

ABSTRAK

Komunikasi merupakan hal yang penting di era saat ini. Hal ini terjadi karena dengan komunikasi manusia mampu mempengaruhi kebutuhan hidupnya dalam menjalankan kegiatan aktivitas sehari-hari. Tujuan utama dari komunikasi adalah pengiriman pesan-pesan dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang bersifat langsung. Dalam penelitian ini peneliti meneliti bagaimana komunikasi antar pribadi antara konsumen Indi Home dengan *call center* Telkom 147 mempengaruhi kesuksesan pesan yang akan disampaikan konsumen. Manajemen Komunikasi secara umum dipahami sebagai proses mengordinasikan interpretasi atau pengertian melalui interaksi antar manusia. Kemampuan berkomunikasi dalam interaksi ini dipengaruhi oleh sudut pandang pengalaman individu (*field of experiance*) dan kerangka berpikir yang dipahami oleh konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen komunikasi yang terjadi di dalam *call center* Telkom 147 Kota Semarang.

Penelitian ini menggunakan metodologi pendekatan kualitatif studi kasus serta didukung oleh paradigma konstruktivisme. Data pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan tiga orang yakni manager *call center* dan 2 operator *call center* dari Pihak *call center* Telkom 147 Kota Semarang sebagai informan utama dikarenakan ke 3 informan utama tersebut mengetahui aktivitas dan manajemen komunikasi yang terjadi di *call center* Telkom 147 Kota Semarang dan 2 pelanggan Indi Home sebagai informan pendukung serta studi dokumentasi data. Hasil penelitian ini adalah untuk mengetahui Proses Komunikasi Di *call center* Telkom 147 Kota Semarang, Manajemen Komunikasi yang terdapat didalam *call center* Telkom 147 Kota Semarang menggunakan elemen-elemen manajemen komunikasi yakni self, interpersonal, people in system dan competence dan keterkaitan antara manajemen komunikasi *call center* Telkom 147 Kota Semarang dengan penanganan keluhan pelanggan Indi Home dalam proses komunikasi yang terjadi antara operator Telkom 147 Kota Semarang dengan pelanggan Indi Home.

Kata kunci: Manajemen Komunikasi, Micheale Kaye, Call Center, Telkom 147 Kota Semarang.