

ABSTRAKSI

Strategi *Customer relations* PT. Aquarium Shrimp Pontianak dalam menjaga hubungan dengan konsumen mancanegara

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan *customer relations* di PT. Aquarium Shrimp Pontianak dalam rangka menjaga hubungannya dengan konsumen mancanegara. Penelitian ini dilakukan dengan melihat bagaimana strategi *customer relations* yang dijalankan di PT. Aquarium Shrimp Pontianak, media yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan *customer relations*, faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan kegiatan *customer relations* serta langkah-langkah yang ditempuh untuk mengatasi hambatan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan menggambarkan fakta tentang kegiatan *customer relations* dalam menjaga hubungan dengan konsumen mancanegara. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik *interview* (wawancara), observasi, dokumentasi dan melalui studi pustaka. Sedangkan analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif artinya penelitian akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata/ lisan dari orang-orang/ perilaku yang dapat diamati.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kegiatan *customer relations* di PT Aquarium Shrimp Pontianak bertujuan untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan konsumen, mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan serta untuk membangun citra positif perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan *customer relations* sudah berjalan dengan baik, hal tersebut dilihat dari tercapainya tujuan yang dijalankan. Tetapi untuk pelaksanaan kegiatannya PT. Aquarium Shrimp Pontianak tidak memiliki strategi yang berjalan dengan baik. Hal yang dilakukan perusahaan hanya sebatas menanamkan kepercayaan dari kedua belah pihak agar seluruh kegiatan berjalan dengan lancar. Adapun 4 tahapan yang dilakukan oleh *public relations*, yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi tidak pernah dilakukan sebagaimana mestinya yang dilakukan oleh perusahaan lain. Kegiatan *customer relations* di PT. Aquarium Shrimp Pontianak dilakukan melalui media elektronik, yaitu telepon, internet, dan facsimile. Upaya yang dilakukan untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan pelanggan dalam mempertahankan pelanggan dilakukan dengan cara memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mengemukakan kritik, saran maupun keluhan bagi perkembangan perusahaan. Dalam pelaksanaan kegiatan *customer relations* terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambat, hambatan yang dihadapi perusahaan berasal dari internal perusahaan itu sendiri. Untuk mengatasi hambatan tersebut, maka diupayakan langkah-langkah guna berjalannya kegiatan *customer relations* dalam rangka menjaga hubungan dengan konsumen mancanegara. Untuk meningkatkan hubungan yang harmonis dengan pelanggan dalam rangka mempertahankan pelanggan, maka perlu dioptimalkan tim kerjanya dan melibatkan karyawan untuk