

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penulisan penelitian *project improvement* ini memiliki objektif sebagai usaha dalam perbaikan masalah prioritas yang berada dalam JHL Solitaire Gading Serpong yaitu tingginya angka *turnover*. Metode penelitian yang digunakan dalam menentukan masalah-masalah dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif. Usaha penentuan masalah prioritas dilakukan berdasarkan hasil observasi langsung selama periode magang, wawancara terhadap beberapa karyawan dan manager, serta dengan ulasan tamu pada beberapa *platform online travel agent*. Masalah utama yang ditemukan adalah tingginya tingkat *turnover rate* karyawan JHL Solitaire Gading Serpong, dengan menggunakan *fishbone analysis* dan *interrelation diagram*, akar permasalahan yang ditemukan adalah posisi *lower-middle management* ada yang masih kosong. Kemudian terdapat tiga solusi alternatif yang dikembangkan untuk memecahkan akar permasalahan tersebut, yang meliputi, Meningkatkan Jabatan Karyawan yang sudah ada dengan mengidentifikasi *High-Potential Employee*, Melakukan transfer karyawan dari *sister company* JHL, dan Melakukan Seleksi Rekrutmen Pemimpin Baru menggunakan Teori Dessler mengenai Proses Rekrutmen dan Seleksi. Dengan menggunakan *Decision Matrix* yang terdiri dari lima kriteria, ditemukan bahwa solusi Melakukan Promosi Jabatan Internal mendapatkan nilai tertinggi dengan *benefit cost ratio* sebesar 14,06.

EXECUTIVE SUMMARY

The objective of writing this project improvement research is as an effort to improve priority problems within JHL Solitaire Gading Serpong, namely High Turnover Rate. The research method used to determine the problems in this research was carried out qualitatively. Efforts to determine priority issues were carried out based on the results of direct observations during the internship period, interviews with several employees and managers, as well as guest reviews on several online travel agent platforms. The main problem found was the high employee turnover rate of JHL Solitaire Gading Serpong, using fishbone analysis and interrelation diagrams, the root of the problem was found to be that the lower-middle management positions were still empty. Then there are three alternative solutions developed to solve the root of the problem, which include, Increasing the Position of existing Employees by identifying High-Potential Employees, Transferring employees from sister company JHL, and Carrying out Recruitment Selection of New Leaders using Dessler's Theory regarding the Recruitment Process and Selection. By using a Decision Matrix consisting of five criteria, it was found that the solution for Internal Promotion received the highest score with a benefit cost ratio of 14.06.