



UNIVERSITAS NASIONAL

**PERANAN *CALL CENTER* DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
PELANGGAN DI PT HITACHI CHANNEL SOLUTIONS**

INDONESIA

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)

Ariavita Sastra Dewi

NPM: 193516516121

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2023



NATIONAL UNIVERSITY

The Role Of Call Centers In Maintaining Customer Loyalty

At PT Hitachi Channel Solutions Indonesia

THESIS

*Submitted as one the requirements of obtaining a Bachelor of Communitacion
Science (S.I.Kom)*

Ariavita Sastra Dewi

NPM: 193516516121

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM

2023

PENGESAHAN SKRIPSI

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ariavita Sastra Dewi
Nomor Pokok Mahasiswa : 193516516121
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*
Judul Skripsi : Peranan *Call Center* Dalam Mempertahankan
Loyalitas Pelanggan Di PT Hitachi Channel Solutions
Indonesia
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disahkan
Jakarta, Maret 2023

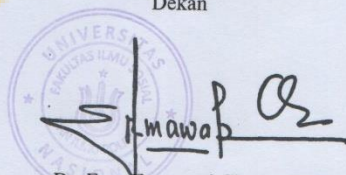
UNIVERSITAS NASIONAL

Dosen Pembimbing



Drs. Hadi Surantio, M.Si

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ariavita Sastra Dewi
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516121
Jurusan : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peranan Call Center Dalam Mempertahankan
Loyalitas Pelanggan Di PT Hitachi Channel Solutions
Indonesia

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 24 Februari 2023, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 7 Maret 2023

Ketua Sidang : Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si

Penguji I : Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si

Penguji II : Drs. Hadi Surantio, M.Si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

★

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini:


Nama Mahasiswa : Ariavita Sastra Dewi
Nomor Pokok Mahasiswa : 193516516121
Judul Skripsi : Peranan *Call Center* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di PT Hitachi Channel Solutions Indonesia

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau sudah ditulis oleh orang lain atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terjadi penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Jakarta, 7 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



Ariavita Sastra Dewi

ABSTRAK

Nama : Ariavita Sastra Dewi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Peranan *Call Center* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan
Di PT Hitachi Channel Solutions Indonesia

Kata Kunci Peranan, <i>Call Center</i> , Loyalitas Pelanggan.	Peranan merupakan kewajiban individu dalam menjalankan tugasnya. Dalam penelitian ini peneliti membahas terkait peranan yang dilakukan oleh <i>call center</i> PT Hitachi Channel Solutions Indonesia. Dalam proses menjalankan peranannya terdapat kerjasama yang menghubungkan antara pihak perusahaan penyedia jasa sewa mesin ATM dengan pihak perbankan sebagai pelanggan. Bagaimana peranan yang diterapkan <i>call center</i> dalam mempertahankan loyalitas pelanggan ditengah ketatnya persaingan bisnis jasa sewa mesin ATM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa dalam menjalankan peranan, <i>call center</i> mengacu pada teori <i>excellence service</i> , <i>call center</i> selalu berupaya memberikan pelayanan yang optimal dengan memenuhi kebutuhan para pelanggan, hal tersebut bertujuan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.
Pembimbing	Drs. Hadi Surantio, M.Si

ABSTRACT

Name : Ariavita Sastra Dewi

Study Program : Ilmu Komunikasi

Thesis Title : *The Role Of Call Centers In Maintaining Customer Loyalty At PT Hitachi Channel Solutions Indonesia*

Keywords Role, Call Center, Customer Loyalty.	<i>Role is the obligation of individuals in carrying out their duties. In this study, researchers discussed the role played by the call center of PT Hitachi Channel Solutions Indonesia. In the process of carrying out its role, there is cooperation that connects the company providing ATM machine rental services with banks as customers. How the role of the call center is applied in maintaining customer loyalty amidst the intense competition in the ATM machine rental service business. This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques in this study using interview techniques. The results of this study show that in carrying out its role, the call center refers to the theory of excellence service, the call center always strives to provide optimal service by meeting the needs of customers, it aims to maintain customer loyalty.</i>
Lecturer	Drs. Hadi Surantio, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada hamba-hambanya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peranan *Call Center* Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di PT Hitachi Channel Solutions Indonesia” dengan tepat waktu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Nasional.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kelemahan dan kekurangan di dalamnya baik dari segi penyusunan kata, bahasa dan beberapa hal yang ada di luar kemampuan penulis. Dalam penulisan skripsi ini begitu banyak bimbingan, dorongan dan bantuan bapak, ibu dosen serta teman-teman serta ketulusan dan keramahan hati dari banyak pihak yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini, dengan harapan agar tercapai hasil yang sebaik mungkin, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Drs, Adi Prakosa, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

4. Drs. Hadi Surantio, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan masukan untuk penulis dalam memperbaiki skripsi ini.
6. Dr. Aoi Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si selaku Ketua Sidang Skripsi yang telah mengarahkan dan memimpin jalannya sidang skripsi penulis dengan baik.
7. PT Hitachi Channel Solutions Indonesia dan informan yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan untuk penelitian ini.
8. Orang Tua penulis yaitu Bapak Sutisna dan Ibu Rositawati yang telah memberikan bantuan dukungan materil, moral dan doa, sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini.
9. Kakak-kakakku tercinta, Fauziah Oetami Putri, Adamsyah Mulya Oetama Putra, dan Abdi Ilmalana Zaman yang selalu mendukung dan mendoakan penulis dalam menyusun skripsi ini.
10. *Partnerku*, Fadhil Ramadhan yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa untuk penulis dalam menyusun skripsi ini.
11. Sahabatku, Eka Sulastri dan Ega Maulidiah yang selalu menguatkan penulis dalam menyusun skripsi ini.

12. Terima kasih kepada diri sendiri karena selalu berusaha dan tidak patah semangat dalam menyusun hingga menyelesaikan skripsi ini.



Depok, 27 Januari 2023

Ariavita Sastra Dewi

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Akademis.....	13
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.3 Manfaat Praktis.....	14
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Peranan	20
2.2.1 Jenis-Jenis Peranan.....	23
2.3 <i>Call Center</i>	24
2.4 Peranan <i>Call Center</i>	26
2.5 Loyalitas Pelanggan.....	26
2.5.1 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	28
2.5.2 Tahapan Loyalitas Pelanggan	29
2.5.3 Faktor Pertimbangan Loyalitas	29

2.5.4 Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	30
2.6 <i>Public Relations</i> dan Perusahaan	32
2.7 Aktivitas <i>Call Center</i> Dalam Kegiatan <i>Public Relations</i>	32
2.8 Landasan Teori	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan Penelitian.....	43
3.2 Jenis Penelitian	45
3.3 Metode Pengumpulan Data	45
3.4 Jenis Data	46
3.5 Penentuan Informan.....	46
3.5.1 Key Informan.....	48
3.5.2 Informan.....	49
3.6 Teknik Pengumpulan Data	50
3.6.1 Sumber Primer	50
3.6.2 Sumber Sekunder	51
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	51
3.8 Teknik Keabsahan Data	53
3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum.....	59
4.1.1 Sejarah PT Hitachi Channel Solutions Indonesia	59
4.1.2 Profil PT Hitachi Channel Solutions Indonesia.....	60
4.1.3 Logo PT Hitachi Channel Solutions Indonesia	62
4.1.4 Struktur Organisasi PT Hitachi Channel Solutions Indonesia.....	63
4.1.5 Visi PT Hitachi Channel Solutions Indonesia	64
4.1.6 Misi PT Hitachi Channel Solutions Indonesia	64
4.1.7 Tugas dan Fungsi <i>Call Center</i> PT Hitachi Channel Solutions Indonesia.....	64
4.2 Hasil Penelitian	65
4.2.1 Deskripsi Identitas Informan	69

4.3 Pembahasan	83
4.3.1 Kekuatan Peranan <i>Call Center</i> PT Hitachi Channel Solutions Indonesia.....	83
4.3.2 Hambatan-Hambatan Peranan <i>Call Center</i> Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Website PT Hitachi Channel Solutions Indonesia.....	3
Gambar 1. 2 Website PT Hitachi Channel Solutions Indonesia.....	6
Gambar 2. 3 Kerangka Teori.....	38
Gambar 3. 4 Alur Analisis Data Kualitatif Huberman & Miles	53
Gambar 4.1 Logo PT Hitachi Channel Solutions Indonesia.....	62
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan PT Hitachi Channel Solutions Indonesia	8
Tabel 1.2 Data Peralihan Pelanggan	9
Tabel 1.3 Data Bank Yang Menghubungi Call Center.....	11
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.5 Rencana Penelitian.....	57
Tabel 4.6 Jadwal Wawancara	70

