

ABSTRACT

Elin Fachriza Indriyana 213106038, 2024. *The Effectiveness of Interpersonal Communication and Its Barriers of 112 Call Center Agents.* English Diploma Three Program, Bussines Administration Department, State Polytechnic of Madiun.

This report aims to find out the communication barriers and the implementation of interpersonal communication effectiveness by call center agents in 112 Call Center Service Madiun City. The writer uses Cangara's theory in Dewanti to find communication barriers and Hardjana's theory in Meliana to identify the implementation of interpersonal communication effectiveness. The method used in this research is descriptive qualitative method. Data collection techniques used through interviews, observation, documentation, and description of facts that occur in the field. The writer found seven types of barriers that occurred in 112 Call Center Service, namely technical, semantic, psychological, physical, frame-of-mind, cultural and bureaucratic barriers. Call center agents also apply interpersonal communication effectiveness by implementing openness, empathy, support, positive attitude and equality to keep communication with callers running smoothly.

Keywords: Communication barriers, The effectiveness of interpersonal communication, Call Center, Call center agent

ABSTRAK

Elin Fachriza Indriyana 213106038, 2024. *The Effectiveness of Interpersonal Communication and Its Barriers of 112 Call Center Agents*. Program Diploma III Bahasa Inggris, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Madiun.

Laporan ini bertujuan untuk mengetahui hambatan komunikasi dan implementasi efektivitas komunikasi interpersonal oleh call center agents di Layanan Call Center 112 Kota Madiun. Penulis menggunakan teori Cangara di Dewanti untuk menemukan hambatan komunikasi dan teori Hardjana di Meliana untuk mengetahui implementasi efektivitas komunikasi interpersonal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan gambaran fakta yang terjadi di lapangan. Penulis menemukan tujuh jenis hambatan yang terjadi di 112 Call Center Service yaitu hambatan teknis, semantik, psikologis, fisik, frame-of-mind, cultural dan bureaucratic. Call center agents juga menerapkan efektivitas komunikasi interpersonal yaitu dengan mengimplementasikan openness, empathy, support, positive attitude dan equality untuk menjaga komunikasi dengan penelfon tetap berjalan lancar.

Kata Kunci: Hambatan Komunikasi, Efektifitas komunikasi interpersonal, Call Center, Agen Call Center