

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
ABSTRAK .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Tujuan dan Sasaran Penelitian .....	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	6

### **BAB II KERANGKA TEORI**

2.1	Kajian Regulasi .....	7
2.2	Tingkat Layanan .....	8
2.3	<i>Occupancy Operator</i> .....	9
2.4	Biaya Penyelenggaraan Operasional <i>Call Center</i> .....	10

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Umum .....	15
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	17
3.2.1	Peraturan Perundang-undangan .....	17
3.2.2	Erlang C .....	17
3.2.3	Biaya Penyelenggaraan Operasional <i>Call Center</i> .....	19
3.2.3.1	Biaya <i>Man Power</i> .....	19
3.2.3.2	Biaya <i>Environment</i> .....	19
3.2.3.3	Biaya Teknologi <i>Call Center</i> .....	20
3.2.3.4	Manajemen Operasional .....	20
3.3	Metode Analisis Data .....	21
3.3.1	Analisis <i>Supply and Demand</i> .....	21
3.3.2	Analisis <i>Gap</i> .....	22

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Hasil-hasil Penghitungan Variabel .....	23
4.1.1	Hasil Hitung Trafik <i>Call Center</i> .....	23
4.1.2	Hasil Hitung Biaya Penyelenggaraan Operasional <i>Call Center</i> .....	24
4.1.2.1	Penghitungan Biaya <i>Man Power</i> .....	24
4.1.2.2	Penghitungan Biaya <i>Environment</i> (Tempat Kerja) .....	26
4.1.2.3	Penghitungan Biaya Teknologi <i>Call Center</i> .....	28
4.1.2.4	Biaya Penyelenggaraan Operasional <i>Call Center</i> ( <i>Summary</i> ) .....	30
4.2	Analisis <i>Supply and Demand</i> .....	32
4.3	Pembahasan .....	33

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	36
5.2	Saran .....	37

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	38
-----------------------------	----