



**HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA AGENT CALL  
CENTER OUTBOUND DENGAN PELANGGAN INDIHOME  
PT INFOMEDIA NUSANTARA**

**SKRIPSI  
(TUGAS AKHIR)**

**SHIFA AMALIA NURMADANI  
44219120027**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shifa Amalia Nurmadani

NIM : 44219120027

Program Studi : Public Relations

Judul Skripsi : **Hambatan Komunikasi Antar Budaya Agent Call  
Center dengan Pelanggan Indihome PT Infomedia  
Nusantara.**

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, Serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam laporan skripsi saya terdapat unsur plagiat , maka saya Siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

*Jakarta, 02 Februari 2024*



*Shifa Amalia Nurmadani*

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Shifa Amalia Nurmadani

NIM : 44219120027

Program Studi : Public Relations

**Judul Skripsi : Hambatan Komunikasi Antar Budaya Agent Call Center dengan Pelanggan Indihome PT Infomedia Nusantara.**

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan dewan penguji dan diterima sebagaibagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana startal program studi public relations fakultas ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana

Disahkan oleh :

Pembimbing	: Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, M.Ed (  )
NIDN	: 0316088201
Ketua penguji	: Dr. Farid Hamid, M.Si (  )
NIDN	: 0301117301
Penguji 1	: Riki Arswendi, S.sos , M.Ikom (  )
NIDN	: 0316088503

Jakarta, 02 Februari 2024

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi

  
(Prof .Dr.Ahmad Mulyana, M.Si)

  
(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT , karena atas berkat dan rahmatnya , saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan judul “ **HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA AGENT CALL CENTER OUTBOUND DENGAN PELANGGAN INDIHOME PT INFOMEDIA NUSANTARA**”. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Public Relations pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana . Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak , dari masa perkuliahan sampai penyusun Skripsi ini

Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, M.Ed selaku Dosen Pembimbing skripsi penulis. Terimakasih telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya selama ini
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Bapak Riki Arswendi , S.sos, M.Ikom selaku dosen penguji pada sidang akhir skripsi
5. Bapak supangat dan ibu marsidah selaku orangtua yang saya cintai terimakasih telah hidup lebih lama untuk selalu mendoakan saya dan memberikan kasih sayang yang luar biasa .
6. Para informan dari PT infomedia Nusantara yang telah membantu peneliti khususnya kepada team leader bang novan satria , bang yoga nugraha pratama dan rekan agent kak vidi dan putri nabila
7. Seluruh dosen dan Staf Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
8. Aulia yasmin syah dan diana anggraeni rekan kerja yang selalu memberikan segala bentuk support agar saya terus bersemangat dan tidak menyerah .

9. Yulia rizkiyanti sahabat saya di bangku perkuliahan yang selalu membantu , mendukung dan menyemangati saya dari masa perkuliahan .
10. Terimakasih kepada pihak pihak tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu hingga skripsi ini terselesaikan.
11. Dan terakhir saya ingin berterimakasih kepada diri saya sendiri karna sudah berjuang sampai pada tahap ini dan tidak memutuskan untuk menyerah.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna karna keterbatasan pengetahuan , kesalahan dan kekurangan yang dimiliki oleh penulis. Meskipun demikian, penulis berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyempurnakan penulisan skripsi ini dengan baik dan benar . Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Jakarta, 02 Februari 2024

Penulis

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Shifa Amalia Nurmadani  
NIM : 44219120027  
Program Studi : Public Relations  
**Judul Skripsi : Hambatan Komunikasi Antar Budaya Agent Call Center dengan Pelanggan Indihome PT Infomedia Nusantara.**

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 diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan , mengelola dalam bentuk pangkalan data (database),merawat dan mempublikasi kan laporan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 02 Februari 2024

Yang Menyatakan



Shifa Amalia Nurmadani

## ABSTRAK

Nama : Shifa Amalia Nurmadani  
NIM : 44219120027  
Program Studi : Public Relations  
Judul Skripsi : Hambatan Komunikasi Antar Budaya Agent Call Center Outbound dengan Pelanggan Indihome PT Infomedia Nusantara  
Pembimbing : Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, M.Ed

Penelitian ini bertujuan untuk mendalami dan menganalisis hambatan komunikasi antar budaya yang terjadi dalam interaksi antara agent call center outbound dengan pelanggan Indihome. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan paradigma konstruktivis untuk menggali pemahaman mendalam tentang pengalaman dan persepsi agent dan pelanggan dalam konteks ini.

Hasil penelitian ini mengidentifikasi beberapa hambatan komunikasi antar budaya, termasuk perbedaan bahasa, stereotip budaya, dan pemahaman norma-norma sosial yang berbeda. Temuan ini memberikan kontribusi pada pemahaman praktis dan teoretis dalam konteks call center outbound, Implikasi praktis dari penelitian ini dapat membantu pengembangan pelatihan dan panduan bagi aget call center untuk meningkatkan keterampilan komunikasi antar budaya mereka.

Kesimpulan Pada penelitian ini adalah Temuan dari wawancara dengan agent call center dan pelanggan Indihome di PT Infomedia Nusantara menggambarkan kompleksitas hambatan komunikasi antar budaya yang melibatkan perbedaan gaya komunikasi, norma-norma sosial, nilai-nilai budaya, dan pemahaman bahasa. Faktor-faktor ini saling terkait dan menciptakan tantangan yang memerlukan kesadaran dan adaptasi. pemahaman mendalam tentang faktor-faktor ini menjadi kunci untuk menciptakan interaksi yang efisien

**Kata Kunci:** *hambatan komunikasi, antar budaya, call center outbound , pelanggan*

## ***ABSTRACT***

Name : Shifa Amalia Nurmadani  
NIM : 44219120027  
Study program : Public Relations  
Title Internship Report : Intercultural Communication Barrier Outbound Call  
Center Agents Indihome Customers of PT Infomedia  
Nusantara  
Counsellor : Eka Perwitasari Fauzi, S.Sos, M.Ed

*This research aims to explore and analyze intercultural communication barriers that occur in interactions between outbound call center agents and Indihome customers. The research method used was qualitative with a constructivist paradigm approach to explore an in-depth understanding of participants' experiences and perceptions in this context. Data collection was carried out through in-depth interviews with outbound call center agents and Indihome customers who had experienced communicative interactions.*

*The results of this research identified several barriers to intercultural communication, including language differences, cultural stereotypes, and different understandings of social norms. These findings contribute to practical and theoretical understanding in the context of outbound call centers, The practical implications of this research can help develop training and guidance for call center agents to improve their intercultural communication skills.*

*Conclusion In this research, findings from interviews with call center agents and Indihome customers at PT Infomedia Nusantara illustrate the complexity of intercultural communication barriers involving differences in communication styles, social norms, cultural values, and language understanding. These factors are interrelated and create challenges that require awareness and adaptation. A deep understanding of these factors is key to creating efficient interactions*

**Keywords:** *Intercultural Communication Barriers , call center outbound , customer*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
1.4.3 Manfaat Sosial .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Call Center .....	13
2.2.1 Komponen - Komponen Call Center .....	14
2.2.2 Customer.....	14
2.2.3 ACD/ Automatic Call Distribution.....	15
2.2.4 Agent.....	16
2.2.5 Report Management.....	16
2.2.6 Performansi Call Center.....	16
2.2.7 Jenis - jenis call center.....	17
2.3 Budaya.....	17
2.4 Komunikasi AntarBudaya .....	19

2.5	Model Komunikasi Antarbudaya .....	20
2.6	Prasangka dan stereotip.....	21
2.7	Hambatan dan proses Komunikasi AntarBudaya .....	22
2.8	Karakteristik Komunikasi AntarBudaya .....	29
2.9	Kerangka Pemikiran.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>32</b>
3.1	Paradigma penelitian.....	32
3.2	Pendekatan penelitian.....	33
3.3	Metode Penelitian.....	33
3.4	Subjek Penelitian.....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	35
	3.5.1 Pengumpulan Data Primer.....	36
	3.5.2 Data Sekunder .....	38
3.6	Teknik Analisis Data .....	39
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.2	Hasil Penelitian .....	52
	4.2.1 Perbedaan Budaya Dalam Komunikasi .....	53
	4.2.2 Faktor – Faktor Utama Penyebab Hambatan Komunikasi Antar Budaya.....	55
	4.2.3 Perbedaan Persepsi .....	58
4.3	Pembahasan .....	60
	4.3.1 Perbedaan Budaya Antara Agent Call Center Outbound Dengan Pelanggan Indihome Dalam Proses Komunikasi..	60
	4.3.2 Faktor – Faktor Utama Penyebab Hambatan Komunikasi Antar Budaya Antara Agent Dengan Pelanggan.....	62
	4.3.3 Perbedaan Persepsi Antara Agent Dan Pelanggan.....	63
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>65</b>
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran .....	66

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Arsitektur <i>Call Center</i> .....	14
Gambar 2. 2 Call Center yang memiliki ACD .....	15
Gambar 2. 3 Model Komunikasi Antarbudaya .....	21
Gambar 2. 4 Hambatan Potensial Komunikasi Antarbudaya .....	24
Gambar 2. 5 Hambatan persepsi .....	25
Gambar 2. 6 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data.....	41



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kategori pelanggan .....	4
Tabel 1. 2 Report data call periode januari.....	5
Tabel 1. 3 Report data pelanggan PSB indihome terbanyak periode desember 2022 - januari 2023.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3. 1 kriteria Informan :.....	38



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	72
-----------------------------------	----

