

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 agent 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*