

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* PT. AQUARIUM SHRIMP
PONTIANAK KALIMANTAN BARAT DALAM MENJAGA HUBUNGAN
DENGAN KONSUMEN MANCANEGARA**

**CUSTOMER RELATIONS STRATEGY IN PT. AQUARIUM SHRIMP
PONTIANAK KALIMANTAN BARAT TO KEEP RELATIONSHIP
WITH FOREIGN CONSUMEN**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Nama : Yuni Firayanti

NIM : 2001 0530099

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2005**

**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* PT. AQUARIUM SHRIMP
PONTIANAK KALIMANTAN BARAT DALAM MENJAGA
HUBUNGAN DENGAN KONSUMEN MANCANEGERA**

*Customer Relations Strategy In PT Aquarium Shrimp Pontianak To
Keep Relationship With Foreign Consumer*

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (Strata 1)
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

Yuni Firayanti
2001 0530099

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that this is essential for ensuring transparency and accountability in the organization's operations.

2. The second part of the document outlines the various methods and tools used to collect and analyze data. It highlights the need for consistent and reliable data collection processes to support effective decision-making.

3. The third part of the document focuses on the role of technology in modern data management. It discusses how advanced software solutions can streamline data collection, storage, and analysis, thereby improving efficiency and accuracy.

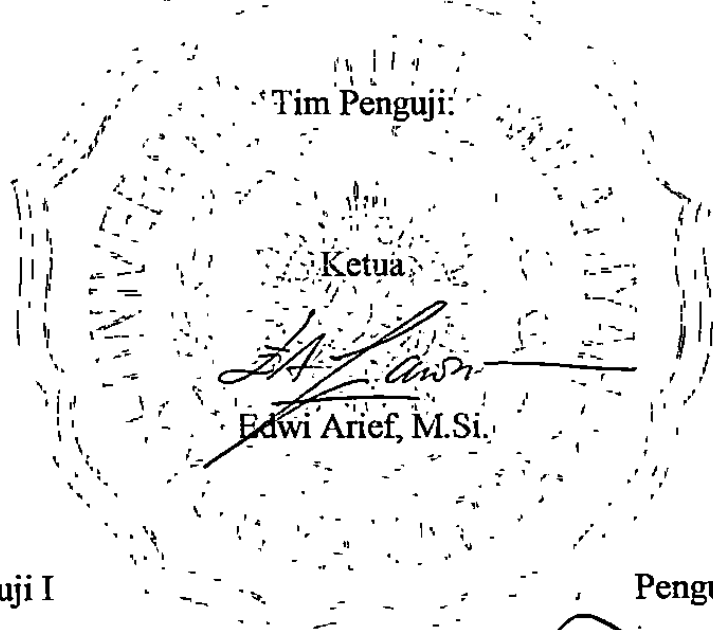
4. The final part of the document provides a summary of the key findings and recommendations. It stresses the importance of ongoing monitoring and evaluation to ensure that the data management processes remain effective and aligned with the organization's goals.

HALAMAN PENGESAHAN

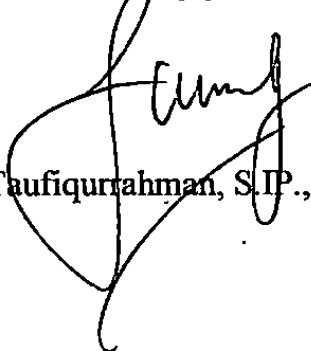
Skripsi Ini Telah Dipertahankan Dalam Ujian Skripsi
Dinyatakan Lulus Dan Disahkan Di depan
Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:


Hari/Tanggal : Sabtu, 7 Mei 2005
Pukul : 09.30 WIB
Tempat : Ruang Referensi (A)



Penguji I


Taufiqurrahman, S.IP., MA.

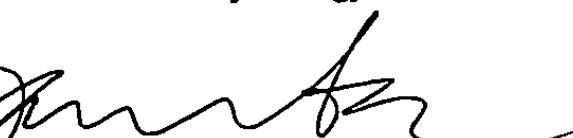
Penguji II

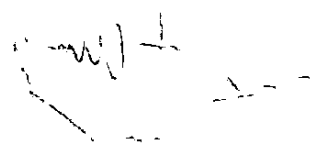
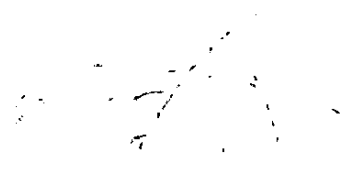

Rahmawati Hussein, SS., M.CP.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta




El. Cahya Widada, S.IP., M.Si.




HALAMAN PERSETUJUAN

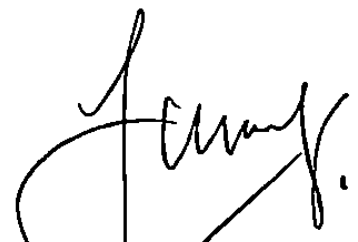
**STRATEGI *CUSTOMER RELATIONS* PT. AQUARIUM SHRIMP
PONTIANAK KALIMANTAN BARAT DALAM MENJAGA
HUBUNGAN DENGAN KONSUMEN MANCANEGARA**

SKRIPSI



Disetujui Oleh:


Edwi Arief, M.Si.


Taufiqurrahman, MA.

KATA PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecilku ini boeat:

1. Yang pertama kali buat kekasih sejatiku selama aku hidup didunia ini: Allah SWT yang telah memberikan aku kesempatan untuk tetap bisa bernafas dan menjadi seperti ini. Hanya kepada-Mulah aku selalu mengadu dan tempat untukku berteduh selama didunia ini. Terima kasih Tuhanku.....Engkaulah inspirasi utamaku untuk menjadi lebih baik lagi. Thanks for Allah.....
2. Ibuku.....yang selama ini memberikanku yang terbaik dengan penuh kasih sayang, doa dan motivasi. Maafkanlah anakmu ini jika selama ini slalu berbuat kesalahan, tanpa doamu aku bukanlah apa-apa dan ga' jadi seperti ini. Maafkan aku pula jika tak bisa menjadi seperti yang Ibu inginkan. Bu, ini kado buat Ibu saat 21 tahun yang lalu ibu memperjuangkan seluruh nyawa dan akhirnya menyambut yuni dengan penuh tawa bahagia. Sekarang yuni dah jadi gadis yang beda dari 21 tahun yang lalu.....
3. Bapakku.....yang slalu sibuk ma pekerjaannya. Trima kasih atas semuanya, walau terkadang Yuni menangis karena belum pernah sekali pun Bapak melihat anakmu di kota orang (Yogya), tapi Yuni yakin doa Bapak slalu menyertai langkah Yuni. Pak, di hari ulang tahun bapak yuni dah memberikan kado yang tak ternilai seperti yang bapak inginkan: yuni akhirnya lulus juga toh!!!!!!
4. Kedua adikku Fety (petruk) dan Adi (kun-kun shek)....Rajin belajar dan semoga cita-cita kalian tercapai ya..... Petruk (klo bisa jadi dokter dong!!!!) dan Adi (dek, jangan gendutin badan terus yach.....). Moga kalian success.
5. Terspesial untuk orang yang telah menemani yuni selama 3 tahun dijogja ini "Maz Budi". Makasih atas semua motivasi, cinta, dan kasih sayang yang dah mas berikan ma adex slama ini. Maafin adex krn selalu ja keras kepala dan ga mo ngalah. Makasih juga atas pinjaman komputernya selama adex menulis skripsi dan dah mo adex repotin semuanya. Makasih banget, adex doain smoga mas selalu mendapatkan apapun yang mas inginkan.
6. Letda PNB M. Amry Taufanny, thanks ya dah menjadi mas yang baik yang selalu ngasih aku support untuk cepet selesai kuliah dan aku bisa mas. Aku doain deh moga cepat dapat istri yang sesuai dengan keinginan mas, jangan lupa undangannya yach...!!!!!! Ohya, kalo ganti2 no hp kasih tau adikmu ini dong, jangan lupa ma kuliahnya juga, sory yuni duluan neh!!!!!! See u again mas.....
7. *Christian Bautista*, yang selalu menemaniku 24 jam. Kenapa kamu diciptakan dengan wajah yang begitu manis sampai tak seorangpun yang bisa berkedip saat melihatmu nyata. Lagu2mu yang begitu so sweet and romantic.....
8. Buat keluarga besarku di Pontianak terima kasih atas doa dan segala perhatiannya selama ini. Yuni pulang.....

10. Buat keluarga besarku di Jogja; Om Pono, Lek Anik (Makacih dah bantu Yuni sewaktu baru datang ke Jogja ini dan maaf klo dah ngerepotin.), dan kedua anaknya Putri ma Alul (Jangan nakal yach), Pakde, Bude Jono, Mbak2ku Lilik (teruskan perjuanganmu dengan mas Ari mbak, yuni yakin mbak bisa kok. Jangan lupa undangannya lho, yuni doain moga cepetan ja), Mbak Nonik (kapan qta curhatan lagi mbak?????) dan Mas Wisnu (jangan ngamar terus dong mas!)
11. Bpk + Ibu Soegiman, makasih dah memberikan t4 untuk berteduh selama hampir 3 tahun.
12. Bpk + Ibu Sujoto, makasih dah memberikan perhatian yang begitu besar. Kalian dah Yuni anggap seperti orang tua Yuni sendiri. Maaf ya Bu, klo yuni sering bandel dan ga bisa menjadi kakak yg baik.
13. Ria..... Makasih atas pinjaman tasnya selama aku bimbingan ya! Klo nonton bola jangan lupa belajar, salam buat Kaka ma Gerardnya. Besok klo dah jadi DUBES ajakin aku kesono ya?
14. Anak-anak kos Bp. Sugiman : *Astor* jangan kebanyakan ngitung ntar matanya mumet lhoo, *Bondan* kuliah yang rajin jangan mbojo terus nooooo, *Mbak ana* moga cepet2 kawin n ditunggu undangannya neh, *3mbil* kapan nyusul????? Jangan suka ngambek lagi ya!!!!!!!, *Eni kecil "Sumbawa"* kemana aja neng ga pernah keliatan???????
15. Anak2 kos Syavin lama kapan Qta reunion neh???: *Aar* (Cepatlah selesai trus balek ke Pontianak, kame' tunggulah tapi plus undangannya yeeeeee), *Eka* (pa khabar? Ngapo tak pernah maen kekos lagi? Sombong dah yeee), *Vivot* (badannya digemukin lah trus jangan nak gilo2 lagi yoooo), *Yenni* (ngopo kowe pindah ndok???), *Ikhya* (salam buwat artis Mandarinmu yach.....)
16. Anak2 kos Syavin edisi selanjutnya dan masih tetap bertahan : *Ari* (jangan kayak anak kecil lagi ya), *Ria* (thanks banget lhooo kmu dah mo jadi temen buat cerita, ngobrol saat aku lg BT, dan qta dah banyak tukar pikiran. Maaf klo slama ini aku dah banyak ngerepotin lho), *Ririn* (jangan ada masalah lagi ya), *Thea "Imoet"* (kapan besarnya tuh? Jangan bolos kuliah, rajin bangun tengah malam yah,), *Anik* (jangan slalu mo ngalah dan ditindas. Lawan dong, aku yakin kmu bisa.), *Pusti* (jangan sering marah2 ntar cepet tua lho), *Ika* (klo dah jadi bu dokter jangan lupa ma aku ya?!), *Shinta* (jangan cengeng terus). *Ndut* (jangan kebanyakan tidur, thanks juga dah mo nemenin aku seharian buat ubek di Perpustakaan, dibawah kipas angin yang skr dah berganti AC, jangan males kuliah, jangan keseringan masuk kedunia maya, jangan banyak makan ntar +ndut, Inget kutunggu janjimu semester 4 dah dpt cowk!!!!!!!). Aku tunggu kabar dari kalian smua, Ayo berlomba sapa yang wisuda duluan....??????
17. Ari "*Rhiwok*", kmu sahabat sejatiku dan Cuma kmu yang dah ngertiin aku. Simpan smua kisah cerita kita biar menjadi " sebuah kisah klasik untuk masa depan". Smoga awet ma kang Iisnya yach.....
18. Shandy.....thanks atas smua saranmu ma aku 'n maaf ya slama ini aku dah ngerepotin kmu. Smoga awet ma Mbak.....(Mrs. X)
19. Ndol+Bang Yudi (si kecilnya dah bisa apa neh?) Aku jadi kepengen deh, doain

20. Yosep..... sering2 ja deh bangunan aku ditengah malam and nemenin aku ngobrol disaat aku lagi dibuai mimpi terlelap tak sadarkan diri sejenak.
21. Ira ndut.... Ayo nyusul, jangan nyantai2 dong!!!! Btw, thanks 4 all u'r my best friend in Jogjess. Cuma kamu yang bisa ngertiin aku dan Cuma ma kamu aku bisa cerita semuanya, mungkin tanpamu aku bisa gila sendiri dijogja.
22. Dwi....jangan putus asa ya karena aku yakin kamu pasti bisa kok.
23. Euis + Zezenya.....aku tunggu undangannya. Jangan mbojo terus dong, kerjain skripsinya.
24. Anak2 KKN Miri: *Nu2* (klo liat makanan matanya jgn lgsg ijo gitu dong), *Rusli "Uyi"* (kapan undangannya?), *Tri* (jangan kayak orang tua gitu donk!), *Aan* (jangan suka ngaret lg ya!!), *Sapta* (jangan lemoth kaya' cewek gitu sech!!!), *Wi2d* (jangan kemayu), *Ira* (sering2 masak buat qta lg dong), *Dwi* (dah ga tulalit lg kan?), *Euis* (qta dah keseringan bolos tuch!) Buat yang dah pada lulus, akhirnya aku bisa nyusul kalian khan. Yang belon ayo cepetan dong!!!!!!!!!!.
25. Anak2 IK kelas B *Rinta*, *Ryan ndut* (gimana skripsinya?), *Are*, *Dwi* (jangan putus asa), *Euis*, *Eni ndut* (kapan nyusul?), *Citra*, *Retno*, *Ira*, *Iwan*, *Kusyono* (makasih ya dulu qta sempet tukeran jawaban pas ujian), *Kristin*, *Nies*, *Eva*, dan lainnya yang ga bisa aku sebutan satu persatu. Kpn neh qta ngumpul lg? Dah ga ada mkn2 lg ya???????
26. Tito..... Makasih dah menjadi saksi hidupku dan Dia???????????
27. Mr. Exs..... Yg slama ini hanya memberikanku kepahitan dihati. Maafin aku klo ternyata aku lebih memilih yg lain krna kamu jg ga bs berubah sama sekali. Biarkan qta trus berada dlm kondisi instropeksi biar qt abs lbh baik nantinya. Mg kamu dpt spt yg kamu pengen. Sori ya aku duluan. Masih mo ditunggu ga neh?
28. Buat mbak2 yang ada di Nisca Comp, makasih atas bantuannya slama ini.
29. Buat semua warung makan yang pernah kusinggahi untuk menghilangkan rasa laparku dijogja.
30. Tuk seluruh isi kamarku : *TV* yang menghilangkanku dari rasa suntuk, *Tape* membuatku menjadi lebih hidup, *Dispenser* menghilangkan rasa dahagaku, *Rak buku* menjadi tempat untukku menyimpan ilmu- slama ini, *Kipas Angin* walaupun kecil tapi cukuplah untuk menghilangkan rasa sumuk setelah aku kelelahan, *Lemari pakaian* selama aku dijogja kau tak pernah tergantikan, *Kasur+bantal+guling* tempatku membuai mimpi, motor setiaku KB 2566 HO yang telah mengantarkanku kemana-mana dalam keadaan panas terik dan hujan deras kau tetap melaju dengan cepatnya.
31. Ericson T10 koe yang sekarang entah dimana keberadaanmu aku ga tahu, Nokia 3310 koe yang telah lenyap maaf kan aku tak bisa menjagamu dengan baik, Nokia 2100 yang menemaniku hingga aku bisa menyelesaikan kuliahku.

Special for:

- *Allah SWT yang selalu memberikanku arti hidup ini dan mendampingiiku setiap saat*
- *Kedua orang tuaku (Bapak Sudaryono dan Ibu Siti Fatimah) yang tersayang. Aku akan selalu memberikan yang terbaik buat kalian.*
- *Kedua adikku (Fety dan Adi) yang terkasih. Maafkan mbakmu jika belum bisa mencontohkan yang terbaik buat kalian.*
- *Buat Budi Ali Mukmin Thanks for your support, you're my inspiration*

MOTTO

- Allah menyatakan bahwa tiada Tuhan selain Dia. Dewataan pula para Malikat dan orang-orang yang berilmu, menyatakan demikian. *Tada Tuhan selain Dia yang Mahaperkasa lagi Mahabijaksana.* (Sûrâ Shûrah: 18)
- Berusaha dan berdoa tidak cukup apabila kita tidak memiliki keyakinan untuk berhasil meraih sesuatu yang diinginkan.
- *Penyesalan bukanlah suatu hal yang harus ditunggu, tetapi merupakan satu hal yang wajib untuk dihindangi.*
- *For there something in the way you look at me, it is if my heart knows you're the missing kiss, I make me believe that there's nothing in this world I can be, I never know what u see, For there something in the way you look at me.* (Christina Brattina)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAKSI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kerangka Teori.....	7
1) <i>Public Relations</i> (PR).....	7
a) Definisi <i>public relations</i>	7
b) Fungsi <i>public relations</i>	9
c) Tujuan <i>public relations</i>	12
d) Tugas <i>public relations</i>	12

2) <i>Customer Relations</i>	17
3) Pemasaran Internasional.....	27
4) <i>Integrated Marketing Communications</i>	32
F. Metode Penelitian.....	36
1) Jenis Penelitian.....	36
2) Teknik Pengumpulan Data	37
3) Teknik Analisis Data.....	38
4) Uji Validitas Data.....	39

BAB II GAMBARAN UMUM PT. AQUARIUM SHRIMP PONTIANAK

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
B. Lokasi Perusahaan.....	44
C. Visi dan Misi Perusahaan.....	45
D. Tujuan Pendirian Perusahaan	45
E. Bidang Usaha	45
F. Struktur Organisasi Perusahaan.....	46
G. Produk dan Jaringan Pemasaran.....	56
H. Mekanisme Pelayanan.....	58
I. Tenaga Kerja	60
J. Logo dan Motto Perusahaan.....	62
K. Tata Tertib Karyawan.....	63

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data	67
1) Kegiatan <i>Customer Relations</i> di PT. Aquarium Shrimp	

2) Penanganan Keluhan Pelanggan di PT. Aquarium Shrimp Pontianak	81
3) Media yang Digunakan Dalam Kegiatan Customer Relations di PT. Aquarium Shrimp Pontianak	83
4) Faktor Pendukung dan Penghambat Customer Relations di PT. Aquarium Shrimp Pontianak	84
B. Analisis Kritis.....	87
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran.....	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Puji syukur penulis haturkan ke-Hadirat Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta ketabahan pada penulis. Shalawat dan salam tidak lupa tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW. Amien.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ Strategi Customer Relations di PT. Aquarium Shrimp Pontianak Dalam Menjaga Hubungan Dengan Konsumen Mancanegara” dengan segala kemampuan terbaik yang penulis miliki.

Dalam penulisan ini, penulis menyadari banyak pihak ikut memberikan bantuan baik secara moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Tri Hastuti Nur R, M.SI, selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Aswad Ishak, S.IP, selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Edwi Arief, M.SI, selaku dosen pembimbing I terima kasih atas semua masukan, bimbingan dan sarannya.
4. Bapak Taufiqurrahman, MA, selaku dosen pembimbing II terima kasih atas bimbingan dan ilmunya.
5. Ibu Rahmawati Hussein, SS, MCP, selaku dosen Penguji.
6. Bapak Emi, Ibu Dian, Bapak Yudi, dan semua pihak di PT. Aquarium Shrimp Pontianak yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi.
7. Dosen-dosen Ilmu Komunikasi Ibu Sovia, Ibu Ratna, Ibu Muria, Bapak Zuhdan, Bapak Fidi, Ibu Diah, Bapak Fidi, Bapak Budi Sawaga, Ibu Suciati, Bapak

Aswad, Bapak Taufiq, Ibu Rahma, Bapak Haryadi, Ibu Tri, dan sebagainya, terima kasih atas ilmu, bimbingan serta kerjasamanya.

8. untuk semua pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan skripsi ini hingga selesai yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Demikian pengantar yang dapat saya sampaikan, semoga Allah SWT akan membalas segala kebaikan dan cinta kalian yang telah membantu penulis. Karena tulisan skripsi ini belum menuju kesempurnaan, maka saran dan kritik sangat diharapkan penulis agar penulisan ini dapat menuju kesempurnaan yang penulis

DAFTAR GAMBAR

1. Struktur organisasi PT. Aquarium Shrimp Pontianak.....	48
2. Logo PT. Aquarium Shrimp Pontianak	63

DAFTAR TABEL

1. Penjualan udang ke mancanegara tahun 2003-2005	5
2. Jumlah tenaga kerja PT. Aquarium Shrimp Pontianak	61
3. Data negara-negara pengimpor yang selalu melakukan pemesanan ulang pada PT. Aquarium Shrimp Pontianak	73