

ABSTRAKSI

“CUSTOMER RELATIONS CALISTA DIGITAL PHOTO STUDIO DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN”

(Studi Deskriptif Kegiatan *Customer Relations* Calista Digital Photo Studio dalam Menghadapi Persaingan Antar Digital Photo Studio di Yogyakarta)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan *customer relations* di Calista Digital Photo Studio dalam rangka menghadapi persaingan antar digital photo studio penelitian ini dilakukan dengan melihat bagaimana pelaksanaan kegiatan *customer relations* Calista Digital Photo Studio Yogyakarta, media yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan *customer relations*, 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 menghadapi persaingan. Pengumpulan data dilakukan dengan dengan 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 atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kegiatan *customer relations* di Calista Digital Photo Studio bertujuan untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan konsumen, dan mempertahankan pelanggan serta membangun citra positif perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kegiatan *customer relations* sudah berjalan dengan baik, hal tersebut di tunjukkan dengan tercapainya tujuan untuk menjaga hubungan dengan pelanggan. Pelaksanaan kegiatan *customer relations* Calista Digital Photo Studio pada dasarnya merupakan tanggung jawab Marcom. Hal yang dilakukan oleh perusahaan hanya sebatas melakukan kegiatan penjualan dan jasa. Adapun 4 tahapan yang dilakukan oleh *public relations*, yaitu penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Kegiatan *customer relations* Calista Digital Photo Studio antara lain menjadi *event sponsorship*, berkorelasi dengan berbagai pihak yang berhubungan dengan bisnis, menyediakan alat cetak photo menyerupai ATM, penampilan yang menarik dari para petugas Calista Digital Photo Studio, sosialisasi produk-produk Calista Digital Photo Studio. Kegiatan *customer relations* Calista Digital Photo Studio Yogyakarta dilakukan melalui media elektronik, yaitu radio, media cetak, yaitu surat kabar, dan majalah selain itu juga menggunakan *leaflet* dan brosur. Upaya yang dilakukan untuk menjaga hubungan yang harmonis dengan pelanggan dalam mempertahankan pelanggan dilakukan dengan cara memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mengemukakan kritik dan saran maupun keluhan bagi perkembangan perusahaan. Dalam pelaksanaan kegiatan *customer relations* terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambat, hambatan yang dihadapi perusahaan berasal dari perusahaan itu sendiri. Untuk mengatasi hambatan tersebut, maka diupayakan langkah-langkah guna berjalannya kegiatan *customer relations* dalam rangka menghadapi persaingan. Untuk meningkatkan hubungan yang harmonis dengan pelanggan maka perlu dioptimalkan tim kerjanya dan melibatkan karyawan