

## Strategi pengembangan layanan call center di Indonesia, studi kasus divisi regional 2 PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Satuhu Nugroho Tjahjadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73279&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Call center merupakan salah satu jenis layanan baru yang menawarkan kemudahan kepada pengguna jasa telepon di dalam mendapatkan sejumlah informasi maupun melakukan transaksi perdagangan. Adapun informasi yang dapat diberikan meliputi banyak hal antara lain informasi tentang produk tertentu, jasa transportasi, hiburan, pariwisata dan perhotelan, restoran serta dapat juga informasi tentang keluhan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menemukan permasalahan dan memberikan solusi untuk pengembangan layanan call center di Indonesia khususnya yang dioperasikan oleh Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Untuk maksud tersebut sebelum membahas analisa, dijelaskan dahulu mengenai teori yang mendukung pembahasan, baik teori tentang call center sendiri maupun tentang strategi manajemen serta manajemen produksi yang sangat penting untuk menunjang bahasan-bahasan pada bab selanjutnya.

Dari sejumlah data dan informasi yang telah terkumpul kemudian ditindaklanjuti dengan melakukan beberapa analisa yang meliputi analisa Strength Weakness Opportunity Threat (SWOT), analisa performansi dan sejumlah analisa obyektif lainnya dengan didukung oleh bahan-bahan dari berbagai sumber antara lain internet, majalah telekomunikasi, hasil seminar / presentasi, maupun hasil wawancara dengan para ahli dari Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Dari hasil analisa dan pemrosesan sejumlah data dan informasi dapat disimpulkan bahwa pengembangan layanan call center di Indonesia harus dilakukan dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media massa, meyakinkan perusahaan calon pengguna layanan call center akan manfaat yang dapat diperoleh, memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk mengakses nomor layanan call center, mengkaji pengintegrasian call center dengan internet, dan menggalang kerja sama dengan operator layanan call center lainnya baik di dalam maupun luar negeri.

*Call center is a kind of new service that offer some eases to the telephony customers in order to get several information or doing business transaction. The information that can be given covered information about certain product, transportation, tour and travel, restaurant, info-banking, entertainment, retail business, and customer services etc.*

The objective of this research is to find the problem and give the solution for call center service development in Indonesia especially that be operated by Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk To reach that goals, before discussing analysis, first be explain about theory that giving contribution to the discussion, that consist of the call center theory it self management strategy theory, and management production theory that very important to support discussion in the next chapters.

From several information that has been collected, then be continued with doing analysis such Strength Weakness Opportunity and Threat (SWOT) analysis, performance analysis, and another objectives analysis that support with some information from internet, telecommunication magazine, seminar papers, presentation, and interview outcomes with some expert .from PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

From data processing and information analysis their can be conclude that call center service development in Indonesia can be done with introducing to the public by using mass media, convince the company that will be call center user about benefit that will be reach, giving the customer ease to access call center service number, preparing call center integration with internet, and making cooperation with another national and international call center service operator.</i>