ABSTRAK

Mengingat perkembangan dan pertumbuhan yang terjadi pada industri *call/contact center* dimana perkembangan dan pertumbuhan tersebut dinilai belum dapat diakomodir oleh regulasi yang ada, Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi isu-isu yang ada terkait dengan penyelenggaraan layanan *call/contact center* di Indonesia dan mengusulkan tindakan serta kerangka regulasi kepada otoritas regulasi telekomunikasi Indonesia.

Hasil analisis pada penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah dan tantangan yang mungkin terjadi dalam penyelenggaraan *call/contact center* di Indonesia. Masalah dan tantangan diperoleh melalui penggambaran penyelenggaraan *call/contact center* di Indonesia menggunakan *tools business model* V^4. Berdasarkan identifikasi masalah dan tantangan tersebut, akan ditentukan tindakan yang relevan untuk meminimalisir atau menghilangkannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan, dokumen terkait, diskusi, dan wawancara.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat delapan isu dan permasalahan yang ada pada penyelenggaraan *call/contact center*. Tindakan dan usulan kerangka regulasi yang perlu dilakukan oleh otoritas regulasi telekomunikasi Indonesia terkait dengan melakukan stimulus pertumbuhan layanan *call/contact center* kepada para pemain, melakukan peningkatan daya saing, menjaga persaingan usaha yang sehat, membuat standar keamanan jaringan dan prosedur privasi data, melakukan penataan penomoran dan kode akses baru, membuat standar kualitas layanan, melakukan perencanaan formulasi tariff dan transparansi tariff, dan membuat proses perizinan menjadi efisien serta melakukan pertimbangan kebijakan.

Kata kunci : *Call/ Contact Center*, *Business Model* V^4, *Value Proposition*, *Value Architecture*, *Value Network*, *Value Finance.*