkungan transportasi publik, yang menuntut perusahaan untuk menghadirkan inovasi berbasis teknologi yang adaptif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Dalam konteks tersebut, penulis Ahmad Saefullah berperan secara langsung sebagai Staf *Information Technology* KAI Commuter yang terlibat dalam tim perencanaan dan pengembangan implementasi AI berbasis *CCTV Analytics*, sekaligus dipercaya sebagai presenter dan representasi perusahaan di tingkat internasional. Penulis juga merupakan mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi bidang *Public Relations* Universitas Mercu Buana, yang menjadikan peran ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga komunikatif. Penulis mengintegrasikan pemahaman teknologi dengan kompetensi *Public Relations* melalui penyusunan narasi presentasi yang strategis, persuasif, dan mudah dipahami oleh audiens global.

Hasil keikutsertaan penulis adalah keberhasilan meraih penghargaan *GOLD Winner* pada ajang *Contact Center World* 2024 menjadi bukti nyata bahwa prestasi individu, ketika didukung oleh kemampuan *public speaking*, pemahaman strategi komunikasi, dan peran Personal *Public Relations* yang kuat sehingga mampu memberikan dampak positif terhadap citra dan reputasi perusahaan.

Kata kunci: *Contact Center World, Personal PR, Public Relations, Customer Experience, Artificial Intelligence, Public speaking, Presenter, KAI Commuter*

**THE FUNCTION OF PERSONAL PUBLIC RELATIONS IN THE
UTILIZATION OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE TO ENHANCE
CUSTOMER EXPERIENCE:**

***(A Study Of The Presenter's Achievement At PT Kereta Commuter Indonesia
In The International Contact Center World Competition, Category Of Best
Deployment Of AI To Enhance Customer Experience)***

ABSTRACT

The Role of Personal Public Relations in Utilizing Artificial Intelligence (AI) Technology to Enhance Customer Experience, with a Study on the Success of PT Kereta Commuter Indonesia (KAI Commuter) Presenters at the International Contact Center World 2024 Event in the Best Deployment of AI to Enhance Customer Experience Category. Starting from the increasing complexity of service and security issues in the public transportation environment, which demands that companies introduce adaptive, responsive, and customer-needs-oriented technology-based innovations.

In this context, the author, Ahmad Saefullah, played a direct role as an Information Technology Staff member of KAI Commuter, involved in the planning and development team for the implementation of CCTV Analytics-based AI, and was also trusted as a presenter and company representative at the international level. The author is also a student in the Public Relations Communication Science Study Program at Mercu Buana University, which makes this role not only technical but also communicative. The author integrates technological understanding with Public Relations competencies by crafting presentation narratives that are strategic, persuasive, and easily understood by a global audience.

The author's participation resulted in winning the GOLD Winner award at the Contact Center World 2024 event, which is concrete proof that individual achievement, when supported by public speaking skills, an understanding of communication strategies, and a strong Personal Public Relations role, can have a positive impact on the company's image and reputation.

Keywords: *Contact Center World, Personal PR, Public Relations, Customer Experience, Artificial Intelligence, Public speaking, Presenter, KAI Commuter*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan.....	21
1.3 Manfaat.....	24
1.3.1 Manfaat Teoritis/Akademis.....	26
1.3.2 Manfaat Praktis.....	27
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	32
2.1 Komunikasi.....	32
2.2 Komunikasi Korporat	34
2.3 <i>Public Relations</i>	36
2.4 <i>Customer Service</i>	37
2.5 <i>Contact Center</i>	41
2.6 Peningkatan Pelayanan Pelanggan	43
2.7 <i>Artificial Intelligence (AI) dalam Customer Experience</i>	45
2.8 Hubungan <i>Public Relations</i> dengan Pengalaman Pelanggan (<i>Customer Experience</i>).....	47

2.9	<i>Public speaking</i>	49
2.10	New Media	51
2.11	Sistem Informasi.....	53
2.12	Kerjasama Tim Dalam Organisasi.....	55
BAB III METODE PELAKSANAAN KEGIATAN DAN GAMBARAN UMUM PENYELENGGARA		57
3.1	Metode Pelaksanaan Kegiatan.....	57
3.1.1	Tujuan Pelaksanaan Kegiatan.....	59
3.2	Gambaran Umum Penyelenggara.....	68
3.2.1	Profil Penyelenggara Kegiatan	69
BAB IV HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN.....		73
4.1	Sistematika Pelaksanaan Kegiatan	73
4.1.1	Tahapan Persiapan.....	74
4.1.2	Tahapan Pemilihan Kategori	76
4.1.3	Tahapan Pemilihan Presenter	77
4.1.4	Tahapan Pengisian Questioner	81
4.1.5	Tahapan Pembuatan Materi dan Strategi Presentasi.....	83
4.1.6	Tahapan Pelaksanaan Kegiatan	85
4.1.7	Tahapan Hasil Kompetisi	100
4.1.8	Tahapan Evaluasi.....	107
4.2	Hambatan Pelaksanaan Kegiatan	109
4.2.1	Hambatan Pra Pelaksanaan.....	109
4.2.2	Hambatan Saat Pelaksanaan	112
4.2.3	Hambatan Paska Pelaksanaan.....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		117
5.1	Kesimpulan.....	117
5.2	Saran	120
DAFTAR PUSTAKA		123
LAMPIRAN		128

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan	67
----------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Berita implementasi <i>CCTV Analytics</i> Di Stasiun KRL.....	7
Gambar 1. 2 <i>Command Center Room</i> KAI Commuter.....	12
Gambar 1. 3 Saefullah Saat Memandu Salah Satu Acara KAI Commuter.....	18
Gambar 3. 1 Logo <i>Contact Center World</i>	69
Gambar Gambar 3. 2 Tentang <i>Contact Center World</i>	71
Gambar 4. 1 Tahapan Kegiatan.....	73
Gambar 4. 2 Pelatihan Dan Bimbingan Peserta Kompetisi	84
Gambar 4. 3 Pendaftaran & registrasi	88
Gambar 4. 4 Pendaftaran & registrasi	89
Gambar 4. 5 Moment Presentasi Ahmad Saefullah	92
Gambar 4. 6 Sesi Foto Pasca Acara Didampingi Direktur Utama KAI Commuter Bapak Asdo Artrivianto	98
Gambar 4. 7 Pembagian Sertifikat	99
Gambar 4. 8 Penerimaan Penghargaan	103
Gambar 4. 9 Penyampaian Pidato Kemenangan	106

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Poster Publikasi Kompetisi <i>Contact Center World</i> 2024	128
Lampiran 2 <i>Background Information & Judge Criteria</i>	129
Lampiran 3 Form Pendaftaran Peserta <i>Contact Center World</i>	132
Lampiran 4 Akun <i>Website</i> & Sertifikat Keanggotaan <i>Contact Center World</i>	133
Lampiran 5 Jadwal Presentasi	134
Lampiran 6 Surat Tugas Kegiatan <i>Contact Center World</i> 2024 Di Cairns, Australia	135
Lampiran 7 Surat Tugas Kegiatan <i>Contact Center World</i> 2024 Di London, Uk	136
Lampiran 8 Dokumentasi Perjalanan Delegasi KAI Commuter.....	137
Lampiran 9 Dokumentasi Selama Kompetisi Berlangsung Di Cairns, Australia	138
Lampiran 10 Dokumentasi Selama Kompetisi Berlangsung Di London, UK	139
Lampiran 11 <i>World Rankings List</i>	140
Lampiran 12 Piala Penghargaan Tingkat Asia Pacific Di Cairns, Australia.....	141
Lampiran 13 Piala Penghargaan Tingkat Global Di London, UK	142
Lampiran 14 Sertifikat Penghargaan <i>Contact Center World</i> 2024	143
Lampiran 15 Materi Presentasi	145
Lampiran 16 <i>Cue Card</i> Materi Presentasi.....	147
Lampiran 17 Dokumentasi Aktivitas Selama Di Australia.....	149
Lampiran 18 Dokumentasi Aktivitas Selama Di London, United Kingdom	150
Lampiran 19 Dokumentasi Aktivitas Selama Riset, Pembuatan Materi & Latihan	151
Lampiran 20 Publikasi Dan Pemberitaan.....	152
Lampiran 21 <i>Curriculum Vitae</i>	159