

Sosialisasi Komunikasi, Kompensasi Non-Finansial, dan Budaya Kerja yang sesuai di Hotel Fortuna Grande Malioboro, Yogyakarta

Chrisma Bayu Susena¹, Dorothea Wahyu Ariani²
 Program Studi Manajemen – Universitas Mercu Buana Yogyakarta ^{1,2}

<p>Kata kunci: komunikasi, kompensasi non finansial, budaya kerja, perhotelan</p>	<p>ABSTRAK</p> <p>Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen sumber daya manusia (SDM) di Hotel Fortuna Grande Malioboro, dengan fokus pada tiga aspek utama: komunikasi antar karyawan, kompensasi non-finansial, dan sosialisasi budaya kerja pasca-rebranding. Permasalahan yang diidentifikasi meliputi lemahnya komunikasi lintas departemen, kurangnya fasilitas kompensasi non-gaji seperti olahraga, serta perlunya internalisasi budaya organisasi baru. Metode yang digunakan adalah pendekatan partisipatif melalui pelaksanaan tiga program utama: kegiatan olahraga rutin (badminton setiap Rabu malam), forum komunikasi lintas divisi (Room Division Meeting dan F&B Meeting), serta pelatihan dan sosialisasi budaya organisasi. Hasil pelaksanaan program menunjukkan peningkatan signifikan dalam keterlibatan karyawan, koordinasi kerja, dan pemahaman terhadap nilai-nilai organisasi. Kegiatan olahraga berhasil mempererat hubungan antarindividu, forum komunikasi mempercepat penyelesaian masalah operasional, dan sosialisasi budaya kerja meningkatkan komitmen karyawan terhadap visi baru perusahaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi manajemen SDM yang holistik dan partisipatif mampu meningkatkan efektivitas kerja serta membentuk lingkungan kerja yang harmonis dan adaptif.</p>
<p>Keywords: communication, non-financial compensation, work culture, hospitality</p>	<p>ABSTRACT</p> <p><i>This community service activity aims to analyze the implementation of human resource management (HRM) at Hotel Fortuna Grande Malioboro, focusing on three main aspects: employee communication, non-financial compensation, and organizational culture socialization following a rebranding process. Identified problems include weak interdepartmental communication, lack of non-salary compensation such as recreational sports, and the need to internalize the new organizational culture. The research method used is a participatory approach through the implementation of three main programs: regular employee sports activities (badminton every Wednesday night), interdepartmental communication forums (Room Division Meeting and F&B Meeting), and training on organizational culture. The results show a significant improvement in employee engagement, operational coordination, and understanding of organizational values. The sports activity fostered interpersonal relationships, communication forums expedited problem-solving, and cultural socialization strengthened employee commitment to the company's new vision. This study concludes that a holistic and participatory HRM strategy can enhance work effectiveness and establish a harmonious and adaptive work environment.</i></p>

PENDAHULUAN

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan aspek penting dalam keberlangsungan dan kemajuan organisasi, termasuk pada sektor perhotelan. Dalam industri yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan seperti perhotelan, keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia akan sangat menentukan citra dan kepuasan pelanggan. MSDM melibatkan berbagai fungsi strategis seperti rekrutmen, pelatihan, komunikasi, pemberian kompensasi, serta pembentukan budaya kerja yang mendukung produktivitas dan kinerja (Simbolon & Vicario, 2024). Keinginan para tamu untuk tinggal lebih lama di hotel bisa disebabkan oleh kualitas layanan dan citra positif hotel yang dibangun melalui pengelolaan karyawan yang baik (Ek Styvén et al., 2022).

2 | Pengabdian

Hotel Fortuna Grande Malioboro, yang sebelumnya dikenal dengan nama berbeda sebelum mengalami *rebranding*, merupakan salah satu hotel berbintang di kawasan strategis Malioboro, Yogyakarta. *Rebranding* hotel ini tidak hanya membawa perubahan pada aspek visual dan identitas korporat, tetapi juga berdampak pada struktur internal organisasi, termasuk budaya kerja, sistem komunikasi, dan pemberian kompensasi kepada karyawan.

Hotel Fortuna Grande Malioboro adalah hotel bintang 4 yang ada di Yogyakarta Indonesia. Yang bergerak di bidang jasa. Pada awalnya hotel ini memiliki total 100 kamar dengan gaya dan luas yang berbeda terdiri dari 89 Kamar Deluxe, 10 Kamar Executive dan 1 Kamar Fortuna Suite. Semuakamardilengkapidengan TV LCD datardengansalurankabel, sensor kartukunci, akses *broadband* dan wifi gratis, kontrol AC individu. Terbentuknya hotel Fortuna Grande Management tak lepas dari sejarah berdirinya Hotel Dafam Fortuna Malioboro, yang berkerjasama dengan salah satu local hotel chain management yang bernama Dafam Hotel Management. Pada tanggal 7 Juli 2013 Hotel Dafam Fortuna Malioboro dan Dafam Fortuna Seturan tergabung dalam Dafam Hotel Management.

Brand Dafam Hotel Management merupakan suatu branding milik PT Dafam Property Indonesia Tbk yang bergerak di bidang tata kelola perhotelan. Pendirisekaligus pemilik (*owner*) Fortuna Group adalah seorang pengusaha bernama Bapak Agung Hartono. Bapak Agung Hartono mempercayakan dan menginvestasikan hotel tersebut kepada Dafam Hotel Management. Dari kerjasamainilah terbentuk Hotel Dafam Fortuna Malioboro dengan nama PT Sinar Surya Cemerlang Abadi Wisata. Aset yang dimiliknyaaadalah Hotel Dafam Fortuna Malioboro dan Dafam Fortuna Seturan adalah hotel bintang empat di Kota Yogyakarta.

Hotel Fortuna Grande Malioboro dalamawalsejarahnyabernama Hotel Fortuna Group yang berdiri pada tanggal 12 Juli 2013 dibawah naungan Fortuna Grup yang memiliki dua lini usaha di sektor perhotelan, yaitu Hotel Dafam Fortuna Malioboro dan Hotel Dafam Fortuna Seturan. Fortuna Grup juga memiliki lini usaha di bidang lain yaitu Fortuna Music yang berdiritanggal 18 Desember 2018 yang didirikan atas kesuksesan Hotel Dafam Fortuna menyelenggarakan *music and entertainment events* dan berbasis hospitality yang berkonsep *intimate concert* diantaranya Padi, Naura, dan Dodit Mulyanto.

Fortuna Grup dipimpin oleh Bapak Aris Dwiatmoko selaku General Manager yang bertanggung jawab dan yang mengkoordinasi berjalannya kegiatan operasional secara keseluruhan baik Dafam Hotel dan Fortuna Music. Berkat inovasinya Hotel Fortuna Grup telah berkembang menjadi luar biasa. Hotel tersebut kerap kali memenangkan perdicat hotel terbaik dan dari lini Fortuna Music sukses menggelar acara music dari artis terkenal seperti Naura, Padi, Kangen Band dan Seila On 7. Di bawah pimpinan beliau, pada tanggal 12 Juli 2021 Dafam Grup telah melakukan *rebranding* menjadi Fosia Manajemen (FOSIA) dan sedikit demi sedikit memisahkan diri dari Dafam Management. Hal ini juga merubah nama Hotel Fortuna Malioboro by Dafam akan berubah menjadi Hotel Fortuna Grande Malioboro pada 20 Juli 2023. Kini Fosia dari manajemen lini hotel telah mengelola secara pribadi 4 hotel dan Fortuna Music telah sukses menggelar 8 kali konser.

Hotel Fotuna Grande Malioboro kini memiliki 58 karyawan, yang terdiri dari 43 staff (pegawai kontrak), 11 karyawan *dailyworker* (pegawai harian lepas), 4 karyawan casual (*on call*) dan terdapat 22 *trainee* dari SMK, LPP dan universitas. Lokasinya hotel berada di area yang sangat strategis, yaitu di, Jl. Dagen No. 60, Yogyakarta 55271 - Indonesia. Lokasinya sangat dekat dengan Jalan Malioboro, hanya berjarak satumenit bila berjalan kaki. Lokasi Hotel Fortuna Grande juga dekat dengan Kraton, Jogja Bay Waterpark Advanture dan tidak jauh dari Bandara Adi Sutjipto.

Berdasarkan observasi awal di lokasi pengabdian pada masyarakat, terdapat beberapa permasalahan mendasar dalam implementasi MSDM. Pertama, komunikasi antar individu dan antar departemen belum berjalan secara optimal. Masih ditemukan miskomunikasi dalam penyampaian tugas, koordinasi kerja yang tidak terstruktur, serta kurangnya forum komunikasi lintas divisi. Permasalahan ini berdampak pada keterlambatan pekerjaan dan menurunnya efisiensi operasional. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Robbins & Judge, 2024) yang menyebutkan bahwa komunikasi yang buruk dalam organisasi dapat menghambat produktivitas dan menyebabkan konflik interpersonal.



Gambar 1. Sosialisasi Kegiatan Pengabdian pada Masyarakat

Kedua, kompensasi non-finansial seperti kegiatan rekreasi atau olahraga karyawan belum diterapkan secara konsisten. Padahal, dalam MSDM, kompensasi tidak hanya berkaitan dengan gaji atau bonus, melainkan menyangkut kesejahteraan psikologis dan fisik karyawan melalui program-program kesejahteraan. Menurut (Kuvaas et al., 2017), kompensasi yang efektif mencakup dimensi intrinsik dan ekstrinsik, termasuk kegiatan sosial yang mendukung kesehatan mental dan fisik karyawan. Di Hotel Fortuna Grande Malioboro, belum tersedia program olahraga rutin atau kegiatan pembinaan relasi antarkaryawan di luar jam kerja.

Ketiga, setelah *rebranding* menjadi Hotel Fortuna Grande Malioboro, terjadi perubahan budaya organisasi yang belum sepenuhnya dipahami dan diinternalisasi oleh seluruh karyawan. *Rebranding* tidak hanya soal pergantian nama dan logo, tetapi juga membawa nilai-nilai baru yang memerlukan sosialisasi intensif kepada seluruh sumber daya manusia. Menurut Franco et al. (2025), transformasi budaya organisasi memerlukan komunikasi yang efektif dan keterlibatan aktif seluruh elemen dalam perusahaan, mulai dari pimpinan hingga staf operasional. Tanpa pengenalan budaya yang sistematis,

4 | Pengabdian

karyawan berpotensi mengalami kebingungan terhadap visi baru perusahaan dan kehilangan *sense of belonging*.



Gambar 2. *Training SPV dan Staff New Standart Set Up*

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan perlunya evaluasi terhadap strategi MSDM di Hotel Fortuna Grande Malioboro, khususnya dalam aspek komunikasi internal, pemberian kompensasi non-finansial, serta pembentukan budaya kerja setelah *rebranding*. Oleh karena itu, kegiatan ini menjadi sarana yang tepat untuk mengkaji langsung implementasi ketiga aspek tersebut di lapangan. Tujuan dari kegiatan pengabdian pada masyarakat ini adalah:

1. Menganalisis pola komunikasi antar individu dan departemen di lingkungan kerja hotel.
2. Mengidentifikasi bentuk-bentuk kompensasi yang diterapkan, terutama di luar aspek finansial.
3. Mengamati proses pengenalan dan penanaman budaya kerja baru setelah *rebranding*.

Adapun manfaat dari kegiatan ini dapat dirasakan secara langsung maupun tidak langsung baik oleh peserta pengabdian pada masyarakat, institusi akademik, maupun pihak perusahaan, yang dalam hal ini adalah karyawan dan manajemen perusahaan. Bagi institusi, kegiatan ini menjadi bahan evaluasi dan pengayaan kurikulum dan bahan ajar agar sesuai dengan dinamika industri. Sementara bagi Hotel Fortuna Grande Malioboro, hasil studi ini diharapkan dapat memberikan masukan konstruktif untuk perbaikan sistem komunikasi, pemberian kompensasi, dan penguatan budaya kerja yang baru.

Dengan demikian, studi implementasi MSDM melalui kegiatan ini tidak hanya relevan secara akademik, tetapi juga memiliki dampak praktis yang dapat menunjang efektivitas operasional hotel dalam jangka panjang (Islamiyati & Banin, 2022). Kajian terhadap komunikasi, kompensasi, dan budaya kerja akan memperkaya pemahaman tentang pentingnya keseimbangan antara nilai-nilai perusahaan dan kesejahteraan karyawan dalam konteks transformasi organisasi.

METODOLOGI PENELITIAN

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi MSDM diimplementasikan di Hotel

Fortuna Grande Malioboro, khususnya dalam aspek komunikasi, kompensasi non-finansial, dan budaya kerja setelah *rebranding*. Lokasi penelitian berada di Hotel Fortuna Grande Malioboro yang terletak di kawasan pariwisata strategis Jalan Malioboro, Yogyakarta. Kegiatan ini dilakukan selama April hingga Juni 2025, dan melibatkan partisipasi langsung para pengabdian dan seluruh karyawan dalam operasional harian hotel. Kegiatan ini dilakukan melalui beberapa tahap pelaksanaan. Tahap-tahap ini dirancang dengan baik untuk memastikan keberhasilan dan keefektifan dari kegiatan yang dilakukan. Adapun alur tahapannya sebagai berikut:



Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, serta dokumentasi kegiatan internal departemen sumber daya manusia. Subjek penelitian mencakup karyawan dari berbagai departemen (*front office, housekeeping, engineering*), manajer lini, dan tim SDM. Pengabdian pada masyarakat ini menitikberatkan pada bagaimana solusi konkret dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan komunikasi antar individu dan departemen, keterbatasan program kompensasi non-finansial, serta belum optimalnya internalisasi budaya organisasi baru. Untuk menjawab permasalahan tersebut, peneliti turut merancang dan mengamati implementasi beberapa program sebagai solusi, yang dijelaskan berikut ini:

Tabel 1. Program Solusi dan Teknik Pelaksanaan

Permasalahan	Solusi/Program	Tujuan	Teknik Pelaksanaan
Komunikasi informal antar karyawan kurang	Kegiatan olahraga bersama (badminton dan minisoccer)	Mempererat komunikasi antar individu dan membangun kekompakan tim	Menyusun jadwal olahraga mingguan, membentuk tim olahraga internal, HRD sebagai fasilitator
Koordinasi antar departemen belum terstruktur	Forum lintas departemen (contoh: Room Division Meeting/RDM)	Meningkatkan koordinasi kerja dan penyelesaian masalah operasional	HRD menyusun agenda dan jadwal RDM, moderator dari HRD, notulen disimpan dan ditindaklanjuti
Kompensasi non-finansial terbatas	Sosialisasi “FIT Aja” oleh Mandiri Inhealth dan aktivitas olahraga rutin	Memberikan dukungan kesejahteraan fisik dan psikis karyawan	Undang narasumber, distribusi materi kesehatan, integrasi kegiatan olahraga dengan program kesehatan
Budaya kerja belum dipahami pasca-rebranding	Sosialisasi budaya kerja baru	Internal branding budaya kerja agar selaras dengan visi hotel baru	Pelatihan onboarding ulang, poster/mural internal, workshop budaya organisasi

6 | Pengabdian

Untuk mendukung pelaksanaan program-program tersebut, SDM mengembangkan jadwal kegiatan yang mengatur waktu pelaksanaan forum komunikasi dan aktivitas fisik karyawan. Jadwal ini juga mempertimbangkan waktu operasional hotel dan shift kerja masing-masing divisi agar tidak mengganggu pelayanan tamu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Hotel Fortuna Grande Malioboro selama April hingga Juni 2025 menjadi wahana strategis dalam menerapkan serta mengevaluasi langsung strategi MSDM di lapangan. Fokus utama kegiatan magang sekaligus penelitian ini mencakup tiga aspek penting dalam praktik SDM, yaitu komunikasi, kompensasi non-finansial, dan budaya organisasi. Dengan latar belakang proses rebranding hotel dan berbagai tantangan internal yang menyertainya, pelaksanaan program-program penguatan SDM menjadi krusial untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, produktif, dan adaptif terhadap perubahan (Rustandi & Nankus, 2023). Adapun hasil dan pembahasan ini mengelaborasi secara mendalam pelaksanaan dan evaluasi dari masing-masing program yang telah dilaksanakan.

4.1 Pelaksanaan Kegiatan Olahraga Karyawan: Badminton Rutin

Kegiatan olahraga badminton yang dilaksanakan setiap Rabu malam merupakan salah satu solusi yang dirancang untuk mengatasi kurangnya komunikasi informal antar karyawan dari berbagai divisi. Program ini tidak hanya bertujuan sebagai sarana olahraga, tetapi juga menjadi pendekatan strategis untuk meningkatkan relasi interpersonal dan membangun kekompakan lintas unit kerja. Dalam organisasi modern, olahraga bersama telah terbukti menjadi salah satu bentuk intervensi manajemen yang berorientasi pada kesejahteraan karyawan secara holistik. Hasil penelitian Setiawan & Halim (2023), aktivitas fisik dalam konteks kerja mampu menurunkan stres, memperbaiki suasana hati, dan meningkatkan koneksi sosial antar pekerja. Dalam pelaksanaan kegiatan ini di Hotel Fortuna Grande Malioboro, setiap Rabu malam, karyawan dari *front office*, *housekeeping*, dan F&B diundang untuk ikut serta bermain badminton di GOR Bener, Ludiro atau Ngampilan.

Kegiatan tersebut dikemas dalam suasana santai, tanpa tekanan kompetisi yang tinggi, melainkan lebih menekankan pada partisipasi, kebersamaan, dan rasa memiliki. Karyawan yang awalnya cenderung enggan berinteraksi di luar pekerjaan, mulai menunjukkan keterlibatan sosial yang lebih luas. Penelitian oleh Bhardwaj & Kalia (2021) juga mendukung hal ini, menyatakan bahwa lingkungan kerja yang memberikan ruang interaksi informal cenderung menciptakan rasa kebersamaan dan menurunkan tingkat konflik. Lebih lanjut, kegiatan olahraga secara kolektif juga berdampak pada peningkatan kohesi tim dan rasa saling percaya antar individu, yang pada akhirnya memperkuat fondasi budaya organisasi. Ini sejalan dengan temuan dari penelitian oleh Bailey et al. (2023) yang menunjukkan bahwa aktivitas olahraga bersama di tempat kerja dapat memperkuat hubungan sosial, meningkatkan produktivitas, dan memperbaiki persepsi terhadap atasan maupun rekan kerja.



Gambar 3. Kegiatan Minisoccer dan Badminton Karyawan

Dari hasil observasi, partisipasi karyawan tergolong tinggi, dengan rata-rata kehadiran 60–70% dari total karyawan yang bekerja dalam shift pagi dan sore. Kegiatan ini juga didukung oleh MSDM yang menyediakan peralatan olahraga, transportasi, dan refreshment ringan. Efek positif dari kegiatan ini mulai tampak dalam satu bulan pertama pelaksanaannya, di mana karyawan lebih mudah berkomunikasi secara informal bahkan saat bekerja. Koordinasi antar individu menjadi lebih luwes, dan sejumlah masalah teknis yang sebelumnya sering menimbulkan miskomunikasi dapat diselesaikan lebih cepat.

Lebih jauh, terdapat dampak psikologis positif dari kegiatan olahraga rutin ini. Menurut studi oleh Nixdorf et al. (2020), olahraga dalam konteks korporasi dapat mengurangi burnout, meningkatkan engagement, dan membantu mempertahankan performa kerja yang konsisten. Karyawan yang rutin berolahraga menunjukkan penurunan tingkat stres, peningkatan mood, dan kemampuan yang lebih baik dalam menangani tekanan kerja. Observasi lapangan mendukung temuan ini; beberapa karyawan yang aktif dalam kegiatan badminton cenderung lebih proaktif dalam menyampaikan gagasan saat briefing dan lebih cepat merespons tugas operasional.

Namun demikian, terdapat tantangan yang harus dicermati, seperti keterbatasan waktu untuk karyawan *shift* malam dan kendala teknis seperti jadwal penggunaan lapangan. Keberagaman jadwal kerja para karyawan membuat sedikit terkendalanya kegiatan kebersamaan tersebut. Oleh karena itu, penyesuaian seperti rotasi jadwal, serta perluasan jenis olahraga (misalnya *jogging* pagi, senam sore), menjadi rekomendasi yang layak dipertimbangkan oleh MSDM agar manfaat kegiatan ini menjangkau seluruh karyawan. MSDM juga disarankan membuat survei periodik untuk menilai minat dan evaluasi kegiatan, serta membuka kemungkinan kolaborasi dengan pusat kebugaran lokal sebagai bentuk insentif tambahan.

Pembelajaran penting dari program ini adalah bahwa pendekatan humanistik dalam pengelolaan SDM, seperti memberi ruang interaksi sosial non-formal, memiliki dampak signifikan terhadap suasana kerja secara keseluruhan. Program olahraga rutin ini dapat menjadi model pembelajaran bagi hotel lain

8 | Pengabdian

yang mengalami permasalahan serupa dalam aspek hubungan interpersonal antar karyawan. Dengan biaya yang relatif rendah namun hasil yang signifikan terhadap keharmonisan dan kebugaran kerja, program semacam ini patut dimasukkan dalam perencanaan strategis jangka panjang oleh MSDM perusahaan.

4.2 Pelaksanaan Forum Komunikasi Lintas Divisi: RDM dan F&B Division Meeting

Permasalahan komunikasi antar departemen merupakan tantangan signifikan di industri perhotelan, di mana koordinasi yang efektif menjadi kunci sukses pelayanan prima kepada tamu. Untuk menjawab tantangan tersebut, Hotel Fortuna Grande Malioboro mengimplementasikan program forum komunikasi lintas divisi yang terdiri dari *Room Division Meeting* (RDM) dan *Food and Beverage Division Meeting*. Program ini bertujuan menyatukan persepsi kerja antar unit, menciptakan forum dialog terbuka, serta membentuk sistem pelaporan dan koordinasi yang lebih efisien.

Room Division Meeting (RDM) difokuskan pada kolaborasi antar *front office*, *housekeeping*, dan *engineering*. Ketiga departemen ini secara langsung menangani pelayanan kamar tamu, sehingga sinergi di antara mereka sangat penting. RDM diadakan dua minggu sekali, dengan agenda utama mencakup evaluasi operasional, pembagian tugas harian, serta pemecahan masalah lintas departemen. MSDM bertindak sebagai fasilitator dan moderator, memastikan bahwa diskusi tetap fokus dan semua pihak mendapat kesempatan menyampaikan pendapat. Menurut Robbins & Judge (2024), komunikasi organisasi yang terbuka dan sistematis mampu mendorong keterlibatan karyawan serta menciptakan transparansi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan operasional. Hal ini tercermin dalam pelaksanaan RDM, di mana para supervisor mulai merasakan manfaat nyata berupa pengurangan kesalahpahaman informasi, peningkatan respons terhadap keluhan tamu, serta efisiensi waktu dalam penyelesaian tugas.



Gambar 4. Kebersamaan di dalam *Room Division Meeting*

Selain RDM, pelaksanaan F&B Division Meeting menjadi forum penting untuk menyatukan dapur (*kitchen*), *service* (*waiter* dan *waitress*), serta *barista*. F&B merupakan salah satu departemen yang sangat sensitif terhadap ketepatan waktu, kualitas, dan kesesuaian pelayanan. Forum ini

membantu menyinkronkan jadwal pengiriman makanan, pengecekan inventaris, serta menyelesaikan konflik kecil antara tim dapur dan service yang selama ini jarang tersampaikan secara langsung. Studi oleh Liu & Bu (2025) menyebutkan bahwa komunikasi antardivisi yang terstruktur meningkatkan efisiensi proses kerja dan mempercepat adaptasi terhadap perubahan situasi kerja.



Gambar 5. *Food and Beverages Department Meeting*

Efektivitas kedua forum ini dievaluasi menggunakan indikator partisipasi aktif peserta, jumlah isu yang berhasil diselesaikan, dan dampaknya terhadap pelayanan tamu. Hasil observasi menunjukkan peningkatan koordinasi internal yang signifikan. Sebagai contoh, kasus keterlambatan *check-in* yang sebelumnya rata-rata terjadi 5 kali per minggu menurun menjadi hanya 1–2 kali setelah pelaksanaan forum berjalan selama satu bulan. MSDM juga mencatat peningkatan kepuasan kerja karyawan terhadap proses komunikasi, berdasarkan hasil survei internal pada Agustus 2025. Dampak tidak langsung dari forum ini adalah terciptanya budaya kolaboratif dan bertanggung jawab. Setiap karyawan merasa memiliki ruang untuk didengar dan mendapatkan validasi atas usul atau keluhannya. Hal ini mendorong munculnya kepemimpinan kolektif, di mana solusi tidak selalu datang dari atasan, tetapi juga dari anggota tim itu sendiri. Studi oleh Kim & Park (2020) menguatkan bahwa pemberdayaan komunikasi tim melalui forum terstruktur dapat menumbuhkan rasa kepemilikan dan tanggung jawab terhadap hasil kerja.

Namun, beberapa tantangan tetap perlu menjadi perhatian. Salah satunya adalah keterbatasan waktu operasional yang membuat forum ini sulit dihadiri semua pihak secara rutin. Selain itu, tanpa dokumentasi yang memadai, keputusan dalam forum bisa kehilangan arah implementasi. Oleh karena itu, rekomendasi penting adalah menyusun standar operasional prosedur (SOP) pelaksanaan forum, termasuk format notulen, sistem tindak lanjut, dan jadwal evaluasi triwulan.

Forum komunikasi lintas divisi juga perlu diperluas ke departemen lainnya seperti MSDM, *Finance*, dan *Security*, agar terjadi aliran informasi dan koordinasi menyeluruh dalam struktur organisasi hotel. HRD dapat berperan lebih strategis dengan menyediakan pelatihan komunikasi efektif kepada semua kepala departemen guna memastikan forum berjalan dinamis dan terarah. Pelajaran penting dari pelaksanaan forum ini adalah bahwa komunikasi organisasi bukan hanya soal menyampaikan pesan,

10 | Pengabdian

tetapi juga tentang membangun kepercayaan, menciptakan rasa aman psikologis, dan memperkuat kohesi tim. Forum seperti RDM dan F&B Meeting terbukti mampu mengurangi gesekan operasional, mempercepat penyelesaian masalah, dan meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Dengan perencanaan dan pengawasan yang tepat, forum ini dapat menjadi bagian integral dari sistem manajemen mutu hotel.

4.3 Sosialisasi Budaya Perusahaan *Pasca-Rebranding*

Rebranding menjadi Hotel Fortuna Grande Malioboro bukan sekadar perubahan nama atau tampilan fisik semata, tetapi juga melibatkan transformasi nilai, visi, dan budaya organisasi. Dalam konteks ini, sosialisasi budaya kerja menjadi elemen krusial agar seluruh karyawan mampu memahami dan menginternalisasi nilai-nilai baru yang mendasari operasional hotel. Sosialisasi dilakukan melalui pelatihan budaya organisasi, penyebaran materi visual, serta integrasi nilai budaya ke dalam kegiatan rutin seperti briefing pagi dan evaluasi kinerja. HRD bekerja sama dengan manajemen mengembangkan empat nilai utama: *service excellence*, *integrity*, *adaptability*, dan *collaboration*. Pelatihan dilaksanakan secara bergelombang dan mencakup seluruh karyawan, dari level staf hingga supervisor.



Gambar 6. Visi Misi dan Fosia *Core Value*

Franco et al. (2025) menyatakan bahwa perubahan budaya organisasi memerlukan pendekatan terstruktur, mencakup edukasi nilai, pemberian contoh oleh manajemen, dan sistem reinforcement. Dalam pelaksanaannya, pelatihan budaya di Hotel Fortuna Grande menggunakan metode *experiential learning*: diskusi kelompok, studi kasus, dan role play. Hasil pre dan post test menunjukkan adanya peningkatan pemahaman nilai budaya sebesar 23%. Dampak dari sosialisasi budaya tidak hanya terlihat pada pemahaman kognitif karyawan, tetapi juga pada perilaku kerja sehari-hari. Misalnya, staf *front office* mulai menampilkan sikap lebih proaktif dalam menyambut tamu, staf *Housekeeping* menunjukkan inisiatif lebih tinggi dalam menangani komplain, dan supervisor mulai mengaitkan tindakan kerja dengan nilai-nilai budaya dalam sesi evaluasi mingguan.

Integrasi nilai budaya ke dalam sistem manajemen juga diperkuat melalui penyusunan indikator perilaku kerja berbasis budaya. Misalnya, nilai "*adaptability*" dinilai dari kecepatan staf dalam menyesuaikan prosedur saat ada permintaan khusus dari tamu. Studi oleh Franco et al. (2025) menyatakan bahwa penguatan budaya yang efektif adalah ketika nilai menjadi dasar pengambilan keputusan dan penilaian kinerja, bukan hanya slogan. Meskipun pelaksanaan sosialisasi cukup sukses, terdapat tantangan dalam mempertahankan konsistensi penerapan budaya. Tanpa penguatan berkelanjutan, budaya berisiko menjadi formalitas tanpa substansi. Oleh karena itu, MSDM perlu merancang strategi penguatan jangka panjang, seperti pembentukan agen budaya internal (*culture agent*), pelatihan lanjutan setiap semester, serta pengintegrasian budaya ke dalam sistem reward dan punishment.

Evaluasi juga mengungkap bahwa penerimaan budaya lebih tinggi di kalangan karyawan muda yang baru bergabung, dibandingkan karyawan lama yang sudah terbiasa dengan budaya lama. Untuk itu, strategi komunikasi lintas generasi diperlukan, termasuk pendekatan mentoring dan storytelling budaya dari pimpinan kepada staf. Secara keseluruhan, program sosialisasi budaya organisasi pasca-rebranding ini menunjukkan bahwa transformasi identitas organisasi tidak cukup hanya dilakukan di permukaan. Perlu adanya perubahan menyeluruh yang menyentuh cara berpikir, bertindak, dan mengambil keputusan. Dengan pendekatan terstruktur, partisipatif, dan konsisten, budaya organisasi baru dapat membentuk perilaku kolektif yang selaras dengan tujuan strategis perusahaan.

Pelajaran penting dari proses ini adalah bahwa budaya organisasi merupakan aset strategis yang tak kalah penting dibanding aspek finansial atau pemasaran. Tanpa budaya yang kuat dan kohesif, perusahaan akan kesulitan mencapai visi jangka panjang, khususnya di industri jasa yang sangat bergantung pada perilaku dan kepuasan pelanggan. Sosialisasi budaya di Hotel Fortuna Grande Malioboro dapat menjadi model implementasi yang relevan bagi perusahaan lain yang sedang menjalani transformasi serupa.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian pada masyarakat yang dilaksanakan di Hotel Fortuna Grande Malioboro telah memberikan wawasan mendalam mengenai implementasi MSDM, terutama dalam aspek komunikasi, kompensasi non-finansial, dan budaya kerja *pasca-rebranding*. Selama periode kegiatan tersebut, tim terlibat langsung dalam pelaksanaan program-program strategis yang dirancang untuk menjawab berbagai permasalahan internal di lingkungan kerja hotel.

Pertama, program kegiatan olahraga rutin (badminton) terbukti menjadi solusi efektif dalam membangun komunikasi informal antar individu dan menciptakan suasana kerja yang lebih positif. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan kesehatan fisik karyawan, tetapi juga memperkuat relasi sosial dan semangat kerja lintas departemen. Komunikasi yang lebih cair dan interaktif di luar ruang kerja memberikan dampak langsung terhadap efisiensi dan kenyamanan kerja sehari-hari.

Kedua, pelaksanaan forum komunikasi lintas departemen, seperti *Room Division Meeting* (RDM) dan *F&B Division Meeting*, terbukti mampu menyelesaikan berbagai hambatan koordinasi operasional yang sebelumnya sering terjadi. Forum ini menciptakan ruang dialog terbuka antar divisi, mempercepat pengambilan keputusan, serta memperkuat rasa tanggung jawab kolektif antar karyawan. Forum ini juga berkontribusi nyata terhadap perbaikan pelayanan dan penurunan keluhan dari tamu hotel.

Ketiga, sosialisasi budaya organisasi *pasca-rebranding* menjadi tonggak penting dalam membentuk identitas perusahaan yang baru. Melalui pelatihan nilai-nilai inti perusahaan, internalisasi budaya kerja, serta penguatan perilaku berbasis budaya, hotel berhasil menanamkan visi dan misi baru kepada seluruh karyawan. Transformasi budaya ini menjadi pondasi penting untuk membangun organisasi yang adaptif, profesional, dan berorientasi pada pelayanan unggul.

Secara umum, ketiga program yang dilaksanakan selama kegiatan magang menunjukkan bahwa pendekatan strategis dalam manajemen SDM yang berbasis komunikasi terbuka, insentif non-finansial, dan budaya organisasi dapat meningkatkan kinerja karyawan, membangun loyalitas, serta menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Proses rebranding yang awalnya menimbulkan resistensi dan kebingungan di kalangan karyawan, perlahan mampu diatasi melalui pendekatan yang partisipatif dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan dan evaluasi program yang dilakukan selama magang, terdapat beberapa saran konstruktif yang dapat diajukan guna mendukung pengembangan manajemen SDM yang lebih efektif di Hotel Fortuna Grande Malioboro:

1. Peningkatan Jadwal dan Variasi Kegiatan Karyawan

Kegiatan olahraga rutin seperti badminton sebaiknya dijadwalkan lebih fleksibel agar dapat menjangkau karyawan dari berbagai shift. Selain itu, HRD dapat menambah jenis kegiatan rekreatif seperti senam pagi, yoga, atau outbond, untuk memberikan variasi dan menjaga antusiasme karyawan.

2. Formalitas dan Digitalisasi Forum Komunikasi

Forum seperti RDM dan F&B Meeting perlu diinstitusionalisasi dalam bentuk SOP tertulis dan pelaporan digital. Notulen dan hasil keputusan forum sebaiknya direkap dalam sistem informasi internal agar mudah diakses dan ditindaklanjuti oleh semua pihak terkait.

3. Pelatihan Komunikasi Efektif dan Budaya Organisasi Berkelanjutan

Pelatihan komunikasi dan internalisasi budaya kerja hendaknya dilakukan secara periodik, tidak hanya pada saat awal rebranding. HRD dapat menyelenggarakan workshop lanjutan dan menyusun modul pembelajaran yang dapat diakses secara mandiri oleh karyawan.

4. Evaluasi dan Monitoring Jangka Panjang

Setiap program yang telah dilaksanakan sebaiknya dievaluasi secara kuantitatif dan kualitatif setiap tiga atau enam bulan. Indikator evaluasi bisa berupa kepuasan karyawan, indeks produktivitas, dan skor kepuasan tamu terhadap pelayanan.

5. Keterlibatan Pimpinan dalam Internal Branding

Manajemen puncak sebaiknya lebih aktif terlibat dalam kegiatan sosialisasi budaya kerja dan penguatan nilai perusahaan. Peran teladan dari pimpinan sangat penting untuk memastikan nilai-nilai tersebut dihidupi oleh seluruh karyawan.

6. Integrasi Program ke dalam Sistem Penghargaan dan Penilaian Kinerja

Nilai budaya, partisipasi dalam forum komunikasi, dan keterlibatan dalam kegiatan bersama sebaiknya menjadi bagian dari indikator penilaian kinerja dan sistem reward. Hal ini akan memperkuat komitmen karyawan terhadap program-program yang telah dijalankan. Dengan implementasi berkelanjutan dan penyesuaian berdasarkan kebutuhan internal, Hotel Fortuna Grande Malioboro memiliki potensi besar untuk menjadi organisasi yang tidak hanya unggul dalam pelayanan tetapi juga dalam pengelolaan sumber daya manusianya. Pengalaman magang ini menunjukkan bahwa pendekatan manajemen SDM yang humanistik, strategis, dan adaptif adalah kunci untuk menjawab tantangan dinamika organisasi di era perubahan yang cepat.

DAFTAR RUJUKAN

- Bailey, A. L., Capron, D. W., Buerke, M. L., & Bauer, B. W. (2023). The associations between sport- and physical activity-related concussions and suicidality, suicide capability, and hopelessness among high school adolescents. *Journal of Adolescence*, *95*(6), 1116–1126. <https://doi.org/10.1002/jad.12179>
- Bhardwaj, B., & Kalia, N. (2021). Contextual and task performance: role of employee engagement and organizational culture in hospitality industry. *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, *18*(2), 187–201. <https://doi.org/10.1108/xjm-08-2020-0089>
- Ek Styvén, M., Näppä, A., Mariani, M., & Natarajan, R. (2022). Employee perceptions of employers' creativity and innovation: Implications for employer attractiveness and branding in tourism and hospitality. *Journal of Business Research*, *141*(December 2021), 290–298. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.12.038>
- Franco, M., Sartor, R., & Rodrigues, M. (2025). Cameron and Quinn's organisational culture traits in the context of university-SME cooperation: A qualitative study. *Industry and Higher Education*, *39*(3), 314–334. <https://doi.org/10.1177/09504222241289817>
- Islamiyati, S., & Banin, Q. Al. (2022). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, *1*(3), 238–250. <https://doi.org/10.24034/jimbis.v1i3.5361>
- Kim, Y., & Park, I. (2020). “Coach really knew what i needed and understood me well as a person”: Effective communication acts in coach–athlete interactions among Korean olympic archers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(9). <https://doi.org/10.3390/ijerph17093101>
- Kompensasi, A. P., Kerja, E., Budaya, D., Terhadap, K., Kerja, P., Pada, K., Bingei, P. T., Medan, A., Simbolon, S., & Vicario, V. (2024). Global: Jurnal Ilmiah Multidisiplin | Page 125 from 140 Global. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, *1*(4), 125–140. <https://global.mardi.id/index.php/global>
- Kuvaas, B., Buch, R., Weibel, A., Dysvik, A., & Nerstad, C. G. L. (2017). Do intrinsic and extrinsic motivation relate differently to employee outcomes? *Journal of Economic Psychology*, *61*, 244–258. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2017.05.004>
- Liu, Y., & Bu, M. (2025). Interdepartmental Communication Research: A Case Study of the Finance Department. *Academic Journal of Management and Social Sciences*, *11*(2), 23–28. <https://doi.org/10.54097/pacd6829>
- Nixdorf, I., Beckmann, J., & Nixdorf, R. (2020). Psychological Predictors for Depression and Burnout Among German Junior Elite Athletes. *Frontiers in Psychology*, *11*(April), 1–13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00601>
- Robbins, S., & Judge, T. (2024). *Organizational Behavior*, 19/E, Global Edition. In *Pearson*.

- Rustandi, D., & Anbar Nankus, I. (2023). The Impact of Compensation and Work Environment on Employee Job Satisfaction in the Hospitality Industry (Case Study of Kampung Sumber Alam Hotel and Resort). *Golden Ratio of Data in Summary*, 3(1), 152–162. <https://doi.org/10.52970/grdis.v3i2.1073> Website: <https://goldenratio.id/index.php/grdis>
- Setiawan, R., & Halim, S. (2023). Hubungan aktivitas fisik dan tingkat stres pada mahasiswa fakultas kedokteran universitas tarumanagara. *JKKT Jurnal Kesehatan Dan Kedokteran Tarumanagara*, 2(1), 16–19.