

# **KUALITAS RELASI ANTARA JAMBULUWUK MALIOBORO HOTEL DENGAN KOMUNITAS LOKAL PURWOKINANTI YOGYAKARTA**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Hubungan Komunitas Berdasarkan  
Konsep *Organizations Public Relationships*)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

**GABRIELLA PRITA SANDINSA**

**160905953**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

KUALITAS RELASI ANTARA JAMBULUWUK MALIOBORO HOTEL  
DENGAN KOMUNITAS LOKAL PURWOKINANTI YOGYAKARTA  
(Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Hubungan Komunitas Berdasarkan Konsep  
*Organizations Public Relationships*)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

GABRIELLA PRITA SANDINSA

160905953

disetujui oleh :



**Dr. G. Arum Yudarwati, SIP., M.Mktg.Comm.**

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel Dengan Komunitas Lokal Purwokinanti Yogyakarta  
(Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Hubungan Komunitas Berdasarkan Konsep Organizations Public Relationships)  
Penyusun : Gabriella Prita Sandinsa  
NPM : 160905953

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada  
Hari / Tanggal : Jumat / 28 April 2023  
Pukul : 13.00 WIB  
Tempat : Ruang Pendaran FISIP UAJY

TIM PENGUJI

**Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.**

Penguji Utama

**Dr. G. Arum Yudarwati, S.I.P., M.Mktg. Comm.**

Penguji I

**Meganusa Prayudi Ludvianto, S.I.P., M.Commun.**

Penguji II



**Ranggabumi Nuswantoro, S.Sos., M.A.**  
Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gabriella Prita Sandinsa

NPM : 160905953

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel Dengan Komunitas Lokal Purwokinanti Yogyakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Hubungan Komunitas Berdasarkan Konsep *Organizations Public Relationships*)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 31 Maret 2023

Saya yang menyatakan,



Gabriella Prita Sandinsa

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini dipersembahkan untuk :*

*Tuhan Yesus Kristus*

*Mama dan Papa*

*Eyang Uti dan Eyang Kakung*

*Kakak dan Adik Kembar*

*Sahabat*

*“The Journey of a Thousand Miles,*

*Begin With a Single Steps.”*

*Anonimous.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat dan penyertaan-Nya yang tak berkesudahan maka tugas akhir yang peneliti tulis dengan judul “Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel Dengan Komunitas Lokal Purwokinanti Yogyakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Hubungan Komunitas Berdasarkan Konsep Organizations Public Relationships) yang disusun untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta bisa selesai. Skripsi ini bukan lah karya peneliti yang “sempurna”, namun tetap menjadi hasil terbaik dari usaha, niat dan perjalanan belajar di bangku kuliah selama ini.

Proses yang peneliti jalani untuk menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari pihak – pihak yang berjasa dan tidak pernah lelah untuk mendukung peneliti. Ucapan terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang memberikan jalan, memampukan dan mengizinkan peneliti untuk melalui segala proses naik turun dalam penulisan skripsi ini.
2. Mama Niken Titah, *my wonder woman* dan panutan peneliti untuk bisa menjadi perempuan mandiri. Mama yang bisa merangkul berbagai peran bagi keluarga dan anak – anaknya. Papa Darmawan Dadijono, terima kasih sudah kembali hadir bagi anak *wedok* satu – satunya ini. Terima kasih terdalam untuk mama dan papa karena tidak pernah menyerah untuk memberikan dukungan moral, doa dan materi serta selalu mengusahakan segala hal demi kelancaran pendidikan anaknya. Maaf jika terlampau lama menunggu untuk penyelesaian skripsi ini.
3. Alm. Eyang uti Theresia Sumaryatun yang hingga hari terakhirnya tetap yakin dan mendoakan cucu *wedoknya* untuk bisa menyelesaikan skripsi ini. Peneliti senang bisa merawat eyang uti hingga kesembuhan kekalnya di tengah proses penulisan skripsi ini. Eyang Kakung Moediyono, terima kasih untuk doa dan dukungannya hingga saat ini.

4. Aloysius Brama Adintyo, Kusa Adananjati dan Lawa Adinanjati. Kakak dan adik – adik yang tersayang. Menjadi satu – satunya saudara perempuan di tengah kalian adalah berkat dan ujian kesabaran bagi peneliti. Dukungan kalian sangat unik mulai dari bentuk pidato hingga lawakan yang tidak pernah habis dalam hari – hari peneliti.
5. Bu Arum yang telah membimbing peneliti dengan sabar dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi.
6. Pihak Jambuluwuk Malioboro Hotel dan warga Kampung Purwokinanti sebagai lokasi penelitian. Terima kasih untuk keterlibatan narasumber dalam penelitian ini.
7. Kedua sahabat tersayang, Rinda Odelia dan Emilia Jaty Brenda yang tidak pernah lelah dengan tingkah laku peneliti selama proses skripsi. *I love you guys so much!*
8. Hanna, Vattaya, Wina, Maya, Nadya, Intan, Refo, Yosia, Bogi, Cent, Ardian, Cam-cam dan Dicky. Terima kasih karena selalu ada untuk peneliti dalam perjalanan perkuliahan hingga saat ini. Semoga persahabatan kita selalu terjaga walaupun sudah memiliki kesibukan masing – masing.
9. Devina Mailoor dan Angela Natasha yang juga tidak pernah lelah memberi dukungan dari jauh maupun dekat untuk peneliti. Sampai bertemu lagi!
10. Asrama Kenari. Mas Adrian Kiyuw, Macil, Dani, Kak Nadiya, Nanda, dan Vando. Kalian lebih dari sekedar rekan kerja, tapi juga sebagai keluarga bagi peneliti. Terima kasih karena sudah menemani peneliti untuk begadang di masa pertengahan hingga akhir penulisan skripsi ini. Semoga hubungan kita tetap terjaga.
11. Gabriella Prita Sandinsa atau peneliti sendiri yang tidak pernah menyerah untuk menyelesaikan hal yang telah dimulai. Terima kasih telah sekuat ini, dan akan selalu kuat untuk menghadapi hal – hal mengejutkan di masa yang akan datang.
12. Untuk teman – teman dan pihak – pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu. Juga yang pernah menjadi bagian dalam hidup saya. Terima kasih untuk dukungan maupun pengalaman yang lalu sehingga bisa membentuk diri peneliti saat ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAKSI.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah .....	7
3. Tujuan Penelitian .....	7
4. Manfaat Penelitian .....	7
4.1. Manfaat Akademis .....	7
4.2. Manfaat Praktis .....	7
5. Kerangka Teori.....	8
5.1. Public relations sebagai <i>relationship management</i> .....	8
5.2. Hubungan komunitas .....	11
5.3. Kualitas Relasi .....	14
6. Kerangka Konsep.....	18

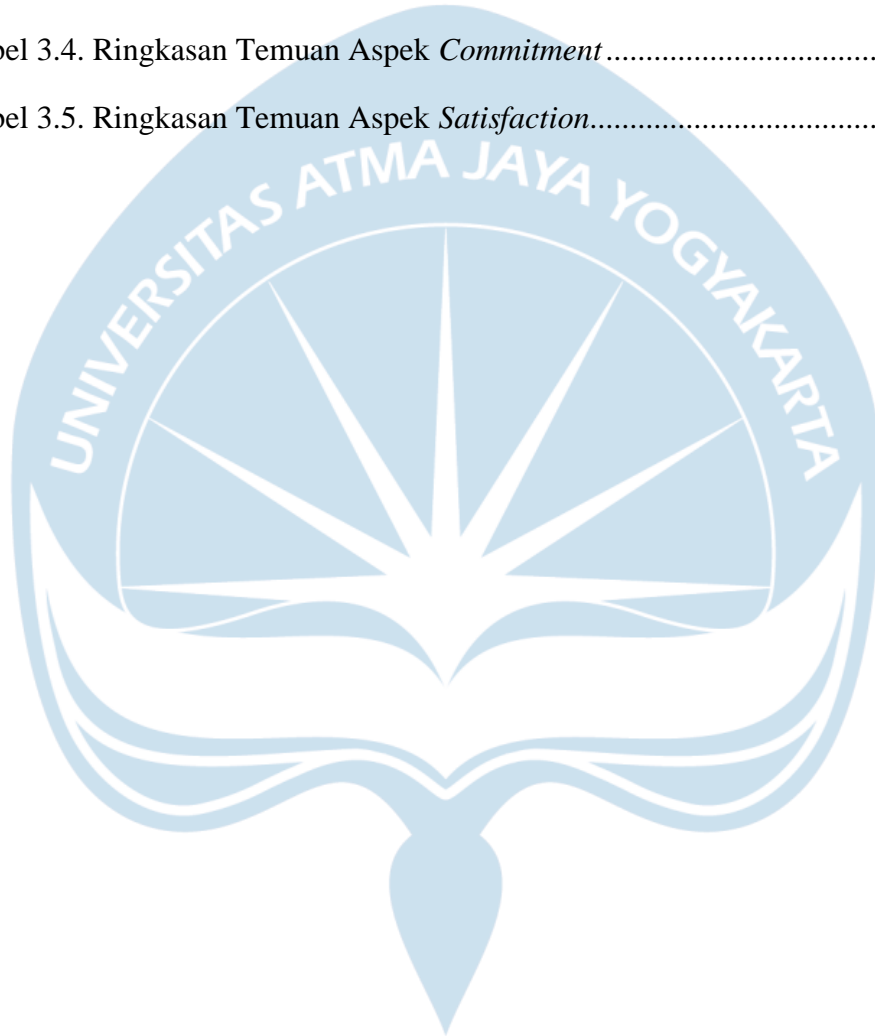


7. Metodologi .....	23
7.1. Jenis Penelitian.....	23
7.2. Metode Penelitian.....	24
7.3. Subjek Penelitian.....	25
7.4. Teknik Pengumpulan Data.....	25
7.5. Teknik Analisis Data.....	27
7.6. Triangulasi Data.....	28
BAB II.....	30
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	30
1. Sejarah Berdirinya Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta ....	30
2. Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel.....	31
3. Struktur Organisasi.....	32
4. Visi dan Misi Perusahaan.....	34
5. Nilai – Nilai Perusahaan.....	35
6. Aktivitas Hubungan Komunitas Jambuluwuk Malioboro Hotel.....	35
BAB III.....	40
TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....	40
1. Temuan Data .....	41
1.1. Makna Relasi Organisasi dan Komunitas Lokal.....	41
1.2. Kualitas Relasi .....	46
1.3. Temuan di luar Aspek dan Ciri Khas Dalam Relasi Kedua Pihak.....	70
2. Pembahasan.....	78
1.1. Makna Relasi Bagi Jambuluwuk Malioboro Hotel dan Komunitas Lokal Purwokinanti Yogyakarta.....	80
2.2. Kualitas Relasi Berdasarkan Aspek <i>Control Mutuality</i> .....	82

2.3. Kualitas relasi berdasarkan aspek <i>trust</i> .....	87
2.4. Kualitas relasi berdasarkan aspek <i>commitment</i> .....	90
2.5. Kualitas relasi berdasarkan aspek <i>satisfaction</i> .....	92
2.6. Jenis Relasi.....	95
2.7. Temuan baru dan ciri khas dalam relasi kedua pihak .....	96
BAB IV .....	101
PENUTUP.....	101
1. Kesimpulan .....	101
2. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN.....	106

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Ringkasan Temuan Makna Relasi Organisasi dan Komunitas .....	46
Tabel 3.2. Ringkasan Temuan Aspek <i>Control Mutuality</i> .....	54
Tabel 3.3. Ringkasan Temuan Aspek Trust .....	61
Tabel 3.4. Ringkasan Temuan Aspek <i>Commitment</i> .....	65
Tabel 3.5. Ringkasan Temuan Aspek <i>Satisfaction</i> .....	69



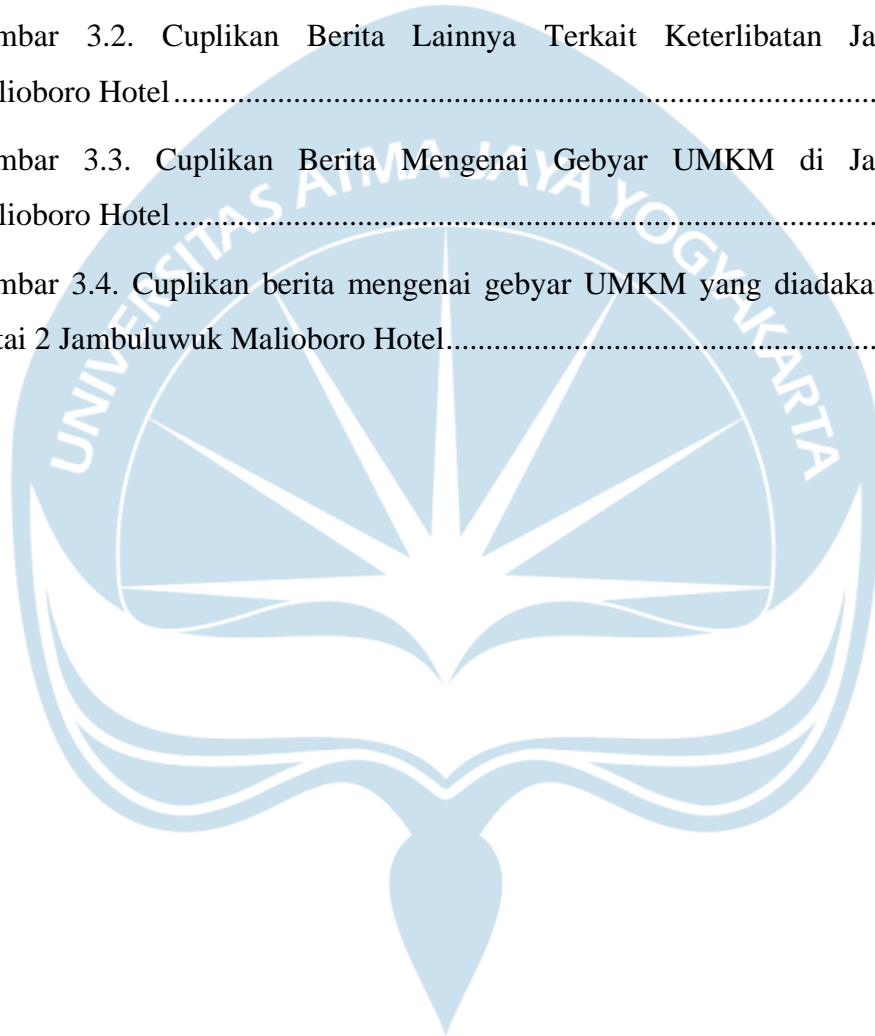
## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1. Kerangka Konsep.....	23
Bagan 3.1. Hasil Pembahasan.....	79



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi (sumber: dokumen perusahaan) .....	33
Gambar 3.1. Cuplikan Berita Keterlibatan Jambuluwuk Malioboro Hotel dalam Kegiatan Komunitas Lokal .....	76
Gambar 3.2. Cuplikan Berita Lainnya Terkait Keterlibatan Jambuluwuk Malioboro Hotel.....	76
Gambar 3.3. Cuplikan Berita Mengenai Gebyar UMKM di Jambuluwuk Malioboro Hotel.....	77
Gambar 3.4. Cuplikan berita mengenai gebyar UMKM yang diadakan di lobby lantai 2 Jambuluwuk Malioboro Hotel.....	77



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Pengkodean Data Wawancara 1 .....	107
Lampiran 2. Lembar Pengkodean Data Wawancara 2 .....	113
Lampiran 3. Lembar Pengkodean Data Wawancara 3 .....	119
Lampiran 4. Lembar Pengkodean Data Wawancara 4 .....	127
Lampiran 5. Lembar Pengkodean Data Wawancara 5 .....	137
Lampiran 6. Lembar Pengkodean Data Wawancara 6 .....	145
Lampiran 7. Lembar Pengkodean Data Wawancara 7 .....	152
Lampiran 8. Lembar Pengkodean Data Wawancara 8 .....	158
Lampiran 9. Lembar Pengkodean Data Wawancara 9 .....	162
Lampiran 10. Transkrip Wawancara HR Jambuluwuk 1 .....	165
Lampiran 11. Transkrip Wawancara HR Jambuluwuk 2 .....	168
Lampiran 12. Transkrip Wawancara Pak Bambang Ketua RW 06 .....	171
Lampiran 13. Transkrip Wawancara Pak Priono Ketua RW 05 .....	175
Lampiran 14. Transkrip Wawancara Pak Wahyu Ketua RW 04 .....	179
Lampiran 15. Transkrip Wawancara Bu Fitri Anggota Pengurus PKK .....	182
Lampiran 16. Transkrip Wawancara Gina Anggota Forum UMKM .....	186
Lampiran 17. Transkrip Wawancara Pemuda Purwokinanti .....	190
Lampiran 18. Transkrip Wawancara Dela Pemudi .....	193
Lampiran 19. Interview Guide .....	195

**Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel Dengan Komunitas Lokal Purwokinanti Yogyakarta (Studi Deskriptif Kualitatif Terhadap Hubungan Komunitas Berdasarkan Konsep Organizations Public Relationships)**

**ABSTRAKSI**

JLM merupakan hotel dengan fasilitas bintang empat yang terletak di wilayah Kampung Purwokinanti. Wilayah Kampung Purwokinanti merupakan lokasi strategis karena terletak di pusat kota Yogyakarta. Letaknya yang berada di tengah masyarakat Purwokinanti mengharuskan hotel memiliki relasi yang baik dengan lingkungannya. Untuk membangun relasi yang baik dengan lingkungannya, hotel JLM memiliki beberapa program kerja yang dikhususkan untuk komunitas lokal. Saat ini hubungan hotel dengan lingkungan sekitar berjalan dengan baik namun membutuhkan evaluasi untuk mengetahui kualitas relasi antara kedua belah pihak.

Penelitian ini mengacu pada konsep Organizations Public Relationships atau OPR untuk mengetahui *outcomes* berupa kualitas dan jenis relasi dari organisasi dan komunitas lokal. Kualitas relasi terbentuk dari empat aspek yaitu *control mutuality*, *trust*, *commitment* dan *satisfaction*. *Outcomes* lainnya berupa jenis relasi yaitu *exchange relationships* dan *communal relationships*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode *indepth interview* demi mendapatkan data yang detail dan mendalam. Metode lain yang digunakan adalah kajian pustaka dari *website* Jambuluwuk Malioboro Hotel dan Kelurahan Purwokinanti untuk mendapatkan data sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis relasi antara JLM dan komunitas lokal adalah *exchange relationship* dimana kedua belah pihak di dalam relasi tersebut terdapat pertukaran untuk memenuhi kepentingan dan mendapatkan keuntungan. Keempat aspek OPR pun sudah terpenuhi tetapi belum maksimal. Hal yang membuat kualitas relasi belum maksimal adalah adanya perbedaan perlakuan dan aktivitas hubungan komunitas pada kelompok wilayah yang jauh dari bangunan hotel dan jarang berinteraksi dengan pihak hotel. Selain itu juga ditemukan beberapa hal baru di luar keempat aspek tersebut yang turut menjadi faktor pendukung kualitas relasi seperti aspek komunikasi yang baik, aspek ekonomi, dan keterlibatan hotel dengan kegiatan komunitas lokal.

Kata kunci: Kualitas relasi, Jenis relasi, *Organizations Public Relationships*, Komunitas lokal.