

## BAB II

### DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan mengenai objek dalam penelitian ini yaitu Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel. Adapun beberapa hal yang akan dijelaskan oleh peneliti yaitu gambaran umum mengenai perusahaan seperti sejarah, visi misi, nilai perusahaan, struktur organisasi serta aktivitas hubungan komunitas yang dilakukan Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel dalam menjalin relasi dengan komunitas lokal serta yang terakhir adalah gambaran umum mengenai komunitas lokal yaitu Kampung Purwokinanti. Data yang didapatkan oleh peneliti berasal dari wawancara dengan narasumber dan dokumen perusahaan Jambuluwuk Hotel.

#### **1. Sejarah Berdirinya Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel Yogyakarta**

Jambuluwuk Malioboro Hotel berada di bawah naungan PT Arcs House, yaitu merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan dan sudah memiliki lebih dari tiga *resort* dan hotel di beberapa kota di Indonesia. PT Arcs House melihat bahwa Indonesia merupakan negara dengan beragam budaya dan destinasi wisata sehingga memberi kesempatan bagi industri perhotelan untuk terus berkembang. Selain itu melihat kebutuhan tempat tinggal sementara bagi berlangsungnya kegiatan perusahaan dalam berbagai bidang industri bisnis yang terus meningkat (Nikmawati, 2019).

Pertengahan tahun 2005, PT Arcs House membangun *small resort* bintang 4 yang berada di Tapos Ciawi, Jawa Barat dengan nama Jambuluwuk Resort Puncak. Resort ini mengusung konsep kayu dan bentuk bangunan tradisional yang

menghasilkan suasana hangat sehingga cocok digunakan untuk kegiatan rapat hingga liburan keluarga dengan udara sejuk di dataran tinggi.

Melihat respon positif masyarakat tentang Jambuluwuk Puncak, PT Arcs House membangun resort kedua pada tahun 2009 berada di Batu, Malang dengan nama Jambuluwuk Resort Batu. Resort ini mengikuti konsep Jambuluwuk Puncak karena letaknya juga berada di dataran tinggi. Bulan Desember tahun 2011, PT Arcs membangun *boutique hotel* pertamanya yang berada di kawasan Malioboro tepatnya berada di Jalan Gajah Mada No 67, Yogyakarta.

## **2. Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel**

Jambuluwuk Malioboro merupakan salah satu hotel bintang empat di Yogyakarta yang sudah beroperasi sejak bulan Desember 2011. Jambuluwuk Malioboro Hotel beralamat di Jalan Gajah Mada no 67, Purwokinanti, Pakualaman, Kota Yogyakarta. Wilayah Jambuluwuk Malioboro menempati tiga titik RW di Kampung Purwokinanti, tepatnya RW 04, 05 dan 06. Lokasi tersebut merupakan lokasi yang strategis karena masih berada di wilayah Malioboro atau di dalam area kota Yogyakarta dan akses jalan yang mudah dijangkau oleh kendaraan kecil seperti motor dan becak hingga bus pariwisata.

Seperti setiap properti yang didirikan oleh PT Arcs House, Jambuluwuk Malioboro Hotel memiliki konsep kebudayaan Indonesia yang kental khususnya kebudayaan Jawa karena letaknya di Yogyakarta. Hal tersebut bertujuan untuk memperkenalkan kebudayaan Indonesia kepada tamu yang datang dan diperkuat dengan adanya gamelan serta batik *centre* yang diletakan pada *lobby* hotel serta sentuhan motif batik kawung pada setiap kamar. Adapun target pasar utama yang

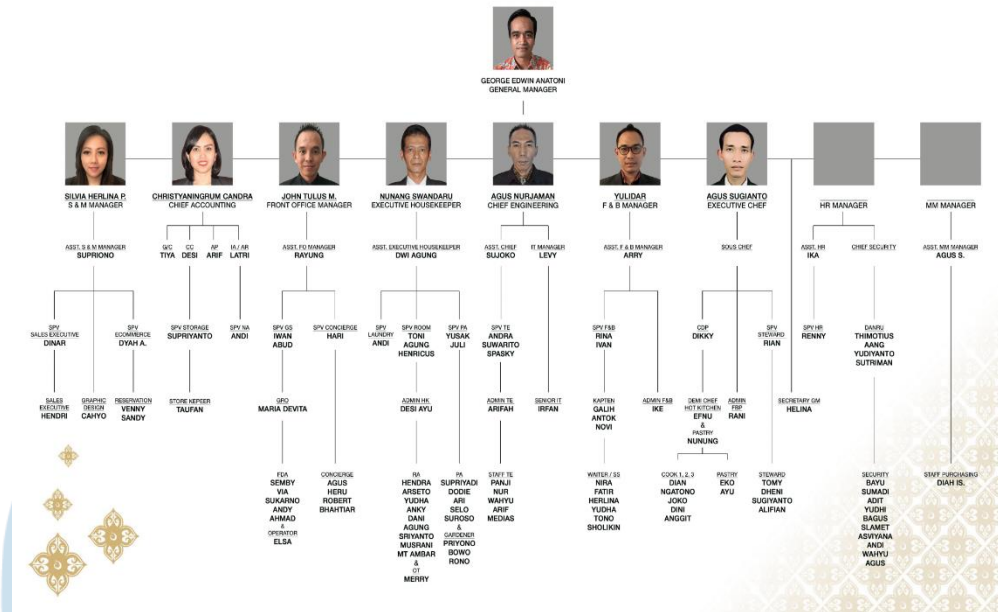
dituju oleh Jambuluwuk Malioboro Hotel adalah *government, corporation, travel agent dan family*.

Jambuluwuk Malioboro memiliki 144 kamar yang terdiri dari 6 tipe kamar. Tipe kamar tersebut diantaranya adalah 34 kamar *superior*, 94 kamar *deluxe*, 8 kamar *deluxe premier*, 5 kamar *junior suite*, masing – masing 1 kamar dengan tipe Gajah Mada *Suite* dan Jambuluwuk *Suite*. Selain 6 tipe kamar tersebut, Jambuluwuk Malioboro dilengkapi berbagai fasilitas untuk memanjakan tamunya yaitu kolam renang anak dan dewasa, *Batik Lounge, The Club House Restaurant, Angkringan Mbok Luwuk, fitness centre, Melah Spa, children playground, meeting room* dan *ball room* dengan kapasitas hingga 1000 orang dan *XIXY House Bar*.

### **3. Struktur Organisasi**

Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel sejak masa Covid-19 hingga saat ini mempekerjakan sekitar 92 karyawan dan lebih dari 40% dari jumlah total tersebut terdiri dari warga lokal Kampung Purwokinanti. Sesuai aktivitas hubungan komunitas yang sudah disebutkan pada sub bab sebelumnya, Jambuluwuk Malioboro Hotel membuka rekrutmen karyawan bagi warga lokal. Setiap karyawan mendapatkan hak untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuannya dengan mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan baik sebelum dan sesudah menjadi karyawan. Berikut merupakan struktur organisasi dari Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel.

**STRUCTURE ORGANIZATION  
JAMBULUWUK MALIOBORO HOTEL  
YOGYAKARTA**



**Gambar 2.1. Struktur Organisasi (sumber: dokumen perusahaan)**

Berdasarkan struktur organisasi di atas, Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel memiliki sembilan divisi yang dipimpin langsung oleh *General Manager*. Kesembilan divisi tersebut antara lain terdiri dari *Sales & Marketing Manager*, *Chief Accounting*, *Front Office Manager*, *Executive Housekeeper*, *Chief Engineering*, *Food & Beverage Manager*, *Executive Chef*, *Human & Resources Manager*, dan *Material Managerial*.

Divisi Human Resource Jambuluwuk Malioboro secara garis besar memiliki fungsi untuk melakukan rekrutmen hingga penilaian pada kinerja karyawan. Namun terdapat fungsi lain yaitu menjaga relasi internal maupun

eksternal Jambuluwuk Malioboro dengan warga lokal. Relasi eksternal dijaga dengan merealisasikan program - program yang sudah dirancang dan disetujui bersama dengan divisi *Public Relations* PT Arcs House yang bertempat di ibu kota Jakarta. Divisi *Human Resources* turun langsung untuk merealisasikan program bersama dengan komunitas lokal Purwokinanti Yogyakarta.

#### **4. Visi dan Misi Perusahaan**

Seperti setiap perusahaan yang memiliki visi dan misi, berikut merupakan visi dan misi Jambuluwuk (PT Arcs, 2019):

- a. Visi: Kami mempunyai tujuan untuk menjadi aset dunia dalam pariwisata dengan mengembangk an pembangunan properti di kawasan Strategi dan memasukkan budaya Indonesia yang kaya serta memperkenalkannya ke seluruh dunia.
- b. Misi:
  - i. Mengoptimalkan strategi pertumbuhan bisnis secara menguntungkan untuk meningkatkan nilai pemegang saham, kesejahteraan karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya.
  - ii. Membangun SDM profesional yang berkarakter dan kompeten dengan memberikan kesempatan kepada penduduk lokal atau sekitarnya.
  - iii. Membangun produk *hospitality* yang terbaik dan juga memberikan pelayanan teratas khas Indonesia, sehingga dapat mempromosikan kebudayaan lokal ke seluruh penjuru dunia.

- iv. Membangun dan menggunakan bahan – bahan yang ramah lingkungan (bumi).

## 5. Nilai – Nilai Perusahaan

Nilai organisasi yang diterapkan oleh PT. ARCS kepada seluruh anak perusahaannya terutama Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta adalah sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pembangunan dan *management* hotel dan resort maka, perusahaan menjabarkan nilai yang akan dicapai perusahaan dalam setiap produknya sebagai berikut (PT Arcs, 2019):

- a. *Comfortable and Secure*: kenyamanan dan keamanan tamu
- b. *Friendly and Care*: keramahan dan kepedulian terhadap kebutuhan tamu
- c. *Clean And Accurate*: kebersihan atau higienitas dan akurasi pelayanan terhadap tamu
- d. *Responsive and Enthusiasm*: *responsive* dan antusiasme dalam melayani sehingga menciptakan pelayanan yang cepat, tulus dan sepenuh hati.

## 6. Aktivitas Hubungan Komunitas Jambuluwuk Malioboro Hotel

Setiap aktivitas yang dilakukan Jambuluwuk Malioboro Hotel bersinggungan dengan warga Kampung Purwokinanti khususnya RW 04, RW 05 dan RW 06 karena **letaknya** yang termasuk di dalam area tersebut. Adapun aktivitas hubungan komunitas yang dilakukan oleh Jambuluwuk Malioboro Hotel demi menjaga relasinya dengan komunitas lokal atau warga Kampung Purwokinanti RW 06, diantaranya (Nikmawati, 2019):

a. Buka puasa bersama

Aktivitas ini biasanya dilakukan pada saat bulan Ramadhan sejak awal Jambuluwuk Malioboro Hotel berdiri. Pihak Jambuluwuk Malioboro Hotel akan mengundang warga dalam rangkaian acara tersebut sehingga bisa melakukan ibadah dan menikmati hidangan buka puasa bersama – sama. Kegiatan tersebut dilaksanakan dengan tujuan mempererat tali silaturahmi antara Jambuluwuk Malioboro Hotel terutama dengan warga yang beragama muslim.

b. Partisipasi dalam acara HUT RI

Beberapa perwakilan dari Jambuluwuk Malioboro Hotel mengikuti berbagai acara yang diadakan oleh warga dalam rangka memperingati Hari Kemerdekaan Indonesia dengan tujuan membangun dan menjaga kebersamaan dengan warga sekitar. Adapun acara yang diselenggarakan adalah malam tirakatan, berbagai perlombaan dan upacara bendera. Tidak jarang pihak hotel memberikan bantuan berupa materi maupun keperluan lain seperti peralatan untuk mendukung berjalannya acara tersebut.

c. Memberi bantuan dalam bentuk materi dan peminjaman lahan

Seperti saat merayakan Hari Kemerdekaan Indonesia, warga kerap mengadakan acara lain yang melibatkan partisipasi berbagai pihak termasuk Jambuluwuk Malioboro Hotel. Selain partisipasi anggota organisasi dalam acara yang diselenggarakan warga, pihak hotel juga kerap membantu dalam bentuk *sponsorship* atau pemberian materi. Warga dapat mengajukan proposal mengenai kegiatan yang akan diadakan dan

apa yang dibutuhkan kepada pihak Jambuluwuk Malioboro Hotel, setelah itu akan dipertimbangkan.

Jambuluwuk Malioboro Hotel juga memiliki lahan kosong di belakang bangunan hotel yang digunakan sebagai tempat parkir bagi tamu yang datang. Bantuan lain yang diberikan pihak hotel yaitu meminjamkan lahan tersebut untuk kebutuhan kegiatan warga sekitar. Tujuan Jambuluwuk Malioboro Hotel melakukan pemberian *sponsorship* dan peminjaman lahan adalah untuk membangun dan menjaga relasi dengan komunitas lokal.

d. Donor darah

Bekerja sama dengan Palang Merah Indonesia cabang Yogyakarta, setiap tiga hingga enam bulan sekali, Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel juga mengadakan donor darah untuk pihak internal perusahaan. Namun tidak menutup kemungkinan untuk warga sekitar turut berpartisipasi dalam kegiatan tersebut. Pihak internal perusahaan biasanya akan menyampaikan undangan kegiatan donor darah yang akan diadakan melalui Whatsapp atau melalui mulut ke mulut agar warga dapat berpartisipasi. Kegiatan donor darah tersebut diselenggarakan sebagai bentuk kepedulian Jambuluwuk Malioboro Hotel untuk membantu memenuhi persediaan kebutuhan darah bagi masyarakat.

e. Perekrutan karyawan

Perekrutan 40% tenaga kerja bagi warga lokal dilakukan sejak awal berdiri oleh Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel. Hal tersebut



dilakukan sesuai dengan misi perusahaan untuk membangun SDM profesional yang berkarakter dan kompeten serta memberikan kesempatan kepada penduduk lokal atau sekitarnya untuk berkembang bersama Jambuluwuk Malioboro Hotel. Warga lokal yang direkrut oleh Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel mendapatkan pelatihan rutin terkait dengan bidang pekerjaan mereka demi kualitas tenaga kerja yang memadai dan mengikuti perkembangan bidang pariwisata dan perhotelan.

Setiap aktivitas hubungan komunitas yang dilakukan oleh Jambuluwuk Malioboro Hotel dilakukan sejak awal berdiri demi menciptakan hubungan yang baik dengan warga sekitar. Jambuluwuk Malioboro Hotel menyadari bahwa mereka merupakan bagian dari komunitas. Aktivitas Jambuluwuk Malioboro Hotel tidak akan berjalan dengan lancar hingga sekarang tanpa adanya komunitas lokal. Kebersamaan terus dibangun oleh Jambuluwuk Malioboro Hotel dengan berpartisipasi dalam kegiatan yang diadakan oleh warga sekitar dan dengan menyelenggarakan aktivitas hubungan komunitas.

Komunitas lokal Kampung Purwokinanti sendiri merupakan salah satu dari empat kampung yang ada di Kelurahan Purwokinanti. Kampung Purwokinanti termasuk ke dalam wilayah Kecamatan Pakualaman, Kota Yogyakarta dan terdiri dari 10 RW serta 47 RT di dalamnya (Bambang, 2021). Sebelah barat dari wilayahnya dibatasi oleh Sungai Code. Menurut situs resmi Kelurahan Purwokinanti, wilayah ini memiliki luas wilayah 0.33 km<sup>2</sup> dengan batas wilayah utara yaitu Bausasran, sebelah selatan

Wirogunan, sebelah timur Gunungketur dan sebelah barat Ngupasan. Purwokinanti termasuk ke dalam wilayah padat penduduk dengan data terakhir pada tahun 2021 berdasarkan situs resmi Kependudukan DIY jumlah penduduk terdiri dari 2.210 orang penduduk laki laki maupun perempuan. Tiga RW pada kampung ini menaungi beberapa titik wilayah Jambuluwuk Malioboro Hotel yaitu RW 04, RW 05 dan titik yang terluas ada pada RW 06 (Nikmawati, 2019).

