



**IMPLEMENTASI PUBLIC RELATIONS MANAGEMENT DALAM
PROGRAM RETENSI LION PARCEL PADA TINGKAT
TURNOVER KARYAWAN**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

**FIRDAUS IMROATUUS SHOLIKHAH
44220110043**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
(TAHUN 2024)**

HALAMAN PENGESAHAN 1 PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Firdaus Imroatuus Sholikhah
NIM : 44220110043
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Implementasi Management Public Relations
Dalam Program Retensi Lion Parcel Pada Tingkat Turnover Karyawan

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Farid Hamid Umarela M.Si
NIDN : 0301117301
Ketua Penguji : Siti Muslichatul M.Ikom
NIDN : 0326089202
Penguji Ahli : Wiyanto Hidayatullah M.Ikom
NIDN : 0330019002



Jakarta, 24 Juli 2024

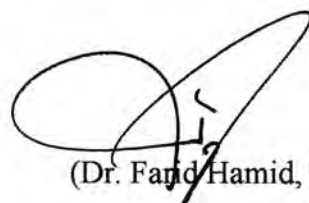
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firdaus ImroatuusSholikhah
NIM : 44220110043
Program Studi : Ilmu Komunikasi Judul
Laporan Skripsi : Implementasi Management Public Relations Dalam Program Retensi Lion Parcel Pada Tingkat Turnover Karyawan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juli 2024

Yang menyatakan,



(Firdaus Imroatuus Sholikhah)

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firdaus Imroatuus Sholikhah

NIM : 44220110043

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Implementasi Public Relations Management Dalam Program Retensi Lion Parcel Pada Tingkat Turnover Karyawan

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 24 Juli 2024



Firdaus Imroatuus Sholikhah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Strategi Retensi Lion Parcel Pada Tingkat Turnover Karyawan” dapat selesai tepat waktu.

Adapun penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Studi S1 Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Sdr/i:

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang terus membantu peneliti dan membimbing peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Bapak Prof.Ahmad Mulyana, Dr. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Irmulansati. T, SH, MSi, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Pembimbing Akademik yang memberikan Bimbingan selama periode pendidikan berjalan selama ini.
5. Ibu Angelina Siahaan selaku Head of People Lion Parcel beserta jajaran management perusahaan yang bersedia membantu peneliti dalam proses wawancara dan pengambilan data penelitian.
6. Team People Lion Parcel yang bersedia memberikan dukungan serta doa selama proses pendidikan penulis.
7. Bapak Jupri selaku Ayahanda penulis yang telah memberikan dorongan semangat dan doa saat awal mula penulis memutuskan untuk melanjutkan pendidikan saat ini. Doa yang beliau panjatkan dan didikan yang beliau

berikan kepada penulis mampu menjadikan penulis wanita yang kuat dan tegar dalam segala rintangan, hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

8. Ibu Nuryani selaku Ibunda tercinta penulis yang juga tidak luput memberikan doa dan semangat kepada penulis selama proses pendidikan. Terimakasih untuk kepercayaan yang diberikan kepada penulis untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi dan meyakinkan penulis untuk terus menggapai cita-cita setinggi langit.
9. Kakak perempuan penulis, Siti Nur Aisah yang terus menjaga dan melindungi penulis selama ini serta memberikan dukungan secara moril dan materil.
10. Nenek penulis, Ibu Narti yang selalu memberirkan dukungan moril dan tak lupa selalu memanjatkan doa yang terbaik agar penulis menyelesaikan Pendidikan tepat waktu dan mendapatkan ilmu yang bermanfaat.
11. Dinda Nusetya Putri, Andi Prisdita, Martha Christina, Donna Widya Firnanda dan Millahanif Ethicha Tirthayasha selaku sahabat-sahabat penulis yang tidak pernah bosan memberikan dukungan dan semangat untuk penulis dimasa-masa perkuliahan.
12. Rekan-rekan seperjuangan UMB, Anjani, Melly, Imelda dan Doni yang terus memberikan doa dan semangat kepada penulis selama proses pendidikan dan pembuatan Tugas Akhir.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini masih belum sempurna, maka saran dan kritik yang konstruktif sangat penulis harapkan demi perbaikan Tugas Akhir Skripsi selanjutnya. Akhir kata penulis berharap agar Tugas Akhir Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan khususnya mahasiswa/i.

Jakarta, 17 Juni 2024



Firdaus Imroatuus Sholikhah

ABSTRAK

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Firdaus Imroatuus Sholikhah
NIM : 44220110043
Program Studi : Ilmu Komunikasi (Public Relations)
Judul Skripsi : Strategi Retensi Lion Parcel pada Tingkat Turnover
Karyawan
Pembimbing : Dr. Farid Hamid, M.Si.

Lion Parcel merupakan perusahaan Logistik pengiriman barang dan dokumen yang memiliki maskapai sendiri dengan rute pengiriman keseluruhan Indonesia dan Mancanegara. Angka Turnover karyawan sangat penting bagi Lion Parcel karena mempengaruhi operasional perusahaan dan pencapaian target perusahaan. Trend angka turnover tinggi setelah penerimaan bonus dan THR dilakukan.

Sebagai cara retensi agar karyawan dapat bertahan cukup lama dan loyal terhadap perusahaan, program retensi merupakan kegiatan yang dapat dilakukan untuk menahan karyawan agar dapat bertahan lama di perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui Implementasi Public Relations Management dalam Program Retensi yang dilakukan oleh Lion Parcel untuk menekan angka turnover karyawan.

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivisme yang menggunakan metode penelitian deep Interview (wawancara mendalam) dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian yang dilakukan kepada 3 key informan internal Lion Parcel yaitu Head of People, People Partner Manager, People service Analyst.

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, Lion Parcel pada tahapan *fact finding*, melakukan analisa factor penyebab turnover karyawan. Pada tahapan *planning*, Lion Parcel membuat tahapan program untuk meretensi karyawan. Lalu pada tahapan *acting & communication*, menjalankan program sesuai dengan tujuan. Kemudian pada tahap *evaluation*, Lion Parcel melakukan evaluasi terhadap program yang telah dijalankan untuk menentukan solusi yang sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Lion Parcel sudah berhasil meretensi karyawannya sehingga angka turnover dapat ditekan.

Kata kunci : *Turnover, retensi, employee engagement, public relations management*

ABSTRACT

Name : Firdaus Imroatuus sholikhah
NIM : 44220110043
Study Program : Communication Science
Title Internship Report : Lion Parcel's Retention Strategy on Turnover Rate
Of Employees
Counselor : Dr Farid Hamid, M.Si.

Lion Parcel is a logistics company specializing in the delivery of goods and documents, operating its own airline with routes throughout Indonesia and abroad. Employee turnover is significant for Lion Parcel as it impacts company operations and the achievement of targets. To encourage employees to stay longer and remain loyal to the company, Lion Parcel has implemented a retention program designed to reduce turnover rates.

This research aims to examine the implementation of Public Relations Management within Lion Parcel's Retention Program to reduce employee turnover. The study adopts a constructivist paradigm and employs a qualitative approach, utilizing in-depth interviews with three key internal informants at Lion Parcel: the Head of People, the People Partner Manager, and the People Service Analyst.

The research findings indicate that, during the fact-finding stage, Lion Parcel analyzes the factors contributing to employee turnover. In the planning stage, the company develops a series of initiatives aimed at retaining employees. During the acting and communication stage, Lion Parcel implements the program according to its objectives. Finally, in the evaluation stage, the company assesses the effectiveness of the programs to identify solutions that address the challenges faced. Through these efforts, Lion Parcel has successfully reduced employee turnover rates by effectively retaining its workforce

Keyword : *Turnover, retention, employee engagement, public relations management.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINILITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teoritis	17
2.2.1 Komunikasi	17
2.2.2 Komunikasi Organisasi	20
2.2.3 Public Relations	25
2.2.4 Management Public Relations	29
2.2.5 Strategi Retensi	31
2.2.6 Turnover Karyawan	38
2.2.7 Employee Relation & Engagement	41
BAB III MEODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Paradigma Penelitian	45

3.2 Metode Penelitian.....	46
3.3 Subjek Penelitian.....	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.4.1 Data Primer.....	48
3.4.2 Data Sekunder.....	49
3.5 Teknik Analisis Data	49
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Profile dan Sejarah Lion Parcel	53
4.1.2 Visi dan Misi Lion Parcel.....	54
4.1.3 Logo Organisasi.....	55
4.1.4 Struktur Organisasi	55
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Identifikasi Tingkat Turnover Lion Parcel	57
4.2.2 Fact Finding	62
4.2.3 Tahap Perencanaan dan Pemrograman (<i>Planning & Programming</i>)...	65
4.2.4 Tahap Aksi & Komunikasi (<i>Akting & Komunikasi</i>).....	70
4.2.5 Tahap Evaluasi.....	74
4.3 Pembahasan	74
4.3.1 Fact Finding	75
4.3.2 Tahap Perencanaan & Pemograman (<i>Planning & Programming</i>)	77
4.3.3 Tahap Aksi & Komunikasi (<i>Acting and Communicating</i>)	80
4.3.4 Tahap Evaluasi.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88

5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
5.2.1 Saran Akademis.....	89
5.2.2 Saran Praktis.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	95
1. Guideline Wawancara.....	95
2. Transkrip Wawancara.....	98
3. Dokumentasi.....	109
4. CV.....	110
5. Surat Permohonan Wawancara.....	112

