



Fibonacci: Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Keuangan

| ISSN (Online) [3063-9387](https://doi.org/10.63217/fibonacci.v2i2.261) |

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

DOI: [10.63217/fibonacci.v2i2.261](https://doi.org/10.63217/fibonacci.v2i2.261)



Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan X Makanan Cepat Saji

Marshela Belina¹, Adinda Dhiya Hanan², Arya Bima Prayoga³, Christiano Ronaldo
Suseno⁴, Wustari L Mangundjaya⁵

¹Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi, Indonesia,
202210515197@mhs.ubharajaya.ac.id

²Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi, Indonesia,
202210515152@mhs.ubharajaya.ac.id

³Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi, Indonesia,
202210515229@mhs.ubharajaya.ac.id

⁴Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi, Indonesia,
202210515097@mhs.ubharajaya.ac.id

⁵Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi, Indonesia,
wustari.larasati@dsn.ubharajaya.ac.id

Corresponding Author: 202210515197@mhs.ubharajaya.ac.id¹

Abstract: *This study discusses how human resources are managed to maintain service quality at Company X. The purpose of this study is to analyze the role of recruitment, training, performance appraisal, and employee psychological well-being in supporting service quality. This study uses a qualitative method with a descriptive approach through in-depth interviews with employee at Company X. The result show that recruitment and selection focus on communication skills and customer service attitudes. Regular training and performance appraisal help improve the quality and consistency of service. Support from the organization also has a positive impact on the psychological well-being of employees, allowing them to work calmly and confidently.*

Keywords: *Human Resources, Performance Appraisal, Psychological Well-Being, Recruitment, Service Quality*

Abstrak: Penelitian ini membahas cara pengelolaan sumber daya manusia dalam menjaga kualitas pelayanan di Perusahaan X. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis peran rekrutmen, pelatihan, penilaian kerja, dan kesejahteraan psikologis karyawan dalam mendukung kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara mendalam dengan karyawan di Perusahaan X. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rekrutmen dan seleksi yang fokus pada kemampuan berkomunikasi serta sikap pelayanan konsumen. Pelatihan dan penilaian kerja secara rutin membantu meningkatkan kualitas dan konsisten pelayan. Dukungan dari organisasi juga berdampak positif terhadap kesejahteraan psikologis karyawan, sehingga mereka bisa bekerja dengan tenang dan percaya diri.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penilaian Kerja, Psychological Well-Being, Rekrutmen, Sumber Daya Manusia

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompetitif menuntut perusahaan tidak hanya berfokus pada kualitas produk dan layanan. Kemajuan teknologi informasi dan media sosial menyebabkan penyebaran informasi berlangsung sangat cepat, sehingga suatu isu yang awalnya berskala kecil dapat dengan mudah berkembang menjadi krisis. Dalam kondisi tersebut, Public Relations (PR) memiliki posisi strategis sebagai fungsi manajemen yang bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi, membangun citra, serta menjalin hubungan yang harmonis antara organisasi dan publik internal maupun eksternal (Inovasi et al., 2025). Dalam konteks ini, Public Relations (PR) memiliki peran strategis sebagai penghubung antara organisasi dan publiknya. Perusahaan X sebagai perusahaan makanan cepat saji berskala internasional yang beroperasi di Indonesia juga menghadapi tantangan serupa. Pada tahun 2017 (Irandi et al., 2024), Perusahaan X Indonesia sempat diterpa isu negatif mengenai higienitas makanan yang menyebar luas melalui media online dan media sosial. Apabila isu tersebut tidak ditangani secara tepat, maka dapat berdampak pada penurunan kepercayaan publik dan citra perusahaan.

Proses rekrutmen dan seleksi merupakan dasar penting dalam memastikan perusahaan memiliki tenaga kerja yang mampu menjalankan peran sebagai duta merek. Rekrutmen adalah proses mencari, menemukan, dan menarik calon karyawan yang memenuhi syarat untuk mengisi posisi kosong (Soetjipto dalam Mulyati, n.d.). Sementara itu, seleksi adalah proses memilih individu yang paling cocok dan memenuhi kriteria dari sekelompok pelamar (Djunaid, 2024). Proses ini tidak dapat dipisahkan dari strategi bisnis secara keseluruhan. Rekrutmen yang efektif harus sejalan dengan tujuan strategis perusahaan, termasuk tujuan yang ditetapkan oleh divisi PR dalam membangun dan menjaga citra positif. Rekrutmen dilakukan secara terencana untuk mendapatkan calon karyawan yang memenuhi kebutuhan Perusahaan dari segi kemampuan, sikap dan kesiapan kerja. Rekrutmen yang efektif tidak hanya mencakup jumlah tenaga kerja, tetapi juga kualitas orang yang dapat membantu Perusahaan mencapai tujuan (Mangundjaya et al., 2024). Proses rekrutmen yang ketat harus didukung oleh sistem penilaian kerja yang berkelanjutan agar karyawan tetap memenuhi standar yang diinginkan. Penilaian kerja adalah alat untuk mengevaluasi dan berkomunikasi antara atasan dan bawahan, serta memberikan kontribusi penting dalam pengambilan Keputusan manajemen (Ariyanti et al., 2025). Hal yang sering tidak dibicarakan dalam pembahasan mengenai kesejahteraan psikologis karyawan, terlihat bahwa Psychological Well-Being mempengaruhi langsung kinerja karyawan dan kemampuan mereka menghadapi stress. Psychological Well-Being Adalah penilaian positif terhadap kehidupan seseorang yang berkaitan dengan pengalaman emosi yang nyaman (Annisa et al., 2024).

Dalam konteks Perusahaan X, hal ini sangat penting. Berdasarkan wawancara dengan seorang karyawan senior, terungkap bahwa perusahaan sering menghadapi risiko komunikasi akibat keluhan pelanggan yang viral di media sosial, seperti keluhan tentang pelayanan yang lambat atau pesanan yang salah. Untuk menghadapi situasi ini, perusahaan memiliki sistem komunikasi yang jelas. Proses rekrutmen di Perusahaan X, menurut informan, tergolong ketat. Tidak hanya menilai kemampuan teknis, tetapi juga sikap serta kemampuan berkomunikasi. "Kemampuan berkomunikasi menjadi pertimbangan utama," kata informan, menekankan bahwa karyawan sebagai frontliner harus mampu berinteraksi dengan pelanggan, terutama saat mereka sedang emosional akibat isu yang beredar. Hal ini sesuai dengan pandangan bahwa rekrutmen yang inovatif bertujuan memperoleh talenta unggul yang tidak hanya berkompeten secara teknis, tetapi juga memiliki kemampuan adaptasi dan komunikasi interpersonal yang tinggi (Firman et al., 2024). Dengan demikian, terdapat hubungan yang sangat erat antara

kualitas proses rekrutmen dan seleksi dengan kesiapan karyawan dalam menerapkan strategi PR, khususnya saat menghadapi krisis.

PROFIL ORGANISASI DAN PERMASALAHAN

INTI PERMASALAHAN

1. Kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan belum sepenuhnya dapat terjaga secara konsisten tanpa dukungan dari Public Relations
2. Proses Rekrutmen yang tepat
3. Penilaian kinerja
4. Kesejahteraan Psikologis Karyawan

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini Adalah

1. Menganalisis proses rekrutmen dan seleksi karyawan
2. Mengidentifikasi peran penilaian kinerja dan pelatihan
3. Pengaruh dukungan organisasi terhadap Psychological Well-Being

PROFIL ORGANISASI

Perusahaan X adalah perusahaan yang bergerak di bidang makanan dan minuman cepat saji, terutama sebagai restoran yang menyediakan makanan Italia dan berbagai menu pendamping. Berdasarkan wawancara di satu cabang Perusahaan X ini, jumlah karyawan sekitar 30 orang, terdiri dari:

1. Karyawan dapur
2. Karyawan pelayanan (frontliner)
3. Kasir
4. Manajer restoran

Setiap karyawan memiliki tugas masing-masing, tetapi tetap bekerja secara tim untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

ISU YANG DIANGKAT DALAM PENELITIAN

Peran Public Relation dalam mendukung kualitas layanan dan citra perusahaan serta hubungan dengan proses rekrutmen, seleksi, penilaian kinerja dan kesejahteraan psikologis karyawan di Perusahaan X.

Kemajuan media sosial menyebabkan pelanggan semakin mudah menyampaikan pendapat, pengalaman, atau keluhan mengenai pelayanan yang mereka terima. Situasi ini memaksa perusahaan harus memiliki karyawan yang mampu berkomunikasi dengan baik serta bersikap profesional dalam melayani pelanggan. Dalam konteks ini, Public Relations bertugas memastikan informasi dan sikap pelayanan tetap konsisten sesuai dengan nilai-nilai perusahaan.

MASALAH DAN TANTANGAN YANG DIHADAPI

Perusahaan X menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan yang tetap konsisten, terutama karena permintaan pelanggan semakin tinggi. Karyawan harus selalu ramah, sabar dan bisa berkomunikasi dengan baik. Proses merekrut dan memilih karyawan yang tidak hanya memiliki kemampuan teknis yang memadai, tetapi juga memiliki sikap yang baik, berkomunikasi yang baik serta mental yang kuat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Pujileksonon Pendekatan kualitatif berusaha menjelaskan realitas dengan menggunakan penjelasan deskriptif dalam bentuk kalimat (Ilmu et al., 2020). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna, persepsi, serta pengalaman informan secara

komprehensif berdasarkan situasi yang terjadi di lapangan dengan teknik Pengumpulan Data yaitu Wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini. Wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam (*in-depth interview*) merupakan metode pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh informasi dan pemahaman secara mendalam melalui proses tanya jawab langsung antara peneliti dan informan (Mazaya & Suliswaningsih, 2023). Teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data yang lebih luas dan mendalam melalui pertanyaan terbuka, sekaligus memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara bebas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Public Relations

Public Relations (PR) merupakan fungsi manajemen yang berperan dalam membangun serta memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya. PR tidak sekadar aktivitas publisitas, melainkan mencakup proses komunikasi yang terencana, berkelanjutan, dan strategis guna membentuk pemahaman, kepercayaan, serta citra positif organisasi di mata publik (Pratiwi et al., 2021). Cutlip, Center, dan Broom mendefinisikan Public Relations sebagai fungsi manajemen yang membangun dan memelihara hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi tersebut (Iis Heryati¹, n.d.).

Rekrutmen

Rekrutmen yang dilakukan secara sistematis dan terencana sangat penting untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas dan mendukung pencapaian tujuan Perusahaan (Mangundjaya et al., 2024). Tidak hanya untuk mengisi posisi yang kosong, rekrutmen juga bertindak sebagai cara untuk meningkatkan kualitas karyawan secara berkelanjutan. Menurut Barokah dan Gunawan, rekrutmen merupakan dasar penting bagi pertumbuhan organisasi karena membantu dalam menemukan dan menarik calon yang memiliki kemampuan dan potensi sesuai dengan kebutuhan Perusahaan (Barokah & Gunawan, 2023).

Rekrutmen yang tepat langsung memengaruhi kinerja dan keberhasilan organisasi, terutama di lembaga Pendidikan dan organisasi layanan (Darmansyah et al., 2024). Proses rekrutmen yang efektif harus didasarkan pada kejelasan uraian posisi dan persyaratan pekerjaan. Ketidaktepatan dalam proses rekrutmen dapat menyebabkan seleksi yang tidak efektif dan masalah kinerja dikemudian hari. Oleh karena itu, rekrutmen karyawan harus dianggap sebagai proses strategis karena berdampak langsung pada kinerja organisasi secara keseluruhan dan kualitas sumber daya manusia (Mangundjaya, 2024).

Penilaian Kerja

Penilaian kerja adalah proses yang dilakukan secara terstruktur oleh organisasi untuk mengevaluasi bagaimana baiknya kinerja karyawan sesuai dengan standar yang sudah ditentukan. Fungsi penilaian kerja adalah untuk menilai kontribusi yang diberikan karyawan, serta menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dalam manajemen, seperti pemberian promosi, pelatihan dan pengembangan karir. Menurut Ariyanti dan Putra, penilaian kinerja merupakan bagian yang penting dalam sistem manajemen sumber daya manusia. Tujuannya adalah untuk menilai seberapa besar kontribusi karyawan terhadap organisasi, serta memberikan masukan yang bisa membantu meningkatkan kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan (Ariyanti et al., 2025).

Psychological Well Being

Psychological Well-Being adalah konsep yang menggambarkan kondisi kesejahteraan psikologis seseorang secara menyeluruh. Menurut Ryff, *Psychological Well-Being* berkaitan

dengan Upaya seseorang untuk mewujudkan potensi diri, menerima diri sendiri, serta kemampuan dalam menghadapi tantangan dalam kehidupan. *Psychological Well-Being* terdiri dari enam dimensi utama, yaitu penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup dan pengembangan diri.

Industri makanan dan minuman merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Selain kualitas produk, cara pelayanan serta cara perusahaan berkomunikasi dengan publik juga menjadi faktor penting dalam membentuk bagaimana orang melihat dan menilai perusahaan. Perkembangan teknologi informasi, terutama media sosial, telah mengubah cara orang menyampaikan pendapat atau keluhan terhadap perusahaan. Informasi mengenai pelayanan yang tidak memuaskan, kesalahan pesanan, atau masalah kualitas produk bisa menyebar dengan cepat dan membentuk opini publik.

Rekrutmen dan seleksi tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan pekerja, tetapi juga menjadi dasar dalam membentuk Sumber Daya Manusia. Rekrutmen yang tepat akan menghasilkan karyawan yang tidak hanya mampu dalam bidangnya, tetapi juga sesuai dengan Perusahaan dan siap secara mental. Seleksi yang memperhatikan kepribadian dan kemampuan berkomunikasi dapat mengurangi risiko kesalahan dalam perekrutan serta meningkatkan kualitas pelayanan di organisasi.

“Menurut saya, Public Relations itu yang mengatur citra Perusahaan X di mata masyarakat. Public Relations juga jadi jembatan antara perusahaan dengan para pelanggan, terutama kalau ada masalah yang ramai biasanya di sosial media.”

Crew Senior pelayanan pelanggan Perusahaan X, diketahui bahwa Public Relation memiliki peran penting dalam menjaga citra Perusahaan, terutama ketika muncul isu atau krisis yang berkembang di media sosial.

“Biasanya lewat manajer restoran. Kami dikumpulkan saat briefing, terus manajer menjelaskan kondisi yang lagi terjadi dan apa saja yang boleh dan tidak boleh disampaikan ke pelanggan.”

Informan menjelaskan bahwa meskipun karyawan di level restoran tidak berinteraksi langsung dengan tim PR pusat, arahan komunikasi yang diberikan melalui manajer sangat membantu mereka dalam menjawab keluhan pelanggan yang terkena dampak isu negatif. Karyawan restoran pada kenyataannya sebagai “jembatan” dalam Public Relations di lapangan. Para karyawan bertugas menyampaikan pesan Perusahaan secara langsung kepada pelanggan. Karena itu, pemilihan karyawan yang tepat sejak awal proses rekrutmen sangat menentukan keberhasilan komunikasi.

“Dari awal melamar sudah dilihat gimana sikapnya, cara ngomongnya, dan kesiapan kita dalam melayani pelanggan. Jadi bukan Cuma soal bisa kerja, tapi gimana menghadapi pelanggan.”

Dengan ini, proses merekrut dan memilih karyawan di Perusahaan X dilakukan dengan cukup ketat, tidak hanya melihat kemampuan teknis, tetapi juga mengevaluasi sikap, cara berbicara serta kesiapan melayani pelanggan. Kemampuan berkomunikasi menjadi hal penting karena karyawan bertugas sebagai frontliner yang langsung berhadapan dengan pelanggan, termasuk dalam situasi ada konflik atau keluhan. Proses rekrutmen dan seleksi karyawan di Perusahaan X tidak hanya berpengaruh pada kinerja pelayanan, tetapi juga mendukung efektivitas fungsi Public Relations dalam menjaga citra Perusahaan.

“ Ada briefing atau training. Kami diajarkan cara bicara yang tepat, cara meminta maaf, dan bagaimana menunjukkan empati.”

Setelah rekrutmen dan seleksi ada yang namanya pelatihan dan pembekalan terkait cara berkomunikasi dengan pelanggan. Dalam wawancara dengan crew senior terungkap bahwa seperti Teknik meminta maaf, menunjukkan perhatian dan memberikan informasi yang akurat saat terjadi adanya konflik. Pelatihan ini merupakan bagian dari pengembangan karyawan secara berkelanjutan dan mendukung proses penilaian kerja berdasarkan perilaku pelayanan. Penilaian kinerja tidak hanya digunakan untuk menilai hasil kerja, tetapi juga menjadi dasar pengembangan kemampuan serta peningkatan kualitas pelayanan.

“ Itu membantu juga jadi kami lebih tenang dan tidak salah ngomong.”

Kesiapan dalam berkomunikasi, arahan yang jelas dari atasan, serta proses rekrutmen yang tepat juga mempengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan. Dalam hasil wawancara dijelaskan bahwa arahan dari manajemen membuat karyawan lebih tenang dan tidak panik ketika harus berhadapan dengan pelanggan yang emosional. Hal ini sesuai dengan kesejahteraan psikologis menunjukkan bahwa dukungan dari organisasi, kejelasan tugas dan komunikasi internal yang baik secara positif mempengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan. Karyawan yang merasa didukung secara organisasi cenderung mampu mengelola stress kerja dan mempertahankan kinerja pelayanan yang baik.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan karyawan berpengalaman di Perusahaan X, terlihat bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada kesiapan karyawan dalam berkomunikasi dan menunjukkan sikap profesional kepada pelanggan. Proses merekrut karyawan di Perusahaan X memperhatikan aspek sikap, kemampuan berkomunikasi, serta kesiapan mental. Hal ini menunjukkan bahwa rekrutmen tidak hanya fokus pada kemampuan teknis, tetapi juga mengedepankan kesesuaian perilaku dengan standar pelayanan yang diharapkan. Karyawan menerima pelatihan terkait cara berkomunikasi, menunjukkan empati, dan menangani keluhan pelanggan.

Kualitas pelayanan Perusahaan X dipengaruhi oleh peran Public Relations dan pengelolaan sumber daya manusia yang saling terkait. Proses perekrutan dan seleksi yang memperhatikan kemampuan berkomunikasi serta sikap pelayanan membantu mempersiapkan karyawan frontliner agar lebih siap dalam melayani pelanggan. Selain itu, pemberian evaluasi kerja dan pelatihan secara terus-menerus berdampak positif terhadap peningkatan kemampuan dan konsistensi dalam memberikan pelayanan. Dukungan dari perusahaan juga berpengaruh baik terhadap kesejahteraan mental para karyawan. Karyawan yang merasa didukung biasanya lebih tenang, percaya diri, dan mampu memberikan pelayanan terbaik. Secara umum, kerja sama yang baik antara Public Relations dengan Pengelolaan Sumber Daya Manusia.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Public Relations memainkan peran penting dalam mendukung citra dan kualitas pelayanan Perusahaan X melalui pengelolaan komunikasi internal yang terarah. Public Relations membantu memastikan bahwa seluruh karyawan memiliki pemahaman yang sama dalam berkomunikasi dan bersikap kepada pelanggan. Arahan komunikasi sejalan dengan Public Relations, serta pelatihan pelayanan yang berkelanjutan membantu karyawan dalam menangani keluhan pelanggan dan menjaga citra Perusahaan.

Proses rekrutmen dan seleksi di Perusahaan X menjadi dasar dalam membentuk karyawan yang siap secara sikap, komunikasi, dan mental. Karyawan yang direkrut dengan memperhatikan

kemampuan dalam berinteraksi dengan orang lain cenderung lebih mampu menjalankan tugasnya sebagai frontliner secara profesional.

Selain itu, penilaian kerja dan pelatihan yang dilakukan secara terus menerus berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mendukung pertumbuhan dan pengembangan karyawan. Dukungan dari organisasi melalui arahan kerja, pembinaan, dan komunikasi internal juga memberi dampak positif terhadap Psychological Well-Being, sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih tenang, percaya diri, dan efektif.

Saran

1. Proses rekrutmen dan seleksi perlu mempertahankan fokus pada kemampuan komunikasi dan sikap pelayanan calon karyawan
2. Penilaian dan pelatihan dilakukan secara konsisten untuk menjaga kualitas pelayanan
3. Perusahaan memberikan perhatian lebih terhadap Psychological Well-Being karyawan

REFERENSI

- Annisa, R., A, A. R., R, I. K., Teknologi, I., & Malang, A. (2024). *Pengaruh Psychological Well-Being , Employee Engagement Dan Work Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Di Institut Bisnis Dan Teknologi Indonesia (Instiki)* BALI. 3, 973–986.
- Ariyanti, R., Prima, M., & Putra, D. (2025). *Analisis Pengaruh Penilaian Kinerja Dan Pengembangan Karir Pada Karyawan PT Elizabeth Hanjaya*. 1(2), 75–86.
- Barokah, F. U., & Gunawan, A. (2023). *Strategi Rekrutmen dan Seleksi yang Efektif untuk Meningkatkan Kualitas Tenaga Kerja Pendahuluan Metode*. 01(02), 60–65.
- Darmansyah, T., Ibnu, M., & Oktapianingsi, R. (2024). *Peran Rekrutmen dan Seleksi SDM Terhadap Kualitas Lembaga Pendidikan*. 2(2), 355–359.
- Djunaid, A. (2024). *Evaluasi Kinerja Rekrutmen dan Seleksi Sumber Daya Manusia*. 3834, 87–95.
- Firman, M., Ginting, N., Sinaulan, J. H., Murthada, & Suwandana, I. M. A. (2024). *INOVASI DALAM REKRUTMEN DAN SELEKSI KARYAWAN: STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA UNTUK MEMPEROLEH TALENTA UNGGUL*. 8(2), 1–8.
- Iis Heryati¹, D. F. (n.d.). *ANALISIS STRATEGI MARKETING PUBLIC RELATIONS PIZZA HUT DI TENGAH PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Pizza Hut Cimahi Di Tengah Pandemi Covid-19)*. 19.
- Ilmu, K., Putri, A. H., & Retnasary, M. (2020). *Jurnal Politikom Indonesiana: Strategi Komunikasi Marketing dalam Menarik Minat Pengunjung Ujung Berung Town Square*. *Ilmu Politik Dan Ilmu Komunikasi*, 5(1), 196–202. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana><https://journal.unsika.ac.id/index.php/politikomindonesiana>196
- Inovasi, J. A., Pendidikan, P., Sulastrimah, F., & Hamdani, R. (2025). *Peran Strategis Public Relations dalam Manajemen Isu dan Krisis Organisasi*. 1, 20–30.
- Iranda, D., Sari, S., & Sm, A. E. (2024). *Strategi Public Relation PT Sari Melati Kencana Dalam Mengukuhkan Brand Image Pada Pizza Hut Bengkulu*. 3(1), 17–30.
- Mangundjaya, W. L. (2024). *Identifikasi Implementasi Kebijakan Manajemen SDM Sebagai Salah Satu Intervensi Pengembangan Organisasi*. 3(4), 1877–1884.
- Mangundjaya, W. L., Nurdiana, E., Hamidah, N., & Fithriyani, R. (2024). *Pendekatan Psikologis Dalam Proses Rekrutmen Dan Seleksi*. 1(8), 845–849.
- Mazaya, N. N., & Suliswaningsih. (2023). *KOMPUTA : Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika PERANCANGAN UI / UX APLIKASI “ DENGGERIN ” Berbasis Mobile Menggunakan Metode Design Thinking Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*. *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 12(2), 39–49.
- Mulyati, A. (N.D.). *Rekrutmen Dan Seleksi Pegawai*. 1–33.
- Pratiwi, P. Y., Haninda, A. R., & Komunikasi, I. (2021). *Strategi Manajemen Krisis Public Relations Dalam Mengembalikan Kepercayaan Karyawan*. 3(1), 39–58.