

Peran Pelaksanaan *General Staff Meeting* terhadap Kepuasan Karyawan di Swiss-Belhotel Solo

Linggar Ayu Syahrani¹, Darmaesti², Arinta Destri Larasati³

¹Mahasiswa Kepariwisataan, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid, Indonesia

²⁻³Dosen Kepariwisataan, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid, Indonesia

*Penulis Korespondensi: linggarsyahrani@gmail.com

Abstract. *Employee satisfaction is an important factor influencing employee loyalty and service quality in the hospitality industry. To enhance employee satisfaction, Swiss-Belhotel Solo organizes the General Staff Meeting (GSM) as a human resource management program that serves as a platform for communication, performance evaluation, employee recognition, and relationship building. This study aims to analyze the role of the General Staff Meeting in employee satisfaction at Swiss-Belhotel Solo. This research employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The informants consisted of representatives from the Human Resources Department (HRD) and employees from various departments who participated in the General Staff Meeting program. Data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña, including data condensation, data display, and conclusion drawing. The validity of the findings was ensured through source triangulation. The results show that the General Staff Meeting contributes to employee satisfaction by providing transparent information, recognizing outstanding employees through appreciation programs, and strengthening relationships among departments. The program also reduces work fatigue through recreational activities and fosters employees' sense of belonging to the organization. It can be concluded that the General Staff Meeting plays a positive role in improving employee satisfaction at Swiss-Belhotel Solo. Therefore, the hotel is encouraged to maintain and further develop the program by providing more diverse, educational, and employee-oriented activities.*

Keywords: *Employee Loyalty; Employee Satisfaction; General Staff Meeting; Hotel; Human Resource Management.*

Abstrak. Kepuasan karyawan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi loyalitas dan kualitas pelayanan di industri perhotelan. Untuk meningkatkan kepuasan karyawan, Swiss-Belhotel Solo menyelenggarakan program *General Staff Meeting* (GSM) sebagai media komunikasi, evaluasi, pemberian apresiasi, serta penguatan hubungan antarkaryawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *General Staff Meeting* terhadap kepuasan karyawan di Swiss-Belhotel Solo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pihak *Human Resources Department* (HRD) dan karyawan dari seluruh departemen yang berpartisipasi dalam program *General Staff Meeting*. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *General Staff Meeting* berperan dalam meningkatkan kepuasan karyawan melalui penyampaian informasi yang transparan, pemberian penghargaan, serta peningkatan hubungan antardepartemen. Program ini juga memberikan hiburan yang mengurangi kejenuhan kerja dan menumbuhkan rasa memiliki terhadap perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *General Staff Meeting* berperan positif dalam meningkatkan kepuasan karyawan di Swiss-Belhotel Solo. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk mempertahankan dan mengembangkan program ini melalui penyajian materi yang lebih variatif, edukatif, dan sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Kata Kunci: Loyalitas Karyawan; Kepuasan Karyawan; Rapat Umum Staf; Hotel; Manajemen Manusia.

1. LATAR BELAKANG

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi melalui peningkatan devisa, penciptaan lapangan kerja, serta pengembangan berbagai sektor pendukung. Salah satu sektor yang memiliki keterkaitan erat dengan perkembangan pariwisata adalah industri perhotelan. Hotel tidak hanya menyediakan akomodasi, tetapi juga menawarkan berbagai bentuk pelayanan yang membutuhkan dukungan

sumber daya manusia yang kompeten. Kualitas pelayanan hotel sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas, berkomunikasi, dan memberikan pelayanan secara konsisten. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi bagian penting dalam menjaga keberlangsungan operasional dan daya saing hotel (Putu et al., 2022).

Dalam pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan tidak hanya dituntut untuk memenuhi kebutuhan operasional, tetapi juga perlu menciptakan lingkungan kerja yang mampu meningkatkan keterlibatan dan kepuasan karyawan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui kegiatan komunikasi internal dan pengembangan karyawan. Komunikasi yang efektif memungkinkan informasi mengenai kebijakan, evaluasi, target kerja, serta permasalahan operasional dapat disampaikan secara lebih terarah. Selain itu, komunikasi internal juga dapat menjadi sarana untuk membangun hubungan antarkaryawan dan meningkatkan rasa keterlibatan terhadap organisasi. Kondisi tersebut menjadi semakin penting dalam industri perhotelan yang memiliki aktivitas operasional dinamis dan melibatkan koordinasi antarbagian secara intensif.

Salah satu bentuk komunikasi internal yang dapat diterapkan dalam lingkungan hotel adalah *General Staff Meeting* (GSM). Kegiatan ini menjadi forum pertemuan karyawan yang dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi perusahaan, melakukan evaluasi pekerjaan, menyelaraskan tujuan organisasi, membahas kebutuhan operasional, serta memberikan apresiasi terhadap kontribusi karyawan. Dengan adanya forum tersebut, karyawan memiliki kesempatan untuk memperoleh informasi secara langsung sekaligus menyampaikan pandangan atau permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan. Dengan demikian, *General Staff Meeting* tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan penyampaian informasi, tetapi juga berpotensi menjadi bagian dari upaya perusahaan dalam membangun komunikasi, keterlibatan, dan kepuasan kerja karyawan.

Swiss-Belhotel Solo merupakan hotel bintang empat yang menjalankan kegiatan operasional dengan melibatkan berbagai departemen dan karyawan dengan tanggung jawab yang berbeda. Kondisi operasional tersebut membutuhkan koordinasi dan komunikasi internal yang baik agar aktivitas pelayanan dapat berlangsung secara efektif. Dalam konteks tersebut, *General Staff Meeting* menjadi salah satu kegiatan yang relevan untuk dikaji karena pelaksanaannya dapat menjadi media penyampaian informasi sekaligus sarana interaksi antara manajemen dan karyawan. Namun, keberadaan kegiatan tersebut belum secara langsung menunjukkan sejauh mana pelaksanaannya mampu memberikan manfaat yang dirasakan oleh karyawan, khususnya dalam kaitannya dengan kepuasan mereka terhadap lingkungan dan aktivitas kerja.

Kajian mengenai *General Staff Meeting* penting dilakukan karena kegiatan pertemuan karyawan pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga dapat mencerminkan kualitas komunikasi organisasi dan perhatian perusahaan terhadap karyawan. Pelaksanaan yang efektif berpotensi menciptakan pemahaman yang lebih baik mengenai tujuan perusahaan, memperkuat hubungan kerja, dan meningkatkan apresiasi terhadap kontribusi karyawan. Sebaliknya, pelaksanaan yang kurang efektif dapat menimbulkan kejenuhan, keterbatasan partisipasi, atau persepsi bahwa kegiatan tersebut hanya bersifat formalitas. Oleh sebab itu, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi pelaksanaan, isi, dan agenda *General Staff Meeting* di Swiss-Belhotel Solo serta menganalisis perannya terhadap kepuasan karyawan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai fungsi GSM sebagai salah satu instrumen komunikasi internal dan menjadi bahan evaluasi bagi hotel dalam mengembangkan kegiatan yang lebih relevan dengan kebutuhan karyawan.

2. KAJIAN TEORITIS

Industri perhotelan merupakan bagian dari sektor pariwisata yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman, serta berbagai layanan pendukung bagi wisatawan. Keberadaan hotel tidak hanya berorientasi pada penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga pada kualitas jasa yang diberikan kepada tamu. Dalam operasionalnya, hotel memiliki berbagai departemen dengan fungsi yang saling berkaitan, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Marketing*, *Accounting*, *Engineering*, *Security*, dan *Human Resources Department* (Prianka, 2023). Berdasarkan kepemilikan dan pengelolaannya, hotel dapat berbentuk *independent hotel*, *chain hotel*, *franchise hotel*, *management contract hotel*, maupun *government-owned hotel* (Carvell dkk., 2016).

Manajemen sumber daya manusia merupakan proses pengelolaan tenaga kerja melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengembangan, dan pemeliharaan karyawan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi (Susilowati dkk., 2023). Dalam industri perhotelan, MSDM memiliki peran penting karena kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia perlu diarahkan tidak hanya pada aspek administratif, tetapi juga pada pengembangan kompetensi dan pembentukan budaya kerja yang mendukung kualitas pelayanan (Damayanti dan Prayitno, 2026).

Salah satu sarana komunikasi internal yang dapat diterapkan dalam pengelolaan karyawan adalah *General Staff Meeting* (GSM). Kegiatan ini menjadi forum bagi manajemen dan karyawan untuk menyampaikan informasi, melakukan evaluasi, memberikan apresiasi, serta menyelaraskan pemahaman mengenai tujuan dan kegiatan perusahaan. GSM juga dapat menjadi media untuk meningkatkan keterlibatan karyawan melalui komunikasi dan penghargaan atas kontribusi yang diberikan (Quest Prime Cikarang, 2024). Pemberian apresiasi kepada karyawan penting dilakukan karena pengakuan terhadap prestasi dapat meningkatkan motivasi dan mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi yang lebih baik (Idrus, 2024).

Kepuasan karyawan menggambarkan tingkat kenyamanan dan perasaan positif karyawan terhadap pekerjaan maupun lingkungan kerjanya. Kepuasan tersebut dapat dipengaruhi oleh kompensasi, kondisi lingkungan kerja, hubungan antarpegawai, serta kesempatan pengembangan karier (Idrus Syech, 2024). Lingkungan kerja yang positif juga dapat mendukung kinerja karyawan, sedangkan tekanan dan stres kerja berpotensi menurunkan kinerja (Suparwi dan Darmaesti, 2024). Oleh karena itu, program seperti *employee gathering*, *reward and recognition*, *health and wellness*, serta *General Staff Meeting* dapat digunakan sebagai upaya perusahaan dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung komunikasi, motivasi, dan kepuasan karyawan (Daud dkk., 2024).

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan pelaksanaan *General Staff Meeting* (GSM) dan perannya terhadap kepuasan karyawan di Swiss-Belhotel Solo. Pendekatan ini digunakan untuk memahami fenomena berdasarkan kondisi nyata di lapangan melalui pengalaman, pandangan, dan informasi yang diperoleh secara langsung dari informan.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap kegiatan GSM. Penelitian melibatkan delapan karyawan Swiss-Belhotel Solo sebagai informan, dengan Departemen Sumber Daya Manusia sebagai informan kunci karena memiliki keterlibatan dalam penyelenggaraan GSM.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai sumber data primer, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, artikel ilmiah, penelitian terdahulu, dan dokumen yang relevan. Observasi digunakan untuk melihat pelaksanaan GSM secara langsung, wawancara dilakukan untuk menggali informasi dari informan, sedangkan

dokumentasi digunakan sebagai data pendukung. Pengalaman observasi peneliti juga diperoleh selama melaksanakan On the Job Training selama enam bulan di Swiss-Belhotel Solo.

Data dianalisis menggunakan model interaktif yang mencakup kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Data yang relevan dengan fokus penelitian diseleksi dan dikelompokkan, kemudian disajikan secara naratif untuk menemukan pola dan hubungan antartemuan. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi teknik, sumber, dan teori dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, informasi dari berbagai informan, serta teori yang relevan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak *Human Resources Department* (HRD) dan tujuh karyawan dari berbagai departemen, *General Staff Meeting* (GSM) di Swiss-Belhotel Solo merupakan program internal yang mulai dilaksanakan sejak tahun 2023 dan diselenggarakan setiap tiga bulan sekali. Kegiatan ini melibatkan seluruh karyawan tanpa membedakan jenjang jabatan, mulai dari *trainee*, *daily worker*, *staf*, *supervisor*, hingga manajer. Penyelenggaraan GSM dilakukan secara bergantian dengan melibatkan departemen yang dipilih sebagai host untuk menentukan tema dan konsep kegiatan. Persiapan dilakukan sekitar tiga bulan sebelum pelaksanaan, sedangkan kegiatan berlangsung selama kurang lebih dua hingga tiga jam. Rangkaian acara meliputi pembukaan, sambutan General Manager, penyampaian informasi hotel melalui sesi *Excellent Communication*, pemberian penghargaan, pengenalan karyawan baru, pengumuman promosi, serta kegiatan hiburan dan makan bersama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa GSM memiliki tiga manfaat utama bagi karyawan, yaitu sebagai sarana komunikasi, pemberian penghargaan dan apresiasi, serta wadah keterlibatan dan penyegaran. Dari aspek komunikasi, karyawan memperoleh informasi mengenai pencapaian hotel, target revenue, budgeting, kebijakan dan prosedur, serta berbagai informasi operasional lainnya. Informasi tersebut dinilai membantu karyawan memahami kondisi hotel dan menyesuaikan pekerjaan dengan target yang harus dicapai. GSM juga memberikan kesempatan kepada karyawan dari berbagai departemen untuk berinteraksi secara lebih terbuka karena dalam aktivitas kerja sehari-hari interaksi sering terbatas oleh tuntutan pekerjaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa GSM tidak hanya menjadi media penyampaian informasi, tetapi juga membantu memperkuat hubungan dan koordinasi antardepartemen.

Dari aspek penghargaan, GSM memberikan ruang bagi manajemen untuk mengapresiasi karyawan melalui program seperti *Best Employee* dan *Best Costume*. Hasil wawancara dengan penerima penghargaan menunjukkan adanya rasa bangga, dihargai, dan termotivasi untuk mempertahankan maupun meningkatkan kinerja. Mekanisme pemilihan dilakukan melalui perwakilan dari masing-masing departemen dan penilaian tertentu sehingga karyawan memiliki kesempatan yang relatif merata untuk memperoleh penghargaan. Selain memberikan manfaat kepada penerima, program tersebut juga mendorong karyawan lain untuk meningkatkan pengetahuan mengenai hotel dan kualitas pekerjaannya.

Keterlibatan karyawan dalam GSM juga memberikan pengalaman positif, meskipun terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Sebagian karyawan menilai jadwal GSM cukup efektif karena disesuaikan dengan kondisi okupansi hotel, sedangkan karyawan yang bekerja pada departemen dengan aktivitas operasional tinggi terkadang tidak dapat mengikuti kegiatan sejak awal. Kendala lainnya berupa benturan dengan jadwal kerja maupun kepentingan pribadi serta kebutuhan mempersiapkan kostum sesuai tema. Meskipun demikian, sebagian besar informan tetap berupaya mengikuti GSM karena menganggap kegiatan tersebut penting sebagai bentuk dukungan terhadap perusahaan. Karyawan merasakan manfaat berupa penyegaran dari rutinitas kerja, kesempatan berinteraksi dengan rekan dari departemen lain, memperoleh informasi, serta mendapatkan apresiasi.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan memberikan persepsi positif terhadap GSM dan mengharapkan program tersebut tetap dilaksanakan. Karyawan menilai GSM mampu menciptakan suasana yang lebih santai dan menyenangkan sekaligus memberikan manfaat bagi pekerjaan. Apabila GSM tidak dilaksanakan, beberapa karyawan memperkirakan akan berkurangnya kesempatan untuk memperoleh penyegaran, penghargaan, serta interaksi antardepartemen. Karyawan juga mengharapkan adanya pengembangan program melalui penambahan materi atau kegiatan yang dapat meningkatkan pengetahuan dan kompetensi kerja.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *General Staff Meeting* di Swiss-Belhotel Solo memiliki peran yang lebih luas daripada sekadar kegiatan rutin perusahaan. GSM menjadi bagian dari pengelolaan sumber daya manusia yang mengintegrasikan komunikasi, apresiasi, interaksi sosial, dan hiburan dalam satu kegiatan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa pengelolaan sumber daya manusia dalam industri perhotelan perlu memperhatikan aspek pengembangan dan kesejahteraan karyawan karena kualitas tenaga kerja berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu (Damayanti dan Prayitno, 2026).

Pada aspek komunikasi, GSM terbukti membantu meningkatkan pemahaman karyawan terhadap informasi perusahaan, termasuk target revenue, pencapaian hotel, budgeting, serta kebijakan dan prosedur kerja. Karyawan yang sebelumnya memiliki keterbatasan informasi karena perbedaan fungsi dan departemen dapat memperoleh pemahaman yang lebih luas melalui forum bersama. Selain itu, interaksi informal yang terbentuk selama kegiatan membantu mengurangi jarak komunikasi antarkaryawan. Kondisi ini mendukung terciptanya hubungan kerja yang lebih positif karena komunikasi dan hubungan interpersonal merupakan bagian penting dalam membentuk kepuasan terhadap pekerjaan dan lingkungan kerja (Idrus Syech, 2024).

Pemberian penghargaan dalam GSM juga menunjukkan kontribusi terhadap kepuasan karyawan. Penghargaan *Best Employee* dan *Best Costume* memberikan pengakuan terhadap usaha dan kontribusi karyawan sehingga menimbulkan perasaan dihargai. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa penerima penghargaan merasa bangga dan memperoleh dorongan untuk mempertahankan kinerja, sementara karyawan lain terdorong untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan mereka. Temuan tersebut sejalan dengan Idrus (2024) yang menjelaskan bahwa penghargaan nonfinansial berupa pengakuan atas pencapaian dapat menjadi sumber motivasi dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berkembang.

Keterlibatan dalam GSM juga berhubungan dengan pengalaman positif karyawan, meskipun efektivitas partisipasi masih dipengaruhi oleh kondisi operasional hotel. Karyawan dari departemen dengan beban kerja tinggi menghadapi kesulitan untuk mengikuti kegiatan secara penuh, sedangkan departemen dengan waktu kerja yang lebih fleksibel cenderung dapat berpartisipasi dengan lebih optimal. Meskipun terdapat kendala tersebut, karyawan tetap menunjukkan antusiasme karena GSM memberikan kesempatan untuk beristirahat sejenak dari rutinitas, membangun hubungan dengan rekan kerja, dan memperoleh pengalaman yang berbeda dari aktivitas kerja sehari-hari. Lingkungan kerja yang positif dapat mendukung kenyamanan dan kinerja karyawan, sedangkan kondisi kerja yang penuh tekanan dapat memberikan dampak sebaliknya (Suparwi dan Darmaesti, 2024).

Dengan demikian, kepuasan karyawan dalam penelitian ini tidak hanya muncul dari aspek kompensasi atau kondisi pekerjaan secara langsung, tetapi juga dari pengalaman yang diperoleh melalui pelaksanaan GSM. Efektivitas komunikasi memberikan kejelasan informasi dan memperkuat koordinasi, penghargaan menciptakan perasaan dihargai, sedangkan keterlibatan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berinteraksi dan memperoleh penyegaran. Ketiga aspek tersebut secara bersama-sama membentuk pengalaman positif yang mendukung kepuasan karyawan terhadap lingkungan kerjanya.

Temuan ini menunjukkan bahwa GSM dapat dipertahankan sebagai salah satu program pengelolaan sumber daya manusia di Swiss-Belhotel Solo, tetapi pelaksanaannya masih dapat dikembangkan. Penyesuaian jadwal dengan kondisi operasional, penguatan materi pengembangan kompetensi, serta mempertahankan sistem penghargaan dapat menjadi upaya untuk meningkatkan manfaat program. Dengan demikian, GSM tidak hanya berfungsi sebagai forum penyampaian informasi dan kegiatan hiburan, tetapi juga dapat menjadi sarana strategis untuk membangun komunikasi, meningkatkan motivasi, memperkuat hubungan kerja, dan mendukung kepuasan karyawan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran *General Staff Meeting* (GSM) terhadap kepuasan karyawan di Swiss-Belhotel Solo, dapat disimpulkan bahwa GSM memiliki peran positif dalam membentuk kepuasan karyawan. Pelaksanaan GSM yang dilakukan secara rutin setiap tiga bulan tidak hanya menjadi media penyampaian informasi perusahaan, tetapi juga menjadi sarana untuk memperkuat komunikasi antarkaryawan, memberikan penghargaan, menciptakan suasana kerja yang lebih menyenangkan, serta mempererat hubungan antar departemen. Kegiatan yang melibatkan berbagai unsur, mulai dari penyampaian informasi, pemberian apresiasi, hingga hiburan, membuat GSM menjadi kegiatan internal yang tidak hanya bersifat formal, tetapi juga memberikan pengalaman positif bagi karyawan.

Kepuasan karyawan yang terbentuk melalui GSM terlihat dari tiga aspek utama, yaitu efektivitas komunikasi, penghargaan dan apresiasi, serta keterlibatan karyawan. Penyampaian informasi mengenai kondisi dan target hotel membantu karyawan memahami arah perusahaan sekaligus mendukung koordinasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Pemberian penghargaan memberikan pengakuan terhadap kontribusi karyawan sehingga menumbuhkan rasa dihargai dan mendorong motivasi untuk mempertahankan kinerja. Sementara itu, keterlibatan dalam berbagai aktivitas GSM memberikan kesempatan bagi karyawan untuk berinteraksi, memperoleh penyegaran dari rutinitas pekerjaan, dan membangun hubungan kerja yang lebih dekat. Dengan demikian, GSM dapat dipandang sebagai salah satu program pengelolaan sumber daya manusia yang memberikan manfaat bagi karyawan maupun perusahaan melalui terciptanya komunikasi internal dan lingkungan kerja yang lebih positif.

Berdasarkan temuan tersebut, Swiss-Belhotel Solo disarankan untuk mempertahankan GSM sekaligus meningkatkan kualitas pelaksanaannya dengan menambahkan kegiatan yang mendukung pengembangan kompetensi, seperti sesi berbagi pengetahuan, pelatihan singkat, maupun forum penyampaian masukan dari karyawan. Penyesuaian waktu pelaksanaan dengan

kondisi operasional hotel juga perlu diperhatikan agar seluruh karyawan memperoleh kesempatan berpartisipasi secara optimal. Selain itu, evaluasi setelah kegiatan melalui kuesioner atau forum umpan balik dapat dilakukan untuk mengetahui kebutuhan dan harapan karyawan terhadap pelaksanaan GSM berikutnya. Karyawan juga diharapkan berperan aktif dalam setiap kegiatan dengan memanfaatkan GSM sebagai sarana memperoleh informasi, membangun relasi kerja, serta menyampaikan masukan yang konstruktif. Bagi peneliti selanjutnya, kajian mengenai GSM dapat dikembangkan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk memperoleh pengukuran yang lebih objektif mengenai hubungan GSM dengan kepuasan karyawan. Penelitian berikutnya juga dapat mengkaji keterkaitan GSM dengan variabel lain, seperti employee engagement, meaningful recognition, *Excellent Communication*, atau employee retention, serta membandingkan penerapannya pada hotel atau sektor jasa lainnya.

DAFTAR REFERENSI

- Afni, R. (2024). *Manajemen pariwisata dan perhotelan*. Cattleya Darmaya Fortuna.
- Arianto, B., & Rani. (2024). *Teknik wawancara dalam metoda penelitian kualitatif*. Borneo Novelty Publishing. <https://doi.org/10.31004/irje.v5i4.3011>
- Arsana, I. K., Astina, I. B. K., & Suarka, F. M. (2020). Pengaruh kepemimpinan dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan Kuta Paradiso Hotel. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 4(1). <https://doi.org/10.24843/JKH.2020.v04.i01.p07>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Ayu, D. J. (2024). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan penerapannya*. Tahta Media Group.
- Carvell, S. A., Canina, L., & Sturman, M. C. (2018). A comparison of the performance of brand-affiliated and unaffiliated hotel properties. *Cornell Hospitality Quarterly*, 57(2), 193–201. <https://doi.org/10.1177/1938965516631014>
- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel room division management*. Kencana.
- Čuić Tanković, A., Bilić, I., & Brajković, I. (2022). Internal communication and employee satisfaction in hospitality. *Management: Journal of Contemporary Management Issues*, 27(1), 1–16. <https://doi.org/10.30924/mjcmi.27.1.1>
- Damayanti, N. K. D., & Prayitno, J. (2026). Analisis pengelolaan sumber daya manusia dalam industri perhotelan. *Jurnal Economic Resources*, 9(1), 509–514. <https://doi.org/10.57178/jer.v9i1.2118>
- Daud, M., Tadzkiraturrahmah, Hidayah, N., Sukma, A. M. I., & Siswanti, D. N. (2024). Program employee gathering Bank Alinma “Sinergis BPR, Kolaborasi Bersama” dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Kebajikan: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2).

- Hilton Hotels Corporation. (n.d.). *American Corporation*. Britannica.
- Hodari, D., Turner, M. J., Sturman, M. C., & Nath, D. (2020). The role of hotel owners across different management and agency structures. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 21(1), 92–113. <https://doi.org/10.1080/15256480.2018.1429342>
- Hosseinkashi, Y., Tankelevitch, L., Pool, J., Cutler, R., & Madan, C. (2024). Meeting effectiveness and inclusiveness: Large-scale measurement, identification of key features, and prediction in real-world remote meetings. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 8(CSCW1), 1–39. <https://doi.org/10.1145/3637370>
- Ikhwan, S. W. F., Darmaesti, & Larasati, A. D. (2025). Pola pergerakan dan preferensi wisata: Studi kualitatif pada wisatawan Gen Z perempuan di Bandung. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 4(3), 375–383. <https://doi.org/10.55123/toba.v4i3.6354>
- Kasim, A., Bungin, B., Dzakiria, H., & Mokhtar, M. F. (2020). *Metode penelitian pariwisata dan hospitality: Perspektif kuantitatif, kualitatif, dan mixed methods*. Kencana.
- Komar, R. (2014). *Hotel management (Manajemen perhotelan)*. PT Grasindo.
- Maharani, D., Ariani, N., & Yuliani, S. (2026). Pengaruh motivasi, lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Platinum Hotel & Convention Hall Balikpapan.
- Pedrini, M., & De Bernardi, C. (2020). To affiliate, or not to affiliate: Transaction costs and governance choices in luxury hotels in Germany. *Tourism and Hospitality Research*, 20(3), 290–302. <https://doi.org/10.1177/1467358419848136>
- Prianika, W. G. (2023). *Pengantar bisnis pariwisata: Perhotelan, food and beverage service, dan pengembangan destinasi wisata*. CV Intelektual Manifes Media.
- Purcell, J., Kinnie, N., Hutchinson, S., Rayton, B., & Swart, J. (2016). *Understanding the people and performance link: Unlocking the black box*. Chartered Institute of Personnel and Development.
- Quest Prime Cikarang. (2024). *Dikemas secara kreatif dan unik, General Staff Meeting di Quest Prime Cikarang*. <https://www.questhotels.com/id/news/554>
- Suparwi, & Darmaesti. (2024). Determinasi kinerja pegawai pada Pediatric and Neurodevelopmental Therapy Center (PNTC) di Surakarta. *Edunomika*, 8(2).
- Susilowati, S., Sodikin, M., & Purnomo, Y. (2023). *Manajemen sumber daya manusia*. Deepublish.
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi-sampel, teknik sampling & bias dalam penelitian*. Penerbit Andi.
- Wiastuti, R. D., & Chandra, T. (2019). Analisis faktor penentu kepuasan kerja karyawan hotel. *JITHOR: Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(2). <https://doi.org/10.17509/jithor.v2i2.21000>
- Wirawan, P. E., Octaviany, V., & Nuruddin. (2022). *Pengantar pariwisata*. Nilacakra.