

## **PENERAPAN LAYANAN CALL CENTER SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI KEPADA WALI SANTRI**

***Rosyidi***

Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Prenduan

[muhammadrosyidi01@gmail.com](mailto:muhammadrosyidi01@gmail.com)

***Apriliana Putri Utami***

Institut Dirosat Islamiyah Al-Amien Prenduan

[apreel.putriutami@gmail.com](mailto:apreel.putriutami@gmail.com)

### **Abstrak**

Call centre merupakan suatu kantor informasi yang terpusat dan digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon, Pondok Ma'had Tahfidh Al-Qur'an Al-Amien Prenduan menggunakan call center sebagai media komunikasi dengan walisantri ataupun masyarakat lainnya. Call center tidak dikhususkan kepada walisantri saja, call center juga melayani masyarakat lain atau calon walisantri yang ingin menanyakan tata cara atau proses penerimaan santri baru, dan lain sebagainya. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas layanan call center dalam melayani wali dan kendala apa saja yang dialami oleh petugas call center dalam melayani wali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan call center masih kurang tanggap dalam menanggapi wali dan petugas call center bersikap sopan dalam menanggapi wali. Hambatan atau hambatan yang dialami oleh call center antara lain: (1) media yang kurang mendukung dalam merespon wali (2) jabatan yang mengakar atau tidak fokus menduduki satu bagian atau jabatan (3) kurangnya kerjasama atau sinkronisasi antar departemen di menyediakan informasi.

Kata Kunci: Efektivitas, call center, pelayanan.

### **Abstract**

This research is a research that uses a qualitative approach with a case study research design. In this study using data collection techniques through observation, interviews and documentation. The focus of the problem in this study is (1) how is the effectiveness of call center services in serving guardians and (2) what obstacles or obstacles are experienced by call center officers in serving guardians. This study has a purpose, namely (1) to determine the effectiveness of call center services as a medium of

information to the walisantri Ma'had Tahfidh Al-Qur'an daughter of Al-Amien Prenduan (2) and to find out the obstacles experienced by call center officers when serving walisantri Ma'had Tahfidh Al-Qur'an daughter of Al-Amien Prenduan. The data and data sources in this study are written narratives in the form of information from call center officers and guardians. This study uses data analysis from the Miles and Huberman model which is carried out through three steps, namely (1) Data Reduction (2) Data Presentation and (3) Data Verification. The results of this study indicate that the effectiveness of call center services is still less responsive in responding to guardians and call center officers are polite in responding to guardians. Barriers or obstacles experienced by the call center include: (1) media that is not supportive in responding to guardians (2) positions that are rooted or do not focus on occupying one section or position (3) lack of cooperation or synchronization between departments in providing information.

Keywords: Effectiveness, call center, services.

## **PENDAHULUAN**

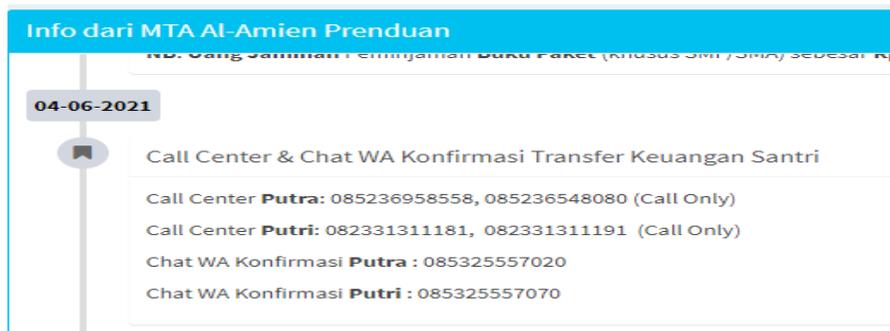
Call centre merupakan suatu kantor informasi yang terpusat dan digunakan untuk tujuan menerima dan mengirimkan sejumlah besar permintaan melalui telepon. Ia sebagai pengadministrasi layanan yang mendukung produk incoming dan menyelidiki informasi tentang konsumen. Call centre terbuka secara luas yang dikerjakan oleh sejumlah agen call centre, dilengkapi dengan sebuah work station bisa berupa computer bagi setiap agent, sebuah telepon set/headset yang terhubungan ke jaringan telekomunikasi.<sup>1</sup>

Adanya Call center tidak hanya diterapkan dalam perusahaan perusahaan besar, call center bisa juga dipakai di pondok pesantren sebagaimana yang sudah diterapkan di pondok pesantren Ma'had Tahfidh Al-Qur'an Al-Amien Prenduan, karena tugas dan fungsi call center ialah memberikan informasi dan melayani pelanggan. Pondok Ma'had Tahfidh Al-Qur'an Al-Amien Prenduan menggunakan call center sebagai media komunikasi dengan walisantri ataupun masyarakat lainnya. Call center tidak dikhususkan kepada walisantri saja, call center juga melayani masyarakat lain atau calon walisantri yang ingin menanyakan tata cara atau proses penerimaan santri baru, dan lain sebagainya.

Adanya call center yang sudah diterapkan di pondok pesantren Ma'had Tahfidh Al-Qur'an Al-Amien Prenduan, para walisantri akan mudah untuk mendapatkan suatu informasi yang akan di dapat terkait putra-putrinya.

---

<sup>1</sup> Dewi Untari and Muhammad Faizal, "Kinerja Call Center 108 Dalam Memberikan Informasi Di PT Infomedia Bandung," *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen* 3, no. 2 (2019): 179–185.



Gambar diatas membuktikan bahwasanya Pondok Pesantren Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri Al-Amien Preduan membentuk call center sebagai media informasi kepada walisantri, akan tetapi sampai saat ini, permasalahan masih sering terjadi dalam kesalahpahaman antar walisantri terkait informasi putrinya. Banyak dari walisantri salah paham akan berita hoax yang didapat dari putrinya seperti menelepon orang tuanya meminta dijemput dengan alasan sakit parah, sehingga tidak bisa beraktivitas. Padahal tujuan utamanya hanya ingin pulang ke rumah saja karena bosan dengan aktivitas pondok. Karena mendengar informasi tersebut, para walisantri menghubungi langsung para pengasuh pondok atau kepada ustadzah. Apabila mendapat suatu informasi, maka Informasi yang didapat di cek ulang kebenarannya dimana sesuai dengan fakta kejadian agar tidak terjadi kepalsuan dalam pemberitaan.

Seharusnya, dengan didirikannya call center, para walisantri haruslah menghubungi nomor call center, bukan langsung kepada pengasuh pondok ataupun kepada ustadzah, hal ini bertujuan untuk menyatakan kebenaran yang termuat dalam informasi yang disampaikan agar tidak ada terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi. Namun pada kenyataannya, para walisantri masih banyak yang menghubungi pengasuh, para Nyai, ustadz danustadzah baik untuk mengetahui kondisi, perkembangan dari sang putri, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana keefektivan layanan call center dalam melayani para walisantri di Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri Al-Amien Preduan. Dari masalah yang sudah dipaparkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Keefektivan komunikasi yang dilakukan oleh call center sebagai media informasi kepada walisantri Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri Al-Amien Preduan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu jenis penelitian dimana untuk mengumpulkan data-datanya tidak melalui statistika

melainkan dengan kontekstual<sup>2</sup> Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah dalam bukunya yang berjudul *Metodologi Penelitian Kualitatif* berpendapat bahwa penelitian kualitatif adalah "penelitian yang menekankan pada quality atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang/jasa". Hal yang terpenting dari sifat suatu barang atau jasa yang dimaksud berupa kejadian yang mana dapat dikembangkan menjadi sebuah teori dan bisa dijadikan bahan ajaran yang dapat bermanfaat bagi masyarakat lainnya.<sup>3</sup>

Dalam melakukan pendekatan penelitian kualitatif yaitu dengan mengembangkan pertanyaan-pertanyaan dasar meliputi apa, bagaimana, siapa, kapan dan dimana dengan apa yang akan diteliti. Beberapa syarat dalam menguatkan hasil penelitian kualitatif agar dapat dipercaya baik dari tehnik pencarian data, pengolahan dan analisisnya.<sup>4</sup>

Peneliti tidak hanya hadir di lapangan, melainkan juga melakukan observasi atau pengamatan langsung. Dalam penelitian kualitatif tidak hanya dicukupkan dengan data atau informasi yang diperoleh dari angket saja melainkan langsung mengamati suasana yang terjadi di lapangan, artinya peneliti harus ada di lapangan untuk mengetahui suasana yang sebenarnya. Dalam penelitian ini, yang akan menjadi data primer adalah walisantri dari santriwati *Marhalah Tsanawiyah* pondok pesantren Ma'had Tahfidh Al-Quran putri Al-Amien Prenduan. Peneliti mengambil enam walisantri masing-masing diambil dari dua orang per angkatan. Peneliti mengambil enam walisantri tersebut dari riwayat pelanggan teratas dalam menghubungi layanan *call center* Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri Al-Amien Prenduan. Data sekunder penelitian ini adalah petugas *call center* di pondok pesantren Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri Al-Amien Prenduan yaitu *Ustadzah Alfiatuz Zulva* yang sudah menjadi petugas *call center* selama 8 bulan yakni dari bulan Juli tahun 2021. Prosedur pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini ialah tehnik observasi, wawancara dan dokumentasi.

## PEMBAHASAN

### 1. Peran/Aturan Kerja Call Center.

---

<sup>2</sup>Mohammad Ikbal Moha n Dadang Sudrajat, "Ragam Penelitian Kualitatif," *Ekonomi Syari'ah*, 1.

<sup>3</sup>Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), 22.

<sup>4</sup> Ibid. Hal 23

Petugas call center Pondok Pesantren Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri Al-Amien Prenduan mematuhi aturan yang sudah diterapkan oleh pondok bahwasanya dalam aturan kerja atau jam kerja call center yang sudah ditetapkan. Jam kerja call center yang sudah ditetapkan adalah jam diluar aktivitas resmi yang diberlangsungkan dalam pondok. Hal tersebut untuk tidak mengganggu aktivitas petugas call center juga dikarenakan petugas call center juga wajib mengikuti program wajib yang sudah ditentukan.

Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh petugas call center dimana beliau hanya mengikuti jam kerja yang sudah ditetapkan oleh pondok. Apabila jam kerja dibuka maka petugas akan melayani walisantri dengan baik. Apabila waktu tutup atau bertepatan dengan berlangsungnya program wajib pondok maka petugas tidak akan melayani walisantri. Sebagaimana yang sudah peneliti paparkan datanya diatas lengkap dengan jam-jam yang sudah ditentukan oleh pondok.

Hal ini dikuatkan dengan firman Allah dalam surah Al-Isra'/17:34:

وَوَلِّ وَرَثَتَكَ رِزْقًا كَرِيمًا ۗ لَئِنْ سَأَلْتَهُمْ لَيَقُولُنَّ إِنَّا كُنَّا نَعْبُدُ آبَاءَنَا وَإِبنَاءَنَا وَنَحْنُ نَعْبُدُ اللَّهَ ۗ إِنَّا كُنَّا قَوْمًا ضَالِّينَ

Artinya: Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; Sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung jawaban jawabnya.<sup>5</sup>

Maksud dari ayat tersebut adalah memenuhi janji, dimana janji ini berupa ketetapan waktu yang sudah ditetapkan dari pondok, jadi petugas call center tidak akan menjawab atau tidak akan melayani baik chat maupun panggilan dari walisantri kalau sudah melebihi batas yang sudah ditentukan.

Selain itu, petugas call center harus mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi untuk melayani walisantri. Dari paparan data yang sudah dijelaskan diketahui bahwa petugas call center membagi atau mengelompokkan chat yang dikirim oleh walisantri via whatsapp dan petugas memberikan kode dalam ketentuan masing-masing. Dijelaskan bahwa kode-kode tersebut adalah keterampilan dari petugas call center tersebut. Dengan mengelompokkan beberapa chat yang dikirim oleh walisantri maka petugas akan tahu mana misi yang sudah selesai yang dikerjakan olehnya dan misi baru dimana petugas baru mendapatkan dari walisantri.

Call center pada dasarnya merupakan cara alternatif yang murah untuk melakukan

<sup>5</sup> Latief Awaluddin, *Ummul Mukminin Al-Qur'an Dan Terjemahan Untuk Wanita* (Jakarta Selatan: Wali Oasis Terrace Recident, 2010).

kontak dengan customer daripada harus bertatap muka langsung dengan pelanggan<sup>6</sup> hal ini yang dimaksudkan di pondok pesantren ini adalah cara cepat komunikasi langsung antara Wali santri dan pihak pondok. Efektivitas Layanan Call Center dalam Melayani Walisantri Ma'had Tahfidh Al-Qur'an Putri Al-Amien Prenduan

#### **A. Respon petugas call center sebagai media informasi kepada walisntri**

Media komunikasi yang biasanya sering digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi ataupun dalam menjalin hubungan dengan pihak-pihak yang berada diluar perkantoran antara lain media cetak, radio, televisi, surat, dan internet.<sup>7</sup> Sebagaimana yang telah berjalan di pondok, lokasi penelitian ini. Petugas hendaknya mengedepankan sikap cekatan dalam melayani para customer, sbagaimana sebuah penelitian dilakukan pada Optimasi Tingkat Layanan Call Center Jasa Teleponi Dasar: Kajian Regulasi, penelitian ini menunjukkan sebesar 85% dari telp[on masuk, dapat diterima dalam 25 detik.<sup>8</sup>

Salah satu tanggung jawab petugas call center dalam melayani pelanggan adalah merespon baik keluhan ataupun pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada petugas tersebut. Petugas call center di Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri Al-Amien Prenduan merespon para walisntri yang membutuhkan informasi-informasi terkait putrinya meskipun kurang cepat dan tanggap. Dari data yang sudah dipaparkan dimana peneliti memperolehnya dari hasil informan dengan menggunakan metode interview atau wawancara yakni petugas call center kurang tanggap dalam melayani walisntri Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri Al-Amien Prenduan.

Petugas call center hendaknya merespon segala apapun yang dihadapi oleh customar, dengan sikap netral. Tanggapan netral adalah tanggapan yang terjadi secara netral yang berarti tidak memihak kepada siapa-siapa, tanggapan tesebut tidak menyetujui ataupun berupa kritikan. Dan yang terakhir adalah tanggapan nihil dimana tanggapan ini merupakan tanggapan yang terjadi karena tidak adanya kesesuaian pesan yang diterima kembali oleh komunikator.<sup>9</sup> Hal terpenting yang harus dimiliki seorang petugas call center, dalam mensukseskan layanan, adalah kecekatan dan kemampuan komunikasi<sup>10</sup>

---

<sup>6</sup> Ratih Tresnati, "'Call Center' Sebagai Alat Komunikasi Pemasaran Di Abad Ke-21," *Mediator: Jurnal Komunikasi* 8, no. 1 (2007): 183–198.

<sup>7</sup> Nur Haeriawati, "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA LAYANAN HOMECARE TERHADAP KEPUASAN INFORMASI LAYANAN PUBLIK DI KOTA MAKASSAR" (UNIVERSITAS HASANUDDIN, 2018).

<sup>8</sup> Hendro Purwadi, "Optimasi Tingkat Layanan Call Center Jasa Teleponi Dasar: Kajian Regulasi," *IncomTech, Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, 9, no. 3 (2019).

<sup>9</sup> Ioyd. C. Finch, *Call Center Success*, Andi Offse. (Yogyakarta, 2003).

<sup>10</sup> Aditiya Rezananda and Arie Prasetyo, "MANAJEMEN KOMUNIKASI DI CALL CENTER TELKOM 147 KOTA SEMARANG" 2, no. 1 (2017): 1–9.

Hal diatas diperkuat oleh satu indikator kebutuhan pelanggan dalam pelayanan call center dalam buku Call Center Sukses karangan Lloyd C. Finch, dimana terdapat penjelasan apabila pelanggan menunggu dengan jangka waktu yang sangat lama, maka kesabaran pelanggan akan hilang. Kebutuhan tersebut dibutuhkan oleh pelanggan dalam pelayanan call center dan petugas call center harus bisa mengatasi atau memenuhi kebutuhan tersebut, karena akan mengakibatkan pelanggan mempunyai respon jelek terhadap pelayanan call center tersebut dan hal itu akan berdampak pada citra lembaganya.

## B. Sikap petugas call center dalam melayani walisantri

Customer service sangat penting untuk menjembatani atau menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan, guna terciptanya komunikasi yang baik diantara keduanya dan terciptanya rasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan melalui tangan-tangan customer yang sudah diberikan pelatihan secara berkesinambungan dan memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan oleh perusahaan atau yang disebut SOP (Standart Operational Procedur)<sup>11</sup>, Wali Santri sebagai customer yang harus mendapat layanan yang baik, dengan sikap yang ditunjukkan oleh para petugas.

Keefeektivan layanan call center juga tergantung dalam sikap petugas call center saat bertugas untuk melayani pelanggan. Dari paparan data yang telah mana peneliti paparkan dijelaskan bahwa Petugas call center Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri Al-Amien Prenduan melayani walisantri dengan bersikap sopan dan ramah tamah. Karena dalam islam kita diajarkan bahwa kita harus selalu bersikap baik, sopan dan ramah tamah ke semua orang tanpa terkecuali. Hal ini diperkuat dengan firman Allah dalam surah Luqman/31:18

ذَرَّكَ وَرِعَظْ لِكُلِّ اِسْمٍ وَّوَلَّ اَنْوَالَ ضَهَرَ لَنَا اِي الْمُجَالِخِ وَرِ (18)  
نُورٍ هُمُورِي جَاحِ لَاجِبِكَ لَاصِ

Artinya:Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri.<sup>12</sup>

Maksud dari kalimat “Janganlah berjalan di bumi dengan angkuh” ialah bahwasanya Allah SWT memerintahkan semua umatnya untuk selalu bersikap sopan dan ramah tamah kepada sesamanya baik orang yang telah dikenal maupun orang yang kita tidak kenal dalam sepanjang hidupnya karena kita adalah ummat Allah dan tinggal di bumi yakni tempat Allah.

<sup>11</sup> Tarsani, “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi,” *Bricolage* 2, no. 1 (2017): 46–55,

<http://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/view/1148>.

<sup>12</sup> Awaluddin, *Ummul Mukminin Al-Qur'an Dan Terjemahan Untuk Wanita*.

Oleh karenanya, kita diwajibkan untuk tidak semena mena dalam bersikap atau bersikap sombong kepada sesamanya apalagi dalam bersikap atau melayani orang yang lebih tua dari kita.

### **C. Fungsi call center di pondok pesantren Al-Amien Prenduan**

Tujuan call center pertama-tama adalah untuk memberikan suatu media buat para konsumen atau pasaran sasaran berbicara dengan perusahaan, sehingga pihak perusahaan mampu menampung keinginan dan harapan para konsumen terhadap perusahaan.<sup>13</sup>

Suatu lembaga akan sangat terbantu jika ada call center didalamnya, karenanya maka lembaga atau perusahaan tersebut bisa berkomunikasi tidak hanya kepada pekerja didalamnya, ia juga bisa berkomunikasi dengan sekitar atau masyarakat sekitar. Hal inilah kenapa call center sangat penting untuk dibentuk seperti yang sudah diterapkan oleh Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri Al-Amien Prenduan. Ponpes Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri ini membentuk call center dalam rangkaian untuk membantu pondok dalam berkomunikasi dengan walisantri.

Dari hasil wawancara yang telah peneliti paparkan banyak walisantri yang mendukung adanya call center karena call center bisa membantu banyak kepada mereka dalam memberikan informasi terkait putrinya dan call center disini juga bisa memberikan informasi kepada santri yang ditunjuk dalam hal segala penyampaian semisal dikabarkan atau diberikan informasi apabila walisantrinya telah mengganti nomor dan meminta putrinya untuk menghubungi nomor barunya. Para walisantri mengaku bahwa dengan adanya call center mereka bisa berkomunikasi dengan putrinya, call center disini digunakan sebagai sarana komunikasi antar walisantri dengan santri. Kepuasan pelayanan terhadap wali santri akan memberikan pengaruh terhadap loyalitasnya, sebagaimana sebuah penelitian menunjukkan bahwa, call center akan mempengaruhi memengaruhi loyalitas nasabah bank.<sup>14</sup>

### **D. Hambatan atau Kendala Petugas Call Center Dalam Pelayanan.**

Media atau alat digunakan sebagai pendukung dalam melakukan sesuatu, seperti halnya handphone. Handphone adalah media yang digunakan masyarakat sebagai perantara dalam menyampaikan dan mendapatkan informasi dengan sesamanya. Petugas call center pastinya menggunakan media dalam melayani pelanggannya.

Berdasarkan paparan data diatas, peneliti mendapatkan data bahwasanya petugas call center Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri Al-Amien Prenduan menggunakan satu handphone

---

<sup>13</sup> Tresnati, "Call Center" Sebagai Alat Komunikasi Pemasaran Di Abad Ke-21."

<sup>14</sup> Mely Angrumsari, "Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Call Center Terhadap Loyalitas Nasabah Bank," *Journal of Business Economics* 24, no. 2 (2019): 207–215.

untuk melayani walisantri. Handphone tersebut digunakan untuk membalas chat dan menerima telepon yang masuk dari walisantri. Dari data yang sudah dipaparkan dijelaskan bahwa petugas call center merasa terkendala dengan menggunakan satu handphone dengan kapasitas yang kecil serta digunakan dalam kepentingan yang lain. Hal tersebut menghambat petugas call center dalam melayani walisantri tersebut dengan cepat dan mengakibatkan chat tersebut tidak direspon olehnya.

Maka apabila petugas call center menggunakan handphone layaknya Al-Qur'an yang bisa menjelaskan segala sesuatu dengan detail, maka itu berarti handphone tersebut harus bisa menangani atau bisa digunakan untuk segala sesuatu. Selain media yang kurang memadai, kendala lainnya yang dialami oleh petugas call center adalah kerjaan yang berlipat ganda atau kerjaan yang menumpuk dikarenakan jabatannya yang selain fokus untuk satu bagian dibagi pecah menjadi beberapa bagian, hal itulah yang menjadi kendala petugas call center dalam merespon cepat chat atau panggilan dari walisantri.

Hal diatas diperkuat oleh hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti dengan petugas call center dimana yang telah dipaparkan di atas. Petugas call center menjelaskan bahwa lebih baik untuk fokus pada satu titik atau satu bagian saja agar bisa lebih fokus dalam melayani walisantri. Karena apabila satu orang merangkap beberapa bagian akan mengganggu pekerjaan-pekerjaan bagian lainnya. Dalam call center petugas call center harus lebih memprioritaskan para pelanggan yang menghubungi.

Selain kedua kendala yang dialami oleh petugas call center Ma'had Tahfidh Al-Qur'an putri Al-Amien Prenduan itu ada pula kendala yang terakhir yaitu kurang adanya sinkronisasi (kerjasama) antar bagian.

Manusia sudah ditakdirkan untuk saling tolong menolong karena manusia merupakan makhluk sosial. Segala sesuatu akan menjadi lebih ringan apabila diadakannya suatu kerjasama. Salah satu keefektivan komunikasi adalah dengan ketepatan waktu. Hal ini terjadi pada kinerja petugas call center dengan bagian lainnya. Karena kurangnya kerjasama antara petugas call center dan bagian lainnya ini yang menjadi penghambat bagi pelayanan call center.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditiya Rezananda and Arie Prasetyo, "MANAJEMEN KOMUNIKASI DI CALL CENTER TELKOM 147 KOTA SEMARANG" 2, no. 1 (2017)
- Awaluddin, Ummul Mukminin Al-Qur'an Dan Terjemahan Untuk Wanita.

Dewi Untari and Muhammad Faizal, "Kinerja Call Center 108 Dalam Memberikan Informasi Di PT Infomedia Bandung," *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen* 3, no. 2 (2019)

Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2017), Mohammad Ikbal Moha n Dadang Sudrajat, "Ragam Penelitian Kualitatif," *Ekonomi Syari'ah*.

Hendro Purwadi, "Optimasi Tingkat Layanan Call Center Jasa Teleponi Dasar: Kajian Regulasi," *IncomTech, Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*, 9, no. 3 (2019).

Latief Awaluddin, *Ummul Mukminin Al-Qur'an Dan Terjemahan Untuk Wanita* (Jakarta Selatan: Wali Oasis Terrace Recident, 2010).

Mely Angrumsari, "Pengaruh Kepuasan Dan Kualitas Pelayanan Call Center Terhadap Loyalitas Nasabah Bank," *Journal of Business Economics* 24, no. 2 (2019): 207–215.

Nur Haerawati, "EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA LAYANAN HOMECARE TERHADAP KEPUASAN INFORMASI LAYANAN PUBLIK DI KOTA MAKASSAR" (UNIVERSITAS HASANUDDIN, 2018).

Ratih Tresnati, "'Call Center' Sebagai Alat Komunikasi Pemasaran Di Abad Ke-21," *Mediator: Jurnal Komunikasi* 8, no. 1 (2007)

loyd. C. Finch, *Call Center Success*, Andi Offse. (Yogyakarta, 2003).

Tarsani, "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi," *Bricolage* 2, no. 1 (2017)

Tresnati, "'Call Center' Sebagai Alat Komunikasi Pemasaran Di Abad Ke-21."