

BAB IV

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dipaparkan oleh peneliti, disimpulkan bahwa kualitas relasi antara Jambuluwuk Malioboro Hotel dan Komunitas Purwokinanti secara keseluruhan sudah memenuhi keempat aspek menurut konsep OPR yaitu *control mutuality*, *trust*, *commitment* dan *satisfaction*. Selain itu ditemukan beberapa hal di luar keempat aspek tersebut yang turut menjadi faktor pendukung kualitas relasi antara Jambuluwuk Malioboro Hotel dengan Komunitas Purwokinanti hingga saat ini. Faktor tersebut terdiri dari empat hal. Pertama, menerima dan menindak lanjuti keluhan anggota komunitas lokal. Keluhan yang disampaikan oleh komunitas lokal diterima oleh pihak hotel dan langsung ditindak lanjuti agar masalah bisa segera selesai tanpa menimbulkan keributan. Kedua, komunikasi yang baik antara kedua pihak meminimalisir kesalah pahaman dan menjaga hubungan baik keduanya. Ketiga, sebagian besar penyerapan tenaga kerja adalah warga lokal. Warga setempat merasakan dampak dari segi ekonomi. Selain itu membuka peluang bagi anggota komunitas lain untuk membuka usaha penjualan barang maupun jasa. Keempat, organisasi memberikan dukungan materi maupun non-materi dan terlibat dalam kegiatan komunitas lokal. Dukungan yang diberikan kepada pihak hotel turut menjadi *boomerang* atau timbal balik sehingga relasi keduanya terjalin dengan baik hingga saat ini. Anggota komunitas lokal turut meberikan dukungan dan terlibat dalam

kegiatan Jambuluwuk Malioboro Hotel jika ada kegiatan yang ditujukan untuk pihak eksternal perusahaan.

Walaupun semua aspek sudah terpenuhi, namun peneliti melihat bahwa relasi Jambuluwuk Malioboro Hotel dan anggota komunitas lokal belum maksimal. Kelompok wilayah yang jauh dari bangunan hotel dan jarang berinteraksi dengan pihak hotel belum mendapatkan perlakuan dan aktivitas hubungan komunitas yang sama dengan wilayah atau kelompok lain yang lebih dekat dan kerap berinteraksi. Wilayah atau kelompok tersebut adalah RW 04, kelompok pemuda dan kelompok pemudi Purwokinanti. Ketiga kelompok tersebut belum mendapatkan interaksi dan aktivitas hubungan komunitas yang sama dengan kelompok dalam Komunitas Purwokinanti. Kelompok pemuda dan pemudi tidak mendapatkan aktivitas yang khusus ditujukan untuk mereka. Selama ini pemuda dan pemudi terlibat dalam kegiatan yang diadakan oleh kelompok lain seperti kegiatan PKK atau kegiatan dengan forum UMKM. Peneliti melihat bahwa kelompok pemuda dan pemudi ingin adanya aktivitas hubungan komunitas dan interaksi lebih dari Jambuluwuk Malioboro Hotel yang di khususkan bagi mereka.

Exchange relationship adalah jenis relasi yang dimiliki oleh Jambuluwuk Malioboro dan Komunitas Purwokinanti karena di dalam relasi tersebut terdapat pertukaran untuk dapat memenuhi kepentingan dan mendapatkan keuntungan dari kedua pihak. Jambuluwuk Malioboro Hotel membangun relasi untuk bisa mendirikan gedung hotel di wilayah tersebut. Begitu juga dengan Komunitas Purwokinanti yang merasakan berbagai dampak terutama dari segi perekonomian yang sedikit demi sedikit dapat meningkat dengan adanya peresapan tenaga kerja

lokal dan peluang untuk membuka usaha barang maupun jasa di wilayah itu sendiri.

2. Saran

Berikut saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan kesimpulan di atas :

1. Saran Akademis

Penelitian selanjutnya terkait dengan topik ini bisa menggunakan dasar teori CSR yang lebih berfokus pada aktivitas untuk mengelola relasi dengan *eksternal* khususnya komunitas lokal. Sementara untuk metode lain dapat menggunakan metode kuantitatif untuk mendapatkan data yang pasti dalam bentuk nilai angka dan meminimalisir terjadinya bias pada data.

2. Saran Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas relasi antara kedua pihak. Aktivitas hubungan komunitas yang dilakukan oleh Jambuluwuk Malioboro Hotel antara satu wilayah dengan wilayah lain, antara satu kelompok dengan kelompok lainnya lebih baik diterapkan dengan cara dan pola yang sama. Peningkatan yang diperlukan yaitu dalam hal penerapan program hubungan komunitas dan interaksi yang lebih sering dilakukan. Hal tersebut berguna untuk terbangunnya relasi yang lebih baik dan meminimalisir kemungkinan terjadinya konflik untuk masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Oemi. (1993). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Aditya, Ivan. (2019). *Ratusan Warga Ngentak Tolak Apartemen Barsa City*. <https://krjogja.com/berita-lokal/diy/sleman/ratusan-warga-ngentak-tolak-apartemen-barsa-city/> . diakses 19 Agustus 2019.
- Bandung.go.id. (2019). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2007. Tentang Pedoman Penataan Lembaga Kemasyarakatan <http://standarpelayanan.bandung.go.id/loker/3d9034ea3c454500b802c1257822b099/2019/47de93d76359726ec60124aa941dc940.pdf> . diakses pada 10 Agustus 2021
- Broom, G. M, Casey, S., & Ritchey, J. (2000). Concepts and theory of organization-public relationships. In J. A. Ledingham and S. D. Bruning (Eds.), *Publicrelations as relationship management: A relational approach to the study andpractice of public relations*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cutlip, Scott M., Allen. H. Center & Glen M. Broom (2006). *Effective Public Relations*, 9th edition. New Jersey: Upper Saddle River.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (1994). *Effective Public Relations* (7th ed.). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Firdaus, Haris. (2014). Aksi Mandi Tanah di Depan Hotel. <https://regional.kompas.com/read/2014/08/06/16225191/Sumur.Kering.Warga.Jogja.Aksi.Mandi.Tanah.di.Depan.Hotel> . diakses 19 Januari 2019.
- House Arcs. (2019). *Peraturan Perusahaan Tahun 2019 – 2021*. Jakarta : PT Arcs House.
- oHon, Linda Childers & Grunig, James E. (1999). *Guidelines For Measuring Relationships in Public Relations*. Institute For Public Relations.
- Iriantara, Yosol. (2004). *Community Relations Konsep dan Aplikasinya*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ivan. (2022). *Warga Purwokinanti Gelar Lomba Apeman*. <https://www.krjogja.com/berita-lokal/read/242549/warga-purwokinanti-gelar-lomba-apeman> . diakses 22 September 2022.
- Jambuluwuk. Jambuluwuk Malioboro. <https://www.jambuluwuk.com/> diakses pada 1 Februari 2020.
- Jo S. (2003). *Measurement of Organization-Public Relationships : Validation of Measurement Using a Manufacturer-Retailer Relationship*. <https://instituteforpr.org/wp-content/uploads/Measurement-of-Organization-Public-Relationships-1.pdf>
- Kompas.com. (2010). Kasus PHL Grand Aquila Berlarut - Larut. <https://regional.kompas.com/read/2010/04/13/15181863/Kasus.PHK.Grand.Aquila.Berlarut-larut> . diakses 5 Februari 2020.
- Kota Yogyakarta. (2009). *Peraturan Daerah Kota Yogyakarta No 13 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Ketenagakerjaan*. [https://polpp.jogjakota.go.id/assets/instansi/polpp/files/perda-no.-13-th.-2009-4036 .pdf.pdf](https://polpp.jogjakota.go.id/assets/instansi/polpp/files/perda-no.-13-th.-2009-4036.pdf.pdf) . Diakses 22 September 2022.

- Ledingham, J. A., & Bruning, S. D. (1998). Relationship management in public relations: Dimensions of an organization-public relationship. *Public Relations Review*.
- Ledingham, John A & Bruning, Stephen D. (2000). *Public Relations As Relationship Management: A Relational Approach to the Study and Practice of Public Relations*. London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Syambudi, Irwan. (2020). *Ironi Sleman : Warga Krisis Air di Tengah Geliat Bisnis Hotel & Mal*. <https://tirto.id/ironi-sleman-warga-krisis-air-di-tengah-geliat-bisnis-hotel-mal-ep4w>. diakses 5 Februari 2020.
- Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
http://eprints.undip.ac.id/577/1/FILSAFAT_DAN_METODE_PENELITIAN_KUALITATIF.pdf
- Ulber, Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama
<http://yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/meyakinkan-validitas-data-melalui-triangulasi-pada-penelitian-kualitatif.pdf>
- Wenger, E., McDermott, R., & Snyder, W. A. (2002). *Cultivating Communities of Practice: A guide to managing knowledge*. Boston: Harvard Business Press.
- Williams, C. (2007). Research method. *Journal of Business & Economic Research*, 5(3), 65-72.
- Wulansari D. (2013). *Sosiologi Konsep dan Teori*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Kependudukan DIY. (2021). *Statistik Penduduk D.I. Yogyakarta*.
<https://kependudukan.jogjaprovo.go.id/statistik/kepala/jumlahpenduduk/16/0/11/71/34.clear> . diakses 10 Mei 2022.
- Kelurahan Purwokinanti. *Portal Berita Pemerintah Kelurahan Purwokinanti Yogyakarta : Gambaran Umum*.
<https://purwokinantikel.jogjakota.go.id/page/index/gambaran-umum> . diakses 10 Mei 2021.
- Yudrawati G. (2004). Community Relations : Bentuk Tanggung Jawab Sosial Organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi* 1(2) : 143 – 156.



Lampiran 1. Lembar Pengkodean Data Wawancara 1

Lembar Pengkodean Data Wawancara 1 HR Jambuluwuk Malioboro Hotel (Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel dengan Komunitas Lokal Purwokinanti Yogyakarta)

Kode : NP (Narasumber Perusahaan) , P (Peneliti)
Narasumber : HR Jambuluwuk Malioboro Hotel
Tanggal : 27 November 2019
Pengkode : Gabriella Prita S.

Inisial	Transkrip	Ide Pokok	Aspek
P :	“Selamat siang Bu Ika, terimakasih sudah menyediakan waktunya untuk wawancara ini.”		
NP :	“Sama – sama Mba Dinsa. Mumpung saya belum ke luar kota juga. Berarti minggu depan Mba Dinsa udah selesai magangnya ya?”		
P :	“Hehe iya bu, besok Jumat sudah pas bulan ke 3 saya di sini. Baik bu, boleh saya mulai untuk pertanyaan pertama ya.”		
NP :	“Monggo, mba.”		
P :	“Baik bu. Boleh diceritakan sejarah awal berdirinya Jambuluwuk Malioboro ini, bu?”		
NP :	“Jambuluwuk ini dikelola oleh PT Arcs House yang memang bergerak pada bidang perhotelan dan pariwisata. Awalnya itu perusahaan keluarga hingga akhirnya dibentuk PT. Pada awalnya mendirikan small resort di Tapos Ciawi, Jawa Barat, namanya tuh Jambuluwuk Resort Puncak. Hmm itu sekitar tahun 2005, pertengahan.	Profil perusahaan	

		<p>Awalnya mereka gunakan <i>resort</i> itu buat kumpul keluarga hingga akhirnya dikembangkan, melihat peluang dari negara kita sendiri yang banyak tempat wisata, akhirnya berniat untuk mengembangkan tempat untuk menginap yang nyaman untuk liburan maupun kegiatan perusahaan. Lalu setelah PT Arcs House melihat respon yang positif dari masyarakat, mereka mendirikan di Batu Malang pada tahun 2009 dengan konsep yang sama yaitu resort juga karena sama-sama di dataran tinggi. Baru setelah itu tahun 2011 mendirikan di Jogja dengan konsep boutique hotel. Baik yang di Puncak, Malang dan Yogyakarta ini semuanya bintang empat.”</p>		
P	:	<p>“Setelah Yogyakarta lalu baru yang di Lombok ya bu?”</p>		
NP	:	<p>“Iya, yang di Gili Trawangan Lombok itu bentuknya resort. Setelah itu di Seminyak Bali dan Thamrin Jakarta yang bentuknya hotel.”</p>	Profil perusahaan	
P	:	<p>“Kalau untuk konsep setiap hotel dan resort itu bagaimana bu?”</p>		
NP	:	<p>“PT Arcs selalu memberikan konsep sesuai kebudayaan di setiap daerahnya. Terutama di sini, dekorasi dan seragam karyawan menyesuaikan dengan kebudayaan Jogja seperti menggunakan lurik dan ada motif batik kawung. Ada hiasan wayang dan sebagainya.”</p>	Profil perusahaan	
P	:	<p>“Apakah sesuai dengan nilai perusahaan dan visi misi perusahaan juga, bu?”</p>		

NP	:	“Tentu saja mba. Oh iya untuk nilai dan visi misi perusahaan nanti bisa difoto atau dicatat ya mba karena bentuknya dokumen tercetak.”	Visi Misi	
P	:	“Oh iya, siap bu nanti saya foto saja. Kalau terkait relasi dengan warga selama ini, upaya apa yang sudah dilakukan bu?”		
NP	:	“Kita ada program - program dengan komunitas mba.”		
P	:	“Programnya apa saja bu?”		
NP	:	<p>“Yang pasti <u>sesuai aturan berdirinya sebuah perusahaan harus mempekerjakan sekian persen karyawan dari lingkungan tersebut.</u> Nah jadi kalau dari kita sekitar 40% tenaga kerja dari warga lokal. Nah kalau Jambuluwuk itu masuk ke Kelurahan Purwokinanti tepatnya Kampung Purwokinanti yang terdiri dari 3 RW, tapi Jambuluwuk masuk ke RW 6. Di setiap RW kita rekrut karyawan. Kedua, <u>pendekatan rutin ada programnya. Biasanya dilakukan di event tertentu seperti acara keagamaan mereka. Kemudian sesekali undang aparatur warga seperti ketua RT atau RW untuk sharing sama kita, silaturahmi. Kemudian kalau mereka ada kegiatan rutin kita support dalam bentuk materi.</u>”</p>	<p>Pendukung : Undang – undang CSR</p> <p>Perekrutan tenaga kerja lokal</p> <p>Komunikasi</p> <p>Bantuan dakam bentuk materi</p>	<p>Aktivitas hubungan komunitas</p> <p>Hubungan komunitas</p> <p>Aktivitas hubungan komunitas</p>
P	:	Untuk program - program tersebut apakah dirancang sendiri oleh Bu Ika?”		
NP	:	Oh engga. Kalau program dirancang sama pihak kantor pusat. Setiap anak perusahaan		

		tinggal melaksanakan saja. Nah saya merangkap sebagai pelaksana program itu, dibantu sama karyawan lain yang ada tergantung programnya.		
P	:	Kalau kegiatan lain seperti penyuluhan bencana alam bu? Karna di sini kan dekat sama Sungai Code. Kalau nggak salah kan sempat banjir. Nah gimana respon dari Jambuluwuk bu?		
NP	:	“Kebetulan untuk kegiatan seperti itu belum pernah, terutama terkait bencana alam.”		
P	:	“Misal di warga ada rapat RT RW ada perwakilan nggak? Oh iya nama ketua RW 6 nya siapa ya Bu?”		
NP	:	“Namanya Pak Bambang. Tergantung eventnya. <u>Kadang mereka undang kita, atau memang melibatkan pihak kita. Kecuali lelayu, pasti kita ke sana. Kalau acara tertentu kita lebih diundang.</u> Takutnya kalau nggak tahu acaranya seperti apa nanti malah salah alamat. <u>Jadi kalau diundang kita pasti datang.</u> Seringnya kemerdekaan. Kaya lomba masak, mereka minta kita untuk jadi juri gitu.”	Keterlibatan perusahaan Perhatian untuk keinginan warga Keterlibatan perusahaan	<i>Satisfaction</i> <i>Control Mutuality</i> <i>Satisfaction</i>
P	:	“Kalau dari JLM yang mengundang warga?”		
NP	:	“ <u>Yang sudah sering adalah syawalan, peresmian tempat tertentu. Bukan berarti semua warga tapi perwakilan ya.</u> ”	Keterlibatan warga	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Perwakilan dari RW 06 saja atau ada perwakilan lain Bu?”		
NP	:	“Ada perwakilan lain biasanya dari RW 04		

		dan 05 karena hotel masih masuk ke wilayah RW itu. Tapi memang paling dekat masuknya ke RW 06.”		
P	:	“Pembagian wilayahnya seperti apa itu bu?”		
NP	:	“Kalau gedung bangun itu berdirinya di wilayah RW 06, sebagian kecil bangunan ada yg di RW 05 dan ada saluran limbah kitchen, kalau yang RW 04 itu paling jauh karena yang masuk ke wilayah itu cuma saluran pembuangan.”		
P	:	“Pendekatan awalnya gimana bu?”		
NP	:	“Dulu sebelum hotel berdiri, pihak perusahaan ngadain sosialisasi dan pelatihan terkait dunia perhotelan.”	Komunikasi	Hubungan komunitas
P	:	“Berarti termasuk bentuk pengenalan akan ada hotel yang berdiri di sini gitu ya bu?”		
NP	:	“Bisa dibilang saya termasuk warga yang direkrut. Waktu itu melibatkan kelurahan, RW, dari RW ngumpulin CV lalu disampaikan ke manajemen. Kita melakukan test. Psikotest dan interview, setelah seleksi lalu training di cabang yang sudah buka. Setelah training selesai, bangunan belum benar2 buka. Berjalannya waktu mulai kerja sesuai jobdesk. Sampai sekarang prosesnya masih sama, tapi lebih sering mulut ke mulut disampaikan karna lowongannya terbatas dan nggak kontrak atau daily worker. Kalau minat ketemu HRD lalu seleksi. Tapi kalau kontrak sesuai	Proses perekrutan karyawan lokal	Aktivitas hubungan komunitas

		prosedur yang ada, seleksi dari awal sampai ke manajemen pusat.”		
P	:	“Gimana cara menggali opini warga atau opini hotel?”		
NP	:	“Biasanya ada perwakilan yang menyampaikan pendapat warga ke kami. Bisa lisan, surat, maupun lewat WA. Setelah itu disampaikan ke manajemen. Kalau ada pertemuan ya dilakukan. Tapi dari manajemen ke warga, kita sampaikan ke RW atau RT sebagai perwakilan.”	Ruang berpendapat warga	<i>Control mutuality</i>

Lampiran 2. Lembar Pengkodean Data Wawancara 2

Lembar Pengkodean Data Wawancara 2 HR Jambuluwuk Malioboro Hotel (Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel dengan Komunitas Lokal Purwokinanti Yogyakarta)

Kode : NP (Narasumber Perusahaan) , P (Peneliti)
 Narasumber : HR Jambuluwuk Malioboro Hotel
 Tanggal : 13 September 2021
 Pengkode : Gabriella Prita S.

Inisial	Transkrip	Ide Pokok	Aspek
P	: “Selamat siang bu. Boleh dimulai dengan perkenalan dulu ya. Silahkan menyebutkan nama dan divisi jabatannya.”		
NP	: “Perkenalkan, nama saya Ika Nikmawati. Nama panggilan saya Ika. Di Jambuluwuk saya menjabat sebagai HR secara general atau merangkap juga dalam beberapa divisi dan sudah menjabat sejak 2013.”		
P	: “Baik. Hmm.. seperti wawancara yang sudah pernah kita lakukan beberapa waktu lalu, kan ibu juga merangkap fungsi PR yaitu dengan menjalankan program relasi antara hotel dengan warga sekitar. Boleh disebutkan bu, program - program apa saja yang sudah dilakukan selama ini?”		
NP	: “Jadi semenjak pandemi sudah sangat minim dalam melakukan program relasi dengan warga. Kalau sebelumnya tidak banyak sih, tapi sudah kita lakukan secara rutin. Misalnya saat hari raya, kita <u>berbagi zakat</u> . Namun sejak pandemi kita tidak lakukan. Kemudian pada acara tertentu seumpama 17 Agustus ada proposal yang disampaikan ke kita, nanti biasanya <u>kita sumbang voucher atau fresh money</u> . Kemudian beberapa kali juga ada	Kegiatan keagamaan	Aktivitas hubungan

		<p><u>kegiatan posyandu</u>, tapi karena posyandu itu hanya untuk lingkup RT dan kebetulan Jambuluwuk merupakan bagian dari salah satu RT di RW 06, jadi <u>pihak kami membantu kalau RT - nya sedang kebagian untuk mengadakan posyandu saja</u>. Kalau untuk lainnya seperti <u>peminjaman lahan parkir</u>. Kebetulan kami kan punya lahan yang belum terbangun, jadi lahan tersebut sering kami pinjamkan kepada warga untuk lelayu atau pernikahan warga seperti itu.</p>	<p>Bantuan dalam bentuk materi</p> <p>Keterlibatan perusahaan</p> <p>Pinjaman fasilitas hotel</p>	<p>komunitas</p>
P	:	<p>“Kalau program lain bagaimana bu? Kalau tidak salah sempat ada donor darah ya?”</p>		
NP	:	<p>“Nah iya kalau <u>donor darah</u> itu kita kerja sama dengan PMI yang biasanya dilakukan tiga bulan sekali. Pesertanya sebetulnya dari internal karyawan saja, tapi tidak menutup untuk <u>warga yang mau terlibat</u> juga boleh. Biasanya <u>kita infokan lewat sosmed masing - masing seperti WA saja atau dari mulut ke mulut.</u>”</p>	<p>Ajakan keterlibatan warga</p>	<p>Aktivitas hubungan komunitas</p> <p><i>Satisfaction</i></p>
P	:	<p>“Warga banyak yang datang ya bu saat donor terakhir?”</p>		
NP	:	<p>“Kami sudah undang sih, tapi ya mungkin mereka ada kesibukan.”</p>		
P	:	<p>“Selama Bu Ika menjadi bagian dari Jambuluwuk dan menjalankan program - program tersebut, keseluruhan partisipasi warga seperti apa sih, bu?”</p>		
NP	:	<p>“Kalau <u>partisipasinya cukup baik</u> ya, karena kan kita berdiri di tengah warga. Untuk respon dan <u>timbang balik warga itu positif dan cukup baik</u>. <u>Karyawan dari Jambuluwuk kan 60% dari warga sekitar juga</u>, jadi <u>keterlibatan warga dan hubungan dari warga erat</u>. Lalu selain di RW 6, wilayah kita kan ada di lingkup RW 4, 5 dan 6 jadi karyawan yang ada di sini juga</p>	<p>Keterlibatan warga</p> <p>Timbal balik</p>	<p><i>Satisfaction</i></p> <p>Hubungan komunitas</p>

		sampai ke lingkup itu.”		
P	:	“Ketika warga diajak untuk terlibat dalam undangan apakah semua yang diundang datang Bu?”		
NP	:	“Sesuai undangan, tapi kalau tidak bisa datang biasanya ya perwakilan. Kalau tidak salah sempat ada sih yang tidak datang itu RW 04 akhir - akhir ini. Mungkin karena wilayahnya jauh atau bagaimana kurang tau juga.”	Pendukung : keterlibatan warga RW 04 menurun karena wilayah terjauh	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Terkait RW 04 nih bu. Kan saat wawancara sebelumnya ibu menjelaskan pembagian wilayah dan RW 04 yang paling jauh. Ada perbedaan realisasi program tidak bu dengan RW lain?”		
NP	:	“ <u>Perbedaan ada sih dengan RW lain. Misal saat hari raya kalau RW lain dapat sembako dan fresh money, RW 04 dapat salah satunya dan ditujukan untuk lansia. Kalau program lain sama saja. Masih termasuk perekrutan karyawan, sumbangan dari kami kalau mereka ajukan proposal kegiatan, pinjaman ruangan juga, lalu kami selalu melibatkan kalau ada kegiatan eksternal.</u> ”	Perbedaan aktivitas hubungan komunitas	<i>Trust</i>
P	:	“Kalau untuk sistem perekrutan karyawan untuk warga sekitar seperti apa bu?”		
NP	:	“Biasanya kita <i>share</i> dari mulut ke mulut atau dari WA. Tapi untuk saat ini kita tidak prioritas ke wilayah Purwokinanti karena kita juga menilai pengalaman dan kemampuan mereka juga. Kalau dulu saat awal hotel berdiri memang prioritas ke warga sekitar karena sesuai visi misi perusahaan yaitu memberi kesempatan bagi warga lokal untuk bekerja di Jambuluwuk.”	Proses perekrutan tenaga kerja lokal	Aktivitas hubungan komunitas
P	:	“Perekrutan itu untuk semua warga atau RW tertentu saja bu?”		
NP	:	“Prioritas ke 3 RW itu tadi, tapi selagi masih termasuk warga Purwokinanti masih bisa tersaring.”		

		disampaikan dan sebisa mungkin kami juga membantu. Biasanya lebih ke support kegiatan sih mbak.”		
P	:	“Kalau dari warga kepada pihak hotel bagaimana bu perhatiannya?”		
NP	:	“Sebelum kami punya tambahan lahan parkir, <u>warga selalu meminjami kami lahan di belakang dan membantu kami untuk mengatur parkirnya mbak.</u> Selain itu mungkin jarang ya. Ya paling <u>dalam bentuk komunikasi kalau sedang tatap muka, selama pandemic juga menanyakan kondisi hotel,</u> seperti itu mbak.”	Perhatian warga kepada perusahaan	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Hmm.. Apakah pihak hotel memberikan ruang kepada warga untuk menyampaikan pendapat dalam pengambilan keputusan?”		
NP	:	“ <u>Kita selalu open dengan pendapat warga.</u> Nah pendapat warga bisa disampaikan melalui ketua RW. Contoh nih kita kan berdekatan dengan Balai RK, sedangkan ada banyak kegiatan atau bagian hotel yang sedikit mengganggu seperti pohon yang sudah terlalu tinggi dll, nanti bisa dibahas dengan ketua RW masing-masing dan <u>kita menerima pendapat dengan senang hati.</u> Selain itu tidak dipungkiri kalau <u>industri beresiko pada bau dari limbah yang muncul atau suara, memang ada beberapa kali komplain terkait hal tersebut dan sebisa mungkin kami langsung menindak lanjuti.</u> ”	Ruang berpendapat warga Menerima pendapat warga Perusahaan menerima dan menindak lanjuti keluhan warga	<i>Control mutuality</i> <i>Control mutuality</i>
P	:	“Terkait pendapat warga, apakah pihak hotel betul - betul mempercayai pendapat warga dalam pengambilan keputusan?”		
NP	:	“Pasti setiap kejadian kita ada studi kasus dan kita libatkan dengan departemen tertentu yang terlibat dalam peristiwa tersebut. Kalau misalkan kejadian itu <i>pure</i> kesalahan hotel tentu saja kami akan bertanggung jawab, tapi kalau tidak sepenuhnya kesalahan hotel maka kami akan melakukan diskusi.”	Mempertimbangkan keluhan warga	

P	:	“Kalau diskusinya apakah ada jadwal tertentu bu? Mungkin evaluasi dengan warga.”		
NP	:	“Tidak sih. Pasti saat ada sesuatu yang memang harus dibahas.”		
P	:	“Lalu untuk kesepakatan yang dibuat oleh pihak hotel, apakah berdasarkan dengan warga?”		
NP	:	“Tentunya. Kami selalu menerima saran dari warga, kami juga punya saran.”	Ruang berpendapat	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Misalnya keputusan seperti apa sih bu yang akan berpengaruh terhadap warga?”		
NP	:	“Kalau yang sering sih <i>request</i> dari tamu karena banyak tambahan kegiatan yang mungkin menimbulkan suara seperti itu.”		
P	:	“Apakah pendapat warga juga menjadi pertimbangan bagi hotel?”		
NP	:	“Iya. Tapi mungkin warga kan kadang moodnya nggak bagus jadi sering juga ada bentrok pendapat dari warga. Tapi kadang permintaan tamu tidak bisa dibatalkan jadi tetap kita <u>cari jalan tengahnya</u> misalkan suara <i>speaker</i> dicecilkan gitu. Kita tetap <u>selalu menerima masukan dari warga walaupun tidak bisa terlalu memuaskan</u> , setidaknya ada sedikit perubahan dari kami”	Mempertimbangkan kepentingan bersama Menindak lanjuti masukan warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Baik Bu Ika, sekian pertanyaan dari saya untuk hari ini. Semoga ibu berkenan untuk saya kabari lagi. Terimakasih banyak untuk waktunya sudah mau saya ganggu hahaha...”		
NP	:	“Hahaha iya mba sama sama, semoga bisa membantu memenuhi datanya.”		

Lampiran 3. Lembar Pengkodean Data Wawancara 3

Lembar Pengkodean
Data Wawancara Ketua RW 06 Purwokinanti
(Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel dengan Komunitas
Lokal Purwokinanti Yogyakarta)

Kode Narasumber : NK1 (Narasumber Komunitas 1) , P (Peneliti)
Narasumber : Ketua RW 06 Purwokinanti
Tanggal : 25 September 2021
Pengkode : Gabriella Prita S.

Inisial	Transkrip	Aspek	Ide Pokok
P	: “Selamat siang Pak. Terimakasih sudah berkenan untuk menjadi narasumber saya. Sebelum kita mulai, boleh untuk memperkenalkan diri dulu nggih pak.”		
NK1	: “Baik, selamat siang. Perkenalkan, nama saya Bambang Riyanto. Pekerjaan saya sebagai karyawan swasta. Saya di sini dipercaya sebagai kepala RW, kira - kira sudah lebih dari 3 tahun.		
P	: “Baik, saya mulai nggih pak. Hmm.. organisasi kan biasanya berdiri di suatu lingkungan penduduk ya pak. Ibaratnya jika sudah berdiri, mereka akan menjadi tetangga. Nah menurut bapak, arti relasi dari organisasi dan warga atau biasa disebut komunitas lokal itu bagaimana pak?”		
NK1	: “Kalau <u>relasi kita kan saling mengisi</u> . Iya betul kalau kata mbak <u>seperti tetangga</u> . Umpamanya hotel dengan warga. Ketika hotel ada kegiatan, <u>warga bisa membantu jika dibutuhkan</u> . Dan sebaliknya. Yang penting saling mengisi dan <u>mengerti satu sama lain</u> . Karena ada hotel yang sudah cuek dengan warga setelah	Hidup bertetangga	Makna relasi Hubungan komunitas

		mulai beroperasi. Kalau hotel Jambuluwuk, dia ada di RW 06 Purwokinanti. Mau tidak mau dia harus mengerti dan perhatian.		
P	:	“Baik. Kalau dari hotel selama ini mengertinya dengan cara seperti apa pak? Terutama untuk menjalin relasinya.”		
NK1	:	“Selama ini lebih kepada kegiatan yang dilakukan bersama ya. Seperti kerja sama dengan RW 4,5 dan 6 di bulan Ramadhan atau saat 17-an dari pihak hotel menyumbang sedikit.”		
P	:	“Kalau kegiatan di bulan Ramadhan boleh disebutkan pak kegiatannya dalam bentuk apa?”		
NK1	:	“Itu hanya berjualan. Bekerja sama dengan hotel, masjid dan RW sebelah. Itu berjualan takjil di sepanjang jalan Gajah Mada. Oh iya lalu ada buka bersama dan pengajian, tapi sudah lama sekali sebelum pandemi.”	Kegiatan saat hari raya Idul Fitri	Aktivitas hubungan komunitas
P	:	“Kalau kegiatan - kegiatan seperti itu, cara pihak hotel mengajak partisipasi bagaimana pak?”		
NK1	:	“Biasanya pakai undangan langsung ditujukan kepada saya dan pihak lainnya. Atau untuk saya lalu baru disampaikan ke pihak - pihak yang diundang tersebut. Sering juga pihak hotel sangat terbuka untuk memberi pinjaman ruangan bagi kami, warga yang mungkin mengadakan rapat atau acara apa pun.”		
P	:	“Lalu warga datang nggak pak saat diundang?”		
NK1	:	“ <u>Sebisa mungkin datang, kalau saya nggak bisa ya diwakilkan.</u> ”	Keterlibatan warga	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Kalau yang acara 17-an itu, pihak hotel membantudalam bentuk apa		

		pak?"		
NK1	:	"Biasanya dalam bentuk materi seperti hadiah atau tenda."	Memberi bantuan materi atau pinjaman fasilitas	Aktivitas hubungan komunitas
P	:	"Untuk program atau kegiatan lain yang rutin dilakukan ada tidak pak?"		
NK1	:	"Tidak ada sih mbak."		
P	:	"Kalau kegiatan internal hotel, apakah ada yang berdampak bagi warga pak?"		
NK1	:	"Paling kalau ada musik outdoor, karna sebenarnya suaranya mengganggu sekali. Biasanya warga <u>suka mengeluh kalau terlalu berisik karena sebenarnya itu tidak disetujui.</u> "	Warga menyampaikan keluhan	<i>Control mutuality</i>
P	:	"Penyampaian keluhan dari warga seperti apa pak?"		
NK1	:	" <u>Biasanya ke RT atau RW. Nanti kami telpon pihak hotel, dari satpam hotel datang untuk mengecek ke area warga kira - kira seberapa keras. Lalu disampaikan dan langsung dikurangi volumenya oleh pihak hotel. Mereka terbuka dengan apa yang kami sampaikan dan langsung ditindak lanjuti, kalau enggak nanti warga bisa ngamuk hahaha... Karena kan di sekitar sini yang sering mengadakan musik outdoor cuma Jambuluwuk.</u> "	Warga menyampaikan keluhan Tindak lanjut keluhan warga	
P	:	"Bentuk perhatian apa sih pak yang diberikan oleh pihak hotel dan sebaliknya?"		
NK1	:	"Kalau lebaran biasanya hotel memberi bingkisan sama uang. Selain itu Jambuluwuk memberi qurban saat Idul Adha."	Perhatian hotel	<i>Control mutuality</i>
P	:	"Kalau bentuk perhatian dari warga ke hotel ada tidak pak?"		
NK1	:	"Dari RW 06 itu biasanya <u>ngasih pinjaman lahan parkir</u> kalau di hotel penuh. Hanya itu	Perhatian warga	<i>Control mutuality</i>

		<p>sih,soalnya ya hotel kan udah perusahaan besar, jadi kami bingung perhatiannya dalam bentuk apa. Lebih banyak ke nonmaterial ya. Paling ya <u>datang kalau ada lelayu dari karyawannya</u> tapi itu juga kalau warga sendiri.”</p>		
P	:	<p>“Apakah pihak hotel memberi ruang bagi warga untuk menyampaikan pendapat?”</p>		
NK1	:	<p>“Selalu mbak. Mereka termasuk <u>terbuka dengan pendapat dan keluhan warga</u>. Ya contohnya seperti <u>kebisingan itu tadi dan langsung ditangani</u>. Lalu kalau ada <u>pohon yang sudah masuk ke area warga, kami memberi tahu hotel dan nanti juga langsung ditangani</u>. Lalu <u>saat akan perluasan lahan kan hotel minta izin, itu juga ada kesepakatan bahwa tidak boleh ada penambahan bangunan</u> jadi hanya lahan aja seperti itu.”</p>	<p>Ruang berpendapat warga</p> <p>Tindak lanjut keluhan warga</p> <p>Kesepakatan berdasarkan kepentingan bersama</p>	<i>Control mutuality</i>
P	:	<p>“Untuk ruang komunikasinya sendiri apakah ada rapat khusus atau bisa kapan saja disampaikan gitu pak?”</p>		
NK1	:	<p>“Bisa kapan saja kok. Yang penting dari warga disampaikan ke ketua RT atau RW lalu disampaikan ke HRD-nya karena yang banyak melakukan kontak HRD-nya. Kalau rapat malah jarang ya apalagi sedang pandemi seperti ini.”</p>	<p>Alur penyampaian pendapat warga</p>	<i>Control mutuality</i>
P	:	<p>“Apakah keputusan pihak hotel selama ini mempertimbangkan dari kepentingan warga juga pak?”</p>		
NK1	:	<p>“Iya. Misalnya perluasan lahan itu,</p>	Keputusan untuk	<i>Control</i>

		<p>pihak hotel melakukan sosialisasi dahulu kepada warga agar selanjutnya bisa melakukan proses perizinan. Bahkan dalam sosialisasi pasti warga memberi masukan. <u>Masukan itu yang menjadi pertimbangan juga bagi hotel. Dari proses perizinan tersebut kan akan kembali ke kepentingan warga juga.</u> Maka sekarang sudah dilakukan perluasan lahan itu untuk tambahan parkir hotel.”</p>	kepentingan bersama	<i>mutuality</i>
P	:	“Kalau saat pengambilan keputusannya, apakah warga dilibatkan?”		
NK1	:	“Kalau kumpul sama warga itu sifatnya untuk <u>menyampaikan suara dari warga biar sesuai dengan kondisi kemauan warga.</u> ”	Ruang berpendapat warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Apakah ada aktivitas dari hotel yang tidak sesuai dengan keputusan awal? Dan apakah warga turut memiliki kontrol atas situasi tersebut?”		
NK1	:	“Ada mbak. Awalnya kan tidak ada untuk musik outdoor itu karena warga tidak membolehkan. Tapi berjalannya waktu lalu muncul acara tersebut di malam tertentu. <u>Warga turut memiliki kontrol dengan akhirnya membolehkan tapi dengan beberapa syarat,</u> menyampaikan keluhannya seperti yang sudah saya sampaikan tadi. Syaratnya adalah <u>tidak diadakan tiap hari mbak, terus kalau bisa juga suaranya tidak terlalu besar dan ada batasan jamnya</u> agar warga yang beristirahat nggak terganggu.”	Kontrol saat aktivitas tidak sesuai kesepakatan	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Kalau selama ini, apakah pihak hotel sudah memperlakukan warga dengan baik dan adil?”		
NK1	:	“Sejauh ini sih sudah ya. Karena tidak ada keluhan juga dari warga mengenai hal tersebut.”	Warga diperlakukan secara baik dan adil	<i>Trust</i>

P	:	“Kalau menurut bapak perlakuan yang adil dan baik dari pihak hotel kepada warga itu bagaimana pak?”		
NK1	:	“Misalnya ya <u>relasi yang dibangun hotel itu merata</u> dengan warga RW 06, walaupun tidak semua kenal tapi setidaknya mereka sudah <u>berperilaku kaya tetangga ke kami</u> . Kalau papasan ya <u>menyapa</u> , lalu mengadakan acara misalnya untuk eksternal ya mereka <u>mengundang perwakilan warga</u> , dan hal lain yang tadi sudah saya sebutkan.”	Pendukung : perlakuan baik dan adil dari hotel kepada warga	<i>Trust</i>
P	:	“Apakah pihak hotel menepati janji yang mereka berikan sejak awal berdiri di sini?”		
NK1	:	“Iya ditepati. Yang disampaikan di awal kan soal perekrutan karyawan, nah itu mereka tepati hingga sekarang.”	Menepati janji	<i>Trust</i>
P	:	“Kalau selain keluhan mengenai suara tadi apakah ada lagi pak?”		
NK1	:	“Paling ranting pohon itu tadi. Air juga nggak masalah. Cuma antena TV itu kan wajar karena ketutup gedung.”	Keluhan warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Untuk keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh hotel ,bagaimana sih pak perasaan warga terhadap hal tersebut?”		
NK1	:	“ <u>Tidak ada masalah</u> sih. Karena <u>seimbang</u> ya. <u>Hotel memberi bantuan</u> saat kita butuh, dan <u>sebaliknya</u> . Kalau ada <u>keluhan juga langsung ditangani</u> oleh hotel. <u>Komunikasi juga terbuka</u> itu tadi.”	Perasaan terhadap aktivitas hotel	<i>Trust</i>
P	:	“Apakah hotel selalu menjaga komitmen awal dan relasi dengan warga pak?”		
NK1	:	“Alhamdulillah <u>hingga saat ini tetap terjaga</u> . Paling dulu selalu <u>merekrut karyawan</u> tapi sekarang sudah tidak terlalu banyak seperti dulu karena kan	Komitmen terjaga	<i>Commitment</i>

	<p>kalau karyawan <u>tergantung pihak hotel</u> sedang butuh berapa orang dan tergantung dengan skill warga yang ada. Selain itu <u>kegiatan juga masih berjalan seperti awal</u> mereka menjalin relasi dengan kami. Hanya sementara terhenti karena pandemi. <u>Komunikasi tetap berjalan lancar</u>. Oh ada sih kalau dari warga ada lelayu, hotel <u>menyediakan bus untuk pelayat</u>. Tapi makin kesini sudah tidak pernah. Tapi ya sudah, warga jalan sendiri saja tidak usah banyak menuntut hotel begitu. Yang bisa ditangani sendiri ya dilakukan saja.”</p>	Komunikasi lancar	<i>Control mutuality</i>
P	: “Secara keseluruhan berarti senang atau bahkan bangga nggak pak dengan keberadaan hotel di tengah warga ini?”		
NK1	: “Relatif ya kalau itu hahahaha... Wajar kalau pebisnis membuat usaha di sini. Tapi warga kan terpisah dan suara mereka pasti beda - beda. Cuma sejauh ini <u>tidak ada dampak yang terlalu bikin jengkel</u> sih, dan <u>masih ada timbal balik antara 2 pihak ini</u> .”	Perasaan dengan keberadaan hotel Timbal balik	<i>Satisfaction</i> Hubungan komunitas
P	: “Bangga tidak pak dengan keberadaan hotel ini?”		
NK1	: “Bangga sih.. apalagi warga yang ikut tersaring jadi tenaga kerja pasti bangga bisa kerja di hotel ternama.”	Perasaan dengan keberadaan hotel	<i>Satisfaction</i>
P	: “Timbal baliknya relasi dengan pihak hotel dalam bentuk yang seperti apa pak?”		
NK1	: “Umpamanya ya itu, intinya <u>saling menjaga</u> . Kita sudah <u>mengizinkan segala bentuk aktivitas hotel</u> , maka <u>mereka bisa beroperasi dengan lancar dengan tetap menjaga</u> agar tidak <u>bising dan sebagainya</u> . Warga ada <u>kegiatan juga dibantu oleh mereka</u> , seperti besok kami dipinjamkan lahan yang di belakang untuk kegiatan yang	Timbal balik	Hubungan komunitas

		melibatkan lumayan banyak orang.”		
P	:	“Menurut bapak berarti nyaman dengan adanya hotel dan kerjasama dengan hotel, pak?”		
NK1	:	“Iya, sudah.”	Nyaman saling bekerja sama	<i>Satisfaction</i>
P	:	“ Apakah hotel banyak melibatkan warga dalam kegiatan yang diadakan pak?”		
NK1	:	“Kalau kegiatan mereka jarang sih karena lebih banyak acara internal. Cuma kalau yang terlibat bersama itu seperti yang di awal tadi saat Ramadhan atau malah mereka yang lebih banyak ikut ke kita. Pernah ada donor darah tapi undangannya tidak seluas saat Ramadhan. 17-an juga internal mereka aja, karyawan mereka juga sudah banyak dari warga sini.”	Keterlibatan warga	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Baik pak. Terimakasih sudah berkenan meluangkan waktunya hari ini.”		
NK1	:	: Iya, sama sama...”		

Lampiran 4. Lembar Pengkodean Data Wawancara 4

Lembar Pengkodean
Data Wawancara Ketua RW 05 Purwokinanti
(Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel dengan Komunitas
Lokal Purwokinanti Yogyakarta)

Kode Narasumber : NK2 (Narasumber Komunitas 2) , P (Peneliti)
Narasumber : Ketua RW 05 Purwokinanti
Tanggal : 22 Oktober 2021
Pengkode : Gabriella Prita S.

Inisial	Transkrip	Aspek	Ide Pokok
P	: “Halo Pak Priono, selamat sore.”		
NK2	: “Iya halo, selamat sore. Baru ketemu ini ya akhirnya setelah janji berulang kali.”		
P	: “Haha iya ya pak. Kalau bapak pas bisa, saya malah lagi berhalangan atau ke luar kota. Tapi untungnya hari ini bapak pas kosong ya walaupun lewat zoom pak mohon maaf karna saya sedang di Klaten.”		
NK2	: “Iya ndak papa mbak, saya juga mohon maaf agak terlambat karna baru pulang kerja.”		
P	: “Sudah mulai ramai nggih pak hotelnya?”		
NK2	: “Sudah mbak, Alhamdulillah sudah penuh terus sejak 2 minggu lalu sampai minggu depan. Orang - orang sudah mulai bosan juga di rumah.”		
P	: “Hahaha iyaya pak. Baik pak, boleh saya mulai sekarang ya. Saya mohon ijin merekam wawancara kita sore ini juga pak untuk keperluan dokumentasi.”		

NK2	:	“Boleh mbak kita mulai sekarang.”		
P	:	“Bisa dimulai dengan perkenalan diri dulu nggih pak. Nama, pekerjaan, dan bagian dalam Kampung Purwokinanti.”		
NK2	:	“Baik, selamat sore. Nama saya Priono Budi, bekerja di Jambuluwuk bagian <i>House Keeping</i> atau HK. Saya juga sebagai ketua RW 05 Purwokinanti, sekarang sudah menjabat selama 2 periode”.		
P	:	“Bekerja di Jambuluwuk sudah berapa lama pak?”		
NK2	:	“Sejak 2011 saya sudah bekerja di Jambuluwuk tapi belum ada tamu, saat itu masih pembangunan dan kebanyakan karyawan masih di training.”		
P	:	“Hmm bapak kan sebagai bagian dari hotel sekaligus juga bagian dari warga. Menurut bapak, apa makna relasi antara keduanya pak?”		
NK2	:	“Baik, kalau menurut saya organisasi dengan warga itu ya <u>saling berdampingan</u> . Kalau satu sama lain istilahnya sering sowan, <u>komunikasi</u> , ya lama kelamaan hubungannya jadi akrab. Jadi hubungan kedepannya sudah sama - sama enak gitu. <u>Kalau ada masalah diselesaikan bersama</u> .”	Saling berdampingan Komunikasi Penyelesaian masalah	Hubungan komunitas
P	:	“Baik pak. Boleh minta tolong diceritakan kalau relasi antara warga dengan Jambuluwuk selama ini bagaimana pak?”		
NK2	:	“Kalau sejak pembangunan, kebetulan saat itu saya belum menjabat sebagai ketua RW.	Keterlibatan warga	Satisfaction

		Namun <u>sejak pembangunan warga sudah dilibatkan terutama untuk pengawasan pembangunan</u> , selain itu pihak hotel juga <u>sosialisasi ke kami bahwa akan dibangun hotel dengan rinciannya apa saja begitu</u> . Kami juga ada <u>kesepakatan dengan hotel bahwa sekian persen karyawan merupakan warga Purwokinanti.</u> ”	Komunikasi Kesepakatan untuk kepentingan bersama	Hubungan komunitas <i>Control mutuality</i>
P	:	“Apakah ada program - program yang diadakan oleh pihak hotel untuk menjaga relasi dengan warga Purwokinanti khususnya RW 05 Pak?”		
NK2	:	“Ada <u>pembagian sembako setiap setahun sekali, lalu saat ulang tahun Jambuluwuk juga dilibatkan.</u> ”	Menjaga relasi Program bakti sosial Keterlibatan warga	<i>Commitment</i> Aktivitas hubungan komunitas <i>Satisfaction</i>
P	:	“Kalau pembagian sembako itu kapan pak?”		
NK2	:	“Itu saat Idul Fitri setiap tahun. Sembako dan dapat uang cash 75.000. Tapi kalau uang itu setiap tahunnya naik jumlahnya. <u>Tapi sejak pandemi tidak dilaksanakan</u> . Kurang lebih sudah 2 taun ini. Lalu <u>kalau ulang tahun Jambuluwuk juga perwakilan warga kerap dilibatkan begitu.</u> ”	Bakti sosial saat hari raya Hambatan : Terhenti karena pandemic Keterlibatan warga	Aktivitas hubungan komunitas <i>Satisfaction</i>
P	:	“Apakah ada bentuk perhatian dari kedua pihak pak?”		
NK2	:	“Kalau perhatian dari hotel mungkin termasuk yang sudah saya sebutkan tadi soal pembagian sembako dan lainnya. Kalau dari warga RW 5 seingat saya nggak ada	Perhatian hotel	<i>Control mutuality</i>

		mbak.”		
P	:	“Baik pak. Apakah Jambuluwuk memberi ruang bagi warga untuk menyampaikan pendapatnya pak?”		
NK2	:	“Selalu mbak. Pihak hotel terbuka kok dengan apapun saran maupun komplain dari warga. Biasanya warga menyampaikan ke ketua RW/RT setempat. Lalu nanti disampaikan ke pihak manajemen, biasanya Bu Ika itu karena beliau juga sebagai warga sini dan kalau di Jambuluwuk, beliau memang bagiannya untuk turun ke warga.”	Ruang berpendapat warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Kalau contoh komplainnya seperti apa sih pak?”		
NK2	:	“Di Jambuluwuk kan banyak pohon yang tinggi, terutama di taman di lantai atas itu. Nah kalau daunnya sudah tumbuh biasanya jatuh terus kena ke genteng warga. Nah itu dari warga langsung disampaikan ke pihak hotel. Nanti pihak hotel langsung tanggap memotong dahan tersebut. Selain itu, kan namanya juga hotel ya mbak. Jadi terkadang ada acara yang diadakan secara outdoor dan suaranya terlalu bising, nah warga biasanya komplain soal itu. Dari warga, disampaikan ke ketua RW/RT lalu ke satpam, setelah itu langsung dikecilkan suaranya oleh pihak hotel.”		
P	:	“Kalau di luar komplain pak. Apakah warga kerap menyampaikan pendapat lain		

		dan bagaimana cara warga dalam menyampaikannya? Apakah ada pertemuan khusus begitu pak?"		
NK2	:	"Tidak ada sih mbak. Pertemuan khusus juga tidak ada karena <u>Jambuluwuk terbuka menerima komplain kapan pun dan langsung menindak lanjuti komplain tersebut.</u> "	Ruang bagi warga menyampaikan keluhan Langsung menindak lanjuti keluhan	
P	:	"Apakah Jambuluwuk meminta pendapat warga sebelum mengambil keputusan yang nantinya akan berpengaruh bagi warga?"		
NK2	:	"Kalau keputusan - keputusan tertentu mungkin dulu ya <u>saat pembangunan itu karena kan berpengaruh ke warga dari suaranya, material dan lainnya. Itu ada rembugannya dengan warga karena untuk izin dan kesepakatan gitu kan.</u> Kalau beberapa tahun lalu <u>Jambuluwuk sempat memperluas wilayah yang sekarang jadi lahan parkir,tapi tidak ada sosialisasi ke RW 05 karena masuknya ke wilayah RW 06.</u> "	Ruang berpendapat warga Komunikasi	<i>Control mutuality</i> Hubungan komunitas
P	:	"Oh berarti komunikasi perluasan wilayah itu hanya ke area yang termasuk ke titiknya saja ya pak?"		
NK2	:	"Iya benar mbak. Oh iya waktu itu juga ada <u>limbah kitchen yang masuk ke area RW 05. Setelah dibilangin warga, orang kitchen dan engineering ngecek kesana, lalu langsung dibenahi juga.</u> Hingga saat ini tidak terjadi lagi. <u>Pokoknya</u>	Ruang bagi warga menyampaikan keluhan Langsung menindak lanjuti keluhan	<i>Control mutuality</i>

		<p><u>kalau masalah komunikasi, sampai sekarang tidak pernah ada yang sampai ribut gitu mbak. Jambuluwuk itu kan seperti rumah yang ada di kampung ini. Jadi wajar kalau kadang ada masalah. Tinggal bagaimana penyelesaiannya saja. Kalau cepat diselesaikan dan dilakukan dengan kepala dingin, hubungan kedepannya juga pasti akan terus berjalan lancar. Seperti saat pembangunan, dari hotel sempat melakukan pembangunan jam 12 malam. Lalu diingatkan warga karena kan itu mengganggu dan nggak sesuai dengan kesepakatan awal. Ya lalu masalahnya selesai karena dibicarakan dengan baik - baik.”</u></p>			Kontrol terhadap aktivitas yang tidak sesuai kesepakatan
P	:	“Kalau soal limbah itu kapan pak kejadiannya?”			
NK2	:	“Sudah lumayan lama kok itu mbak sekitar 5 atau 6 tahun yang lalu.”			
P	:	“Terkait komunikasi, penyampaian pendapat maupun komplain selalu dipertimbangkan oleh pihak Jambuluwuk begitu ya pak?”			
NK2	:	“Iya begitu mba, kami sampaikan secara kekeluargaan lalu dipertimbangkan sama manajemen.”	Pendapat warga selalu menjadi pertimbangan pihak hotel		<i>Control mutuality</i>
P	:	“Kalau perlakuan pihak hotel terhadap warga apakah sudah cukup baik dan adil pak?”			
NK2	:	“Baik kok mbak. Apalagi kan <u>kebanyakan karyawan adalah warga di sini, jadi kalau</u>	Sikap baik dan adil kepada warga		<i>Trust</i>

		<u>perlakuan pihak hotel kepada warga kurang baik kan malah resiko juga untuk operasional hotel. Kalau untuk warga yang menjadi karyawan, ya kami harus profesional. Masalah di pekerjaan juga jangan sampai dibawa ke warga. Kalau ada yang meninggal kadang pihak hotel melayat, kalau ada acara juga mereka datang jika diundang atau memberi sumbangan materi atau meminjami ruangan yang ada di hotel.</u> ”	Perhatian kepada warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Kalau perasaan warga terhadap aktivitas yang selama ini telah dilakukan hotel bagaimana pak? Lalu kalau ada aktivitas yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal, apakah warga punya kontrol?”		
NK2	:	“Selama ini <u>warga RW 05 cukup merasa nyaman dan baik baik saja karena hotel konsekuen dengan apa yang mereka katakan dan lakukan. Kalau kontrol ya paling cuma menyampaikan komplain aja. Ya itu tadi mbak, tidak mungkin kalau selama ini tidak ada masalah yang bikin warga komplain. Tapi hotel selalu menindak lanjuti demi kenyamanan bersama, demi semuanya bisa berjalan lancar.</u> ”	Perasaan terhadap aktivitas hotel Warga memiliki kontrol dengan menyampaikan keluhan	<i>Trust</i> <i>Control mutuality</i>
P	:	“Dari warga senang pak dengan keberadaan dan kerjasama dengan hotel? Atau mungkin bahkan bangga dengan keberadaan hotel di daerah ini.”		

NK2	: <u>“Iya senang. Apalagi kan hotel juga membantu perekonomian warga dengan membuka lapangan kerja walaupun tidak semua tapi sangat membantu apalagi kalau skill nya sesuai. Kalau dikatakan bangga, saya sendiri dan warga yang bekerja di Jambuluwuk ya tentu cukup bangga karena kan termasuk hotel besar.”</u>	Perasaan terhadap keberadaan hotel Lapangan kerja hotel membantu perekonomian sebagian warga Merasa bangga dengan keberadaan hotel	<i>Satisfaction</i> <i>Satisfaction</i>
P	: “Warga menghargai relasi yang telah dijalin dengan pihak hotel dengan bentuk seperti apa pak?”		
NK2	: “Tentu saja kami ada perwakilan sesuai undangan jika dilibatkan di kegiatan mereka. Kalau mereka memberi bantuan juga kami menerima. <u>Warga selalu menanggapi dengan positif juga untuk hal - hal baik.”</u>	Menghargai relasi dengan warga	<i>Commitment</i>
P	: “Oh iya, maaf pak kita agak kembali ke awal. Kan kalau bapak bilang sejak awal pembangunan ada perjanjian, seperti perekrutan karyawan dari warga dan lainnya. Apakah hingga saat ini perjanjian tersebut tetap dilaksanakan oleh pihak hotel pak?”		
NK2	: “Masih mbak. Kalau soal karyawan itu mereka selalu membuka kesempatan kerja bagi warga jika sedang membutuhkan, tapi dilihat juga dari kemampuan setiap orangnya. Kesepakatan lain	Menepati janji	<i>Trust</i>

		juga masih. Seperti soal kebisingan, itu dibuat perjanjian juga akhirnya ada jam malam untuk Jambuluwuk mengadakan acara karena di awal mereka janji tidak akan mengadakan acara yang menimbulkan kebisingan.”		
P	:	“Lalu apakah jam malam tersebut tetap dipatuhi hingga sekarang?”		
NK2	:	“Masih mba. Karna biar sama - sama enak, mereka bisa mengadakan acara, tapi kalau sudah lewat jam malam kami juga bisa istirahat.”	Menepati kesepakatan	<i>Trust</i>
P	:	“Kalau untuk komitmen dan relasi kepada warga, apakah kedua hal tersebut tetap dijaga dengan baik oleh pihak hotel?”		
NK2	:	“Iya mbak. Pihak hotel tetap berupaya menjaga misalnya dengan langsung menanggapi keluhan dengan tindakan - tindakannya kaya mengecilkan volume dan kebocoran limbah langsung di benerin atau memotong dahan pohon agar tidak mengganggu warga. Komunikasinya juga selalu positif antara 2 pihak.”	Upaya menjaga komitmen dengan warga	<i>Commitment</i>
P	:	“Apakah pihak hotel hanya mengambil keuntungan dari hubungan dengan warga selama ini?”		
NK2	:	“Kami rasa tidak ya, karena dari hotel tidak segan untuk membantu secara materi atau non materi kalau kami mintakan tolong.”	Keuntungan bagi dua pihak	<i>Trust</i>
P	:	Baik pak, pertanyaan terakhir ya. Apakah Jambuluwuk selalu melibatkan warga dalam		

		kegiatannya?”		
NK2	:	“Beberapa acara atau kegiatan dilibatkan seperti ultah Jambuluwuk itu berupa syukuran atau buka bersama dan lainnya., tapi tidak semua warga hanya perwakilan. Yang penting dari ketua RT/RW. Karena kan warga juga pasti ada kesibukan. Yang penting niatnya untuk menjaga hubungan baik.”	Keterlibatan warga	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Baik Pak Priono, terimakasih banyak sudah meluangkan waktunya padahal baru pulang kerja. Jika ada pertanyaan yang belum saya ajukan, semoga bapak berkenan untuk saya hubungi lagi.”		
NK2	:	“Sama - sama mbak. Saya juga senang bisa membantu. Semoga lancar, sukses sampai selesai nanti.”		
P	:	“Amin pak, terimakasih banyak. Selamat sore.”		

Lampiran 5. Lembar Pengkodean Data Wawancara 5

Lembar Pengkodean Data Wawancara Ketua RW 04 Purwokinanti (Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel dengan Komunitas Lokal Purwokinanti Yogyakarta)

Kode Narasumber : NK3 (Narasumber Komunitas 3) , P (Peneliti)
Narasumber : Ketua RW 04 Purwokinanti
Tanggal : 31 Januari 2022
Pengkode : Gabriella Prita S.

Inisial	Transkrip	Aspek	Ide Pokok
P	: “Selamat siang Pak Wahyu. Akhirnya bisa menemukan waktu yang pas untuk wawancaranya ya pak.”		
NK3	: “Haha iya mbak. Kalau nggak saya yang sibuk, mbak yang sibuk.”		
P	: “Baik pak, boleh langsung di mulai saja ya agar tidak terlalu lama dan bapak bisa melanjutkan aktivitasnya. Bisa dimulai dengan perkenalan diri dulu ya pak. Tolong disebutkan nama, asal dan lainnya.”		
NK3	: “Nama saya Wahyu Widayat, asal saya Purwokinanti Yogyakarta. Menjabat sebagai pengurus RW 04 sudah sekitar sejak 2018, ini tahun terakhir saya menjabat,semoga hahaha.”		
P	: “Baik pak. Kalau dilihat di Purwokinanti ini kan ada beberapa hotel ya pak, dan jadinya mereka berdiri di		

		tengah warga. Kalau menurut bapak makna relasi antara perusahaan, khususnya hotel dengan warga itu seperti apa pak?"		
NK3	:	<p>“Kalau menurut saya misalnya ada perusahaan besar berdiri di sini, <u>dia harus bisa membaur sama warga di sini biar hubungannya baik, kalau ada masalah juga bisa diselesaikan baik – baik. Kalau dari awal saja tidak ada niat baik, hubungannya nggak baik untuk membaur sama warga, kalau ada masalah kan bisa jadi ribut. Ya sama – sama saja lah hubungannya seperti antar warga yang lain.”</u></p>	Membaur dengan warga	Hubungan komunitas
P	:	<p>“Kan Purwokinanti ini terdapat hotel yang sudah berdiri sejak 2011 yaitu Jambuluwuk Malioboro. Kalau selama ini bagaimana pak relasinya antara hotel dengan warga khususnya di RW 04?”</p>		
NK3	:	<p>“Kalau relasinya selama ini baik - baik saja dan tidak terlalu banyak interaksi karena agak jauh dari hotel.”</p>	<p>Relasi dengan warga</p> <p>Tidak banyak interaksi dengan wilayah terjauh</p>	Hubungan komunitas
P	:	<p>“Jauh tapi apakah masih ada bagian gedung yang masuk ke wilayah RW 04 pak? Karena kan setau saya wilayah hotel masuk ke 3 wilayah RW nggih?”</p>		

NK3	:	“Iya masih ada bagian yang masuk wilayah sini tapi cuma saluran pembuangannya aja jadi ya tetap terhitung masuk wilayah RW sini.”		
P	:	“Oh gitu.. Apakah ada program rutin yang diadakan Jambuluwuk untuk menjalin relasi dengan warga RW 04 pak?”		
NK3	:	“Selama ini jarang sih mbak. Hanya ada santunan uang atau sembako saat akan hari Raya Idul Fitri untuk lansia saja.”	Bakti sosial saat hari raya	Aktivitas hubungan komunitas
P	:	“Program tersebut sudah berlangsung sejak kapan pak?”		
NK3	:	“Sudah sejak awal ada Jambuluwuk berdiri. Terakhir ya sebelum pandemi aja.”		
P	:	“Selama berdiri di sini, jika pihak hotel membuat suatu keputusan atau kesepakatan itu berdasarkan kepentingan bersama?”		
NK3	:	“Kalau <u>keputusan yang berpengaruh pada RW kami ya paling saat akan mendirikan hotel.</u> Setelah itu belum ada sih mungkin <u>lebih banyak dengan RW 5 atau 6.</u> Paling <u>saat salurannya mampet itu dibetulkan,</u> itu juga sebelumnya kami yang memberi tahu ke pihak hotel karena baunya sampai ke sini lalu beberapa warga komplain lewat saya.”	Mempertimbangkan kepentingan bersama. Menindak lanjuti keluhan warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Sempat menjadi masalah dong		

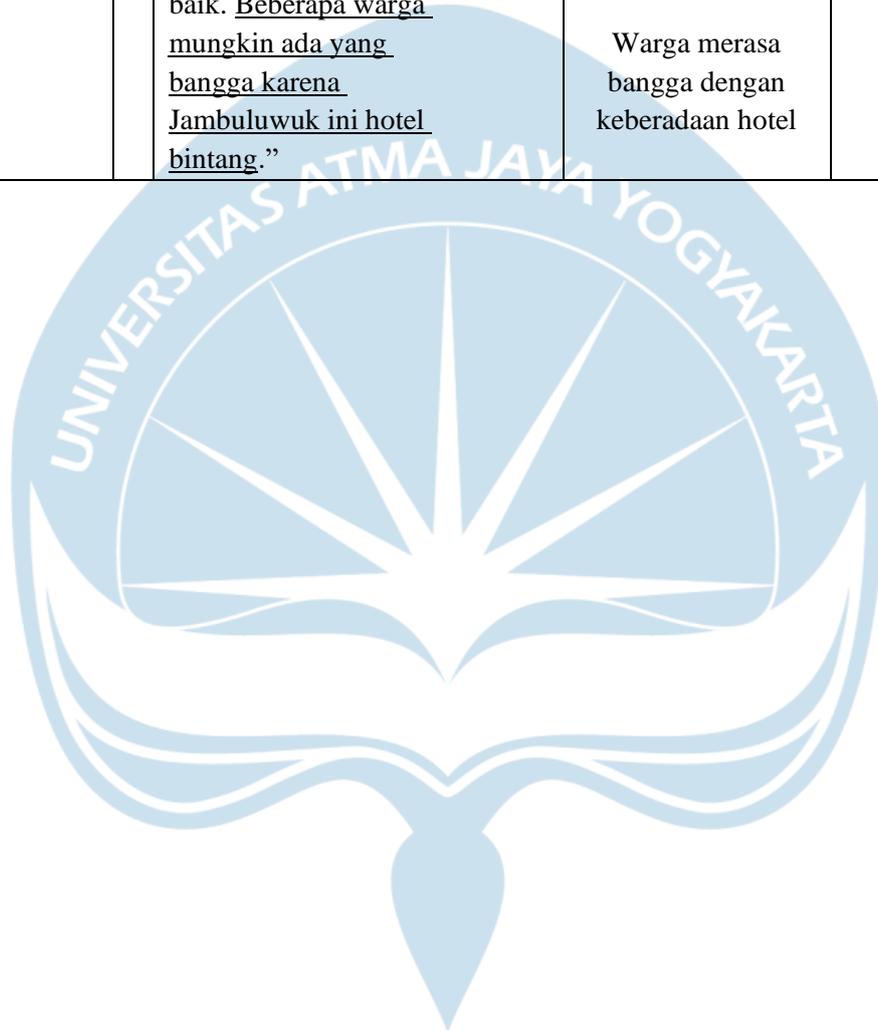
		itu pak saat mampet?”		
NK3	:	“Tidak sampai cekcok besar karena pihak hotel tanggap lalu langsung cek dan ternyata mampetnya di RW 05.”		
P	:	“Untuk komunikasinya pak, seperti penyampaian pendapat dari warga kepada pihak hotel atau masukan seperti itu pak biasanya disampaikan secara langsung atau bagaimana pak?”		
NK3	:	“Komunikasi kami dengan hotel lancar, biasanya dari warga disampaikan ke saya dulu lalu dari saya disampaikan ke pihak hotel. Biasanya ya ke Bu Ika itu. Tapi kalau <u>program ya seringnya saat mau idul fitri itu saja.</u> ”	Komunikasi Membagi bingkisan saat hari raya	Hubungan komunitas Aktivitas hubungan komunitas
P	:	“Apakah karena jauh itu tadi pak?”		
NK3	:	“Iya, interaksi dan programnya lebih banyak ke RW 5 dan 6.”	Interaksi	Hubungan komunitas
P	:	“Kalau untuk pendapat dari RW 04 tetap dipertimbangkan tidak pak dengan pihak hotel? Maksud saya, apakah karena jarak juga mempengaruhi hal tersebut atau tidak?”		
NK3	:	“Nggak pengaruh mbak kalau untuk pendapat mereka sangat terbuka dengan semua warga.”	Ruang berpendapat warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Kalau hotel ada acara yang melibatkan warga, RW 04 tetap diundang pak?”		
NK3	:	“Iya kalau bukan acara internal hotel ya diundang.”	Keterlibatan warga	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Dari RW 04 datang pak?”		

NK3	:	“Selalu mengusahakan datang.”		
P	:	“Pernah tidak pak ada satu acara atau kegiatan hotel dari warga RW 04 tidak ada yang datang? Kalau ada mungkin penyebabnya apa pak?”		
NK3	:	“Mungkin pernah ya beberapa kali tapi saya lupa acaranya. Kalau sampai tidak ada yang datang biasanya karena sibuk.”		
P	:	“Kalau biasanya pihak hotel melibatkan saat acara apa pak?”		
NK3	:	“Ulang tahun hotel yang kapan itu saya lupa perwakilan warga diundang.”	Keterlibatan warga.	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Selain sumbangan untuk lebaran, apakah ada hal lain yang dilakukan untuk menjaga relasi dengan RW 4 pak?”		
NK3	:	“Tidak ada sih mbak.”	Tidak ada program lain dengan warga RW 04	Aktivitas hubungan komunitas
P	:	“Kalau untuk pendadiri warga RW 4 kepada hotel ada tidak pak?”		
NK3	:	“Tidak ada juga mbak. Kalau dari wilayah kami tuh lebih jarang interaksinya dibanding sama wilayah lain pokoknya mbak.”	Perhatian warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Kalau untuk perekrutan karyawan, apakah warga RW 4 juga ikut tersaring pak?”		
NK3	:	“Ada mbak dulu di awal, mereka membuka perekrutan cukup banyak. Tapi kalau saat ini ya sudah jarang, tergantung mereka sedang butuh tenaga kerja atau tidak.”	Perekrutan tenaga kerja lokal	Program hubungan komunitas

P	:	“Terkait dengan perlakuan pihak hotel kepada warga RW 04 apakah sudah cukup baik dan adil pak?”		
NK3	:	<p>“<u>Kalau adilnya saya kira sudah cukup ya, walaupun di awal kami ngerasa kok wilayah lain dapet ini itu tapi kami tidak. Lama kelamaan ya sudah bukan masalah, karena wilayah kami paling jauh jadi mungkin interaksi sama programnya itu minim kalo dibanding wilayah lain. Warga tidak terlalu mempermasalahkan selama keluhan warga ditanggapi, terutama titik Jambuluwuk yang ada di wilayah kami kan bagian saluran pembuangannya. Yang penting itu tidak mengganggu warga sih dan komunikasi masih lancar.”</u></p>	Perlakuan baik dan adil	<i>Trust</i>
P	:	“Kalau tanggapan warga selama ini bagaimana pak? Apakah nyaman dan bisa percaya oleh keberadaan hotel hingga saat ini?”		
NK3	:	“Iya mbak. Warga hingga saat ini merasa nyaman karna jauh itu tadi jadi tidak terlalu banyak bersinggungan dengan kami, tapi komunikasi dengan hotel juga tetap	Perasaan terhadap keberadaan hotel	<i>Trust</i>

		berjalan lancar jadi hubungannya juga tetap baik - baik saja hingga saat ini. Melihat <u>kalau ada komplain dari warga RW lain juga hotel langsung menanggapi dengan positif, semuanya bisa berjalan lancar sampai saat ini.</u> ”	Menindak lanjuti keluhan warga	
P	:	“Apakah ada janji yang disampaikan oleh pihak hotel kepada warga pak, baik pada awal pembangunan maupun setelah beroperasi? Kalau ada apakah ditepati hingga sekarang?”		
NK3	:	“Kalau janji tidak ada yang muluk - muluk sih seperti pemberian lapangan kerja untuk warga. Kalau hal lainnya mungkin ada tapi dengan RW yang lebih dekat jaraknya.”	Menepati janji	<i>Trust</i>
P	:	“Apakah warga merasa kalau pihak hotel hanya mengambil keuntungan dengan membangun relasi dengan warga?”		
NK3	:	“Tidak kok mbak. <u>Semuanya merasa diuntungkan.</u> Kan kalau <u>warga ada yang buka angkringan juga di sebelah hotel, itu jadi laku karena yang sering beli dari karyawan.</u> Banyak hal lain kok mbak, <u>ada timbal balik.</u> ”	Keuntungan untuk kedua pihak . Timbal balik	<i>Trust</i>
P	:	“Walaupun jauh pak, apakah selama ini warga RW 04 senang atau bahkan bangga dengan keberadaan		

		Jambuluwuk Malioboro Hotel?"		
NK3	:	<p><u>“Senang aja ya mba kalau kami selama ini. Karena baik kami dan pihak hotel bekerja sama dengan baik. Beberapa warga mungkin ada yang bangga karena Jambuluwuk ini hotel bintang.”</u></p>	<p>Merasa senang dengan keberadaan hotel</p> <p>Warga merasa bangga dengan keberadaan hotel</p>	<i>Satisfaction</i>



Lampiran 6. Lembar Pengkodean Data Wawancara 6

Lembar Pengkodean Data Wawancara Anggota Kelompok PKK Purwokinanti (Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel dengan Komunitas Lokal Purwokinanti Yogyakarta)

Kode Narasumber : NK4 (Narasumber Komunitas 4) , P (Peneliti)
Narasumber : Bu Fitri (Anggota Kelompok PKK Purwokinanti)
Tanggal : 30 September 2022
Pengkode : Gabriella Prita S.

Inisial	Transkrip	Aspek	Ide Pokok
P	: “Selamat siang ibu, bagaimana kabarnya? ”		
NK4	: “Halo mba. Alhamdulillah saya sehat.”		
P	: “Baik bu, boleh dimulai dengan perkenalan dulu ya.”		
NK4	: “Nama saya Fitri, sebagai salah satu staff pengurus PKK. Siang ini saya menggantikan ibu ketua sama wakil untuk jadi narasumber, mewakili kelompok PKK Purwokinanti. Ya semoga jawaban saya hari ini bisa bantu melengkapi datanya.”		
P	: “Tergabung menjadi anggota PKK Purwokinanti sudah berapa lama bu?”		
NK4	: “Sudah lumayan lama ya saya ini sudah seperti anggota tetap hahaha.. tapi perannya memang gantian. Saya pernah jadi bendahara, sekretaris, lalu sekarang anggota saja ya bantu mengurus hal administratif juga.”		
P	: “Saya mulai ya bu. Menurut ibu, bagaimana makna relasi antara perusahaan dengan warga yang ada di lingkungan perusahaan tersebut berdiri?”		

NK4	:	“Selama ini menurut saya adanya organisasi atau perusahaan yang berdiri di sekitar sini <u>sudah seperti warga itu sendiri, sudah seperti tetangga satu sama lain</u> . Walaupun mereka punya kegiatannya sendiri, tapi ada masanya mereka <u>berkumpul sama kami</u> . <u>Entah mereka yang mengajak atau dari warga bikin acara apa ya kami mengundang</u> . Nah kalau Jambuluwuk selama ini juga sama, apalagi kan yang kerja di situ <u>kebanyakan warga sini juga jadi hubungan antar orangnya juga sudah tidak asing</u> .”	Hidup bertetangga Terlibat satu sama lain	Hubungan komunitas <i>Satisfaction</i>
P	:	“Oh begitu ya bu. Kalau pendekatan awalnya dengan kelompok PKK sendiri seperti apa bu?”		
NK4	:	“Dulu di awal ada sosialisasi kalau mau dibangun hotel Jambuluwuk begitu.”	Komunikasi	Hubungan komunitas
P	:	“Waktu itu apa saja bu yang disampaikan saat sosialisasi?”		
NK4	:	“Wah maaf ya saya udah agak lupa. Tapi seingat saya ya bikin kesepakatan gitu pembangunan mulai kapan, terus ada batas jam nya biar nggak ganggu warga dan sebagainya.”	Kesepakatan kedua pihak	
P	:	“Apakah ada hal lain yang disampaikan bu terkait relasi dengan PKK?”		
NK4	:	“Waktu itu belum ada ya, baru perkenalan dan kesepakatan dengan warga untuk pembangunan saja.”	Komunikasi	Hubungan komunitas
P	:	“Lalu selama ini membangun dan menjaga relasi dengan PKK bagaimana bu?”		
NK4	:	“Biasanya ada <u>perwakilan pihak hotel yang datang ke acara yang kami selenggarakan</u> , mereka biasanya juga <u>memberi bantuan</u> kalau kami mau mengadakan kegiatan.”	Keterlibatan hotel Bantuan untuk kegiatan warga Perhatian kepada warga	<i>Satisfaction</i> Aktivitas hubungan komunitas
P	:	“Bantuannya dalam bentuk apa bu?”		
NK4	:	“Jambuluwuk <u>sering memberi pinjaman fasilitas, atau bantuan sumbangan uang</u> . Oh ada sumbangan alat gambar kalau kami mengadakan lomba untuk PAUD. Sumbangan materi juga tidak terlalu sering karna PKK lebih sering pakai anggaran sendiri atau	Bantuan untuk kegiatan warga Perhatian kepada warga	Aktivitas hubungan komunitas

		ada anggaran dari kelurahan.”		
P	:	“Kalau PAUD itu pengurusnya dari PKK juga ya bu?”		
NK4	:	“Iya itu dari PKK yang ada di masing - masing RW. Di kelurahan ini baru dibentuk forum anak, di tahun 2021 kemarin. Tapi belum ada kegiatan seperti PAUD karena baru terbentuk.”		
P	:	“Oh gitu ya bu. Berarti keterlibatan Jambuluwuk dalam kegiatan PAUD tadi apakah juga di RW 4 sampai 6 saja?”		
NK4	:	“Iya karna itu wilayah mereka.”	Keterlibatan pihak hotel	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Apakah ada program khusus yang diadakan bersama PKK bu?”		
NK4	:	“Tidak ada.”	Tidak ada program lain dengan PKK	Aktivitas hubungan komunitas
P	:	“Kalau bentuk perhatian yang diberikan kepada kelompok PKK dan sebaliknya ada tidak bu?”		
NK4	:	“Paling ya dalam bentuk itu tadi ya yang sudah saya sebutkan. Selain itu tidak ada.”	Perhatian hotel	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Kalau dari kelompok PKK kepada hotel bu?”		
NK4	:	“Perhatian sepertinya tidak ada ya. Ya paling interaksi biasa saja kalau ada di acara yang sama.”	Perhatian warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“ Apakah kelompok PKK memiliki kesempatan atau ruang untuk menyampaikan pendapat kepada pihak hotel?”		
NK4	:	“Waktu itu pernah saat mereka akan melakukan pembangunan gedung.Setelah itu belum pernah lagi.”	Ruang berpendapat warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Kalau tidak salah kemarin sempat ada acara ruwahan dengan UMKM juga ya bu. Itu apakah ada diskusi dan sharing pendapat juga dengan Jambuluwuk?”		
NK4	:	“Oh iya itu juga ada.”		
P	:	“Kalau menurut ibu dan kelompok PKK, selama ini apakah keputusan yang dibuat pihak hotel berdasarkan kepentingan bersama?”		
NK4	:	“Iya, karna <u>sejak awal sebelum pembangunan juga pihak hotel sosialisasi dan diskusi dengan warga,</u> apalagi kalau PKK kaitannya dengan anak – anak juga. Nah saat itu jangan sampai proses pembangunan mereka mengganggu anak - anak. Kalau yang baru – baru ini belum ada lagi sih	Mempertimbangkan keputusan bersama	<i>Control mutuality</i>

		keputusan mereka yang berpengaruh ke kelompok PKK.”		
P	:	“Kalau ada aktivitas yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal, apakah kelompok PKK memiliki kontrol terhadap situasi tersebut?”		
NK4	:	“Dari PKK sendiri belum pernah ikut menyampaikan keluhan ya kalau ada yang tidak sesuai, karna interaksi dengan PKK sendiri juga jarang dan belum pernah ada hal yang sifatnya merugikan PKK. Lebih banyak berhubungannya langsung dengan warga yang masih satu wilayah sama hotel.”	baikwarga terhadap aktivitas yang tidak sesuai kesepakatan	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Kalau perlakuan dari pihak hotel kepada kelompok PKK apakah sudah baik dan adil bu?”		
NK4	:	“ <u>Sudah sesuai porsi</u> ya tepatnya. Karena <u>tidak banyak interaksi, program rutin dengan pihak hotel juga tidak ada. Tapi selama ini sudah baik.</u> ”	Perilaku baik dan adil kepada warga	<i>Trust</i>
P	:	“Boleh dijelaskan bu sikap baik dengan kelompok PKK ditunjukkan dengan bagaimana?”		
NK4	:	“Selama ini <u>komunikasi kami lancar, pihak hotel selalu membantu kami.</u> ”	Perilaku baik dan adil Komunikasi	<i>Trust</i>
P	:	“Terkait janji dengan PKK apakah selama ini selalu ditepati?”		
NK4	:	“ <u>Iya. Pihak hotel dulu menyampaikan mau memberi lapangan pekerjaan untuk keseluruhan warga Purwokinanti itu sampai sekarang masih ditepati. Dari anggota PKK juga alhamdulillah banyak yang tersaring.</u> “	Menepati janji	<i>Trust</i>
P	:	“Saat pihak hotel membuat suatu keputusan, apakah warga khususnya kelompok PKK turut dilibatkan bu?”		
NK4	:	“Tergantung keputusannya. Kalau <u>saat awal pembangunan ya dilibatkan semua sejak awal</u> biar <u>keputusannya tidak hanya nuruti maunya Jambuluwuk.</u> Tapi untuk keputusan lain ya tergantung akan ngaruh ke pihak mana saja. Seperti perluasan lahan ya yang diajak rembukan itu RW 6 karena itu wilayahnya sana.”	Keterlibatan warga dalam mengambil keputusan Mempertimbangkan kepentingan bersama	<i>Trust</i> <i>Control mutuality</i>
P	:	“Selama ini bagaimana perasaan kelompok PKK terhadap aktivitas yang dilakukan pihak hotel?”		
NK4	:	“Selama ini PKK <u>merasa senang dengan adanya Jambuluwuk</u> karena membawa <u>dampak baik bagi warga dari segi ekonomi</u> banyak yang mendapat	Perasaan terhadap aktivitas hotel Perasaan terhadap	<i>Trust</i>

		<p><u>lapangan kerja</u> lalu ada yang <u>buka usaha</u> juga banyaknya tempat makan ya cukup laku karna pembelinya dari tamu dan pegawai hotel juga banyak. Terus dari UMKM kami diberikan tempat untuk menjual karyanya di loby hotel. <u>Komunikasi juga selama ini lancar</u> dengan kami. Ya cukup senang karna sikap mereka selama ini juga <u>baik dan bertanggung jawab.</u>”</p>	<p>keberadaan hotel</p> <p>Komunikasi Pihak hotel bersikap baik dan bertanggung jawab</p>	
P	:	“Bertanggung jawabnya bagaimana misalnya bu?”		
NK4	:	“Yang saya tau selama ini kalau <u>menangani masalah dengan warga selalu cepat untuk respon dan penyelesaiannya.</u> ”	<p>Pihak hotel bertanggung jawab</p>	
P	:	“Oh masalah apa bu?”		
NK4	:	“Yang saya tau pernah ada sumbatan di saluran pembuangan sama masalah kebisingan saja sih acara malam di hotel.”		
P	:	“Lalu penyelesaiannya seperti apa bu?”		
NK4	:	“Nah kalau ada keluhan warga itu disampaikan ke ketua di wilayah itu terus langsung disampaikan ke Bu Ika karna yang hubungan sama warga itu langsung ke beliau. Habis itu ditindaklanjuti sama pihak hotel, cuma selang berapa hari aja.”		
P	:	“Berdasarkan keberadaan Jambuluwuk dan relasi yang selama ini dijalin dengan warga Purwokinanti, apakah dirasa pihak hotel hanya mengambil keuntungan?”		
NK4	:	“ <u>Ada timbal balik mbak.</u> Aktivitas hotel selama ini lancar. Seperti yang sudah saya sebutkan tadi juga. <u>Pihak hotel turut andil dalam ekonomi warga dengan ada lapangan kerja, lalu memberi tempat untuk memasarkan hasil UMKM, ada peluang juga buat warga buka usaha, kelompok PKK sendiri mendapat banyak bantuan</u> kalau kami butuh untuk kegiatan kami.”	<p>Keuntungan bagi semua pihak</p> <p>Timbal balik</p>	<i>Trust</i>
P	:	“Selama ini apakah pihak hotel menjaga komitmen dan relasi yang sudah dibangun dengan warga?”		

NK4	:	“Walaupun selama ini interaksinya jarang dengan kelompok kami, tapi <u>hubungannya selama ini tetap terjaga</u> . Paling ada beberapa <u>kegiatan yang seharusnya diadakan bersama tapi batal karena pandemi</u> .”	Menjaga komitmen dengan warga Penghambat aktivitas hubungan komunitas	<i>Commitment</i> Aktivitas hubungan komunitas
P	:	“Oh iya bu untuk kegiatan yang berhenti karena pandemi apakah sekarang sudah mulai diadakan lagi?”		
NK4	:	“Iya sudah mulai ada lagi. Seperti kemarin sekitar bulan Maret kelurahan habis mengadakan Ruwahan, itu sebelum bulan puasa. Nah itu ada <u>chef dari Jambuluwuk yang jadi juri untuk lomba tumpeng apeman, managernya juga datang</u> waktu acara. Pembubaran panitianya di Jambuluwuk, <u>kami dipinjami ruangan</u> . Kalau butuh detail acaranya ada di web kelurahan dan beberapa media kayanya kemarin meliput juga karna wakil wali kota datang juga.”	Keterlibatan hotel Pinjaman fasilitas hotel	<i>Satisfaction</i> Program hubungan komunitas
P	:	“Baik bu. Dari pihak hotel sendiri apakah memiliki keinginan untuk terus menjaga hubungan dengan warga dan kelompok PKK?”		
NK4	:	“ <u>Iya. Bisa dilihat dari mereka yang tetap terlibat dalam acara yang kami adakan dan ya hubungan yang tetap berjalan dengan baik</u> hingga sekarang.”	Keinginan untuk menjaga relasi	<i>Commitment</i>
P	:	“Apakah terdapat ikatan sosial selama ini antara Jambuluwuk dengan kelompok PKK?”		
NK4	:	“Ikatan sosial pasti ada ya, karena relasi yang dijalin selama ini tidak hanya untuk keuntungan materi tapi ya juga untuk menjalin hubungan yang baik. Kalau kami terlibat dalam kegiatan satu sama lain itu agar bisa berkomunikasi secara langsung dalam kesempatan tersebut. Pihak hotel juga sering datang layat misalnya ada yang meninggal di wilayah mereka. Jadi ya sudah seperti tetangga.”	Adanya ikatan sosial antar kedua pihak	<i>Commitment</i>
P	:	“Apakah kelompok PKK menghargai hubungan yang selama ini sudah dijalin bersama Jambuluwuk Hotel?”		
NK4	:	“Tentu. Karna kalau tidak menghargai ya relasinya	Menghargai relasi	<i>Commitment</i>

		malah jadi tidak baik.”	dengan pihak hotel	
P	:	“Bentuk mengharganya seperti apa bu?”		
NK4	:	“Sikap menghargai kami bisa dilihat dari bagaimana kami <u>menanggapi pembangunan dan aktivitas yang mereka lakukan</u> . Warga mau diajak diskusi dan ikut terlibat. <u>Mengambil keputusan berdasarkan kepentingan kedua pihak.</u> ”	Menghargai relasi dengan hotel	<i>Commitment</i>
P	:	“Dengan keberadaan Jambuluwuk sebagai warga Purwokinanti senang tidak bu?”		
NK4	:	“Kami senang sih, karna kedua pihak bisa saling menguntungkan selam sini. Bisa saling bantu.”	Perasaan senang dengan keberadaan hoel	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Apakah selama ini merasa nyaman bekerjasama dengan pihak hotel?”		
NK4	:	“ <u>Pada awalnya pasti ada penyesuaian karakter dan sebagainya</u> . Tapi ya <u>dibikin nyaman saja yang penting hubungannya baik satu sama lain</u> . Kalau salah satu memulai interaksi dengan baik, kedepannya pasti akan sama - sama enak gitu relasinya.”	Perasaan nyaman saling bekerja sama	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Baik bu, terima kasih banyak sudah mau meluangkan waktunya.”		
NK4	:	“Iya sama - sama. Semoga lancar ya mba skripsinya.”		

Lampiran 7. Lembar Pengkodean Data Wawancara 7

Lembar Pengkodean Data Wawancara Anggota Forum UMKM Purwokinanti (Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel dengan Komunitas Lokal Purwokinanti Yogyakarta)

Kode Narasumber : NK5 (Narasumber Komunitas 5) , P (Peneliti)
Narasumber : Anggota Forum UMKM Purwokinanti
Tanggal : 30 September 2022
Pengkode : Gabriella Prita S.

Inisial	Transkrip	Aspek	Ide Pokok
P	: “Selamat malam Mbak Gina, terimakasih sudah mau meluangkan waktunya untuk wawancara malam ini.”		
NK5	: “Malam.. sama - sama. Mohon maaf ya saya bisanya malam karena pulang kerja.”		
P	: “Tidak apa - apa, sebelum lanjut ke pertanyaannya boleh tolong perkenalan diri terlebih dahulu ya.”		
NK5	: “Nama saya Gina Nurdayanti, biasa dipanggil Gina. Saya anggota Forum UMKM Kelurahan Purwokinanti yang kebetulan baru berdiri tahun lalu.”		
P	: “Masih baru ya mbak berarti.”		
NK5	: “Iya, selama ini kalau terkait UMKM masih jadi satu dengan PKK atau kelurahan. Lalu akhirnya diputuskan membuat forum sendiri agar bisa lebih fokus.”		
P	: “Nah begini mbak. Di Purwokinanti ini kan ada beberapa hotel besar nggih salah satunya Jambuluwuk yang sudah ada sejak 2011. Kalau menurut anda, apa makna relasi antara Jambuluwuk dengan warga sekitar khususnya kelompok UMKM?”		
NK5	: “Kalau selama ini saya lihat kan ada beberapa hotel ya di sini dan salah satu hotel berbintang yang sudah cukup lama ada di wilayah ini Jambuluwuk. Kalau ditanya makna relasinya apa, <u>mereka sudah seperti warga aja di sini</u> . Ya pasti ada perbedaan ya karena <u>mereka ini perusahaan besar</u> . Tapi <u>tidak terlalu terasa perbedaannya karena sebagian besar pegawainya adalah warga asli sini jadi ya interaksi dengan orang - orangnya menjadi tidak terlalu asing.</u> ”	Membaur dengan warga	Hubungan komunitas
P	: “Kalau menurut anda, penting tidak bagi mereka menjaga relasi sebagai hubungan antara perusahaan		

		dengan warga sekitar?”		
NK5	:	“Penting ya. Karena bagaimanapun kan hotel berdiri di wilayah ini, memakai lahan yang sekitarnya ada warga, apalagi wilayah ini termasuk padat penduduk. Jadi ya <u>bagaimanapun dari jalan, lahan, air, lingkungan ya bareng - bareng sama warga. Kalau relasinya sejak awal saja sudah tidak baik, mereka akan sulit beraktivitas di sini. Kadang kalau antar warga saja ada masalah bisa jadi nggak nyaman, gimana dengan hotel.</u> ”	Pentingnya menjaga relasi dengan warga	Hubungan komunitas
P	:	“Lalu selama ini relasinya dengan Jambuluwuk bagaimana mbak?”		
NK5	:	“ <u>Selama ini alhamdulillah baik. Sejak sebelum berdiri pihak hotel sudah memulai dengan niat baik ya. Mereka mengadakan sosialisasi dan melibatkan para warga agar bisa diskusi, jadi keputusan tidak hanya dari hotel. Jadi ya sejak awal sudah dimulai dengan baik hingga sekarang. Tidak hanya ramah dan baik di awal saja. Kan banyak ya perusahaan yan seperti itu.</u> ”	Relasi baik Keterbukaan dalam mengambil keputusan Komunikasi	Hubungan komunitas <i>Trust</i>
P	:	“ Kalau dengan Forum UMKM sendiri bagaimana mbak relasinya?”		
NK5	:	“Kalau forum ini kan baru setahun ya, jadi ya <u>belum banyak interaksinya. Tapi sebelumnya UMKM ini masih di bawah naungan PKK dan kelurahan ya relasinya baik - baik saja dengan dua organisasi tersebut. Nah bulan Maret kemarin kami kerja sama dengan Jambuluwuk untuk menyelenggarakan gebyar UMKM. Acaranya di loby lantai 2 hotel.</u> ”	Minim interaksi Kerja sama dengan forum UMKM	Hubungan komunitas Program hubungan komunitas
P	:	“Oh iya saya baca artikelnya di website kelurahan. Itu pameran ya mbak ?”		
NK5	:	“Iya, ini akan jadi program rutin kami. Kebetulan kemarin diadakan sehari setelah ruwahan, biar masih jadi satu rangkaian.”		
P	:	“Lalu kerja samanya dengan pihak hotel dalam bentuk apa mbak?”		
NK5	:	“ <u>Kami diberi ruang di loby untuk bisa menjual beberapa produk UMKM.</u> ” Produk yang dijual batik sama kerajinan lainnya karena yang bisa tahan lama.”	Memberi pinjaman fasilitas	Aktivitas hubungan komunitas
P	:	“Selain itu apakah ada program atau kegiatan lain dari pihak hotel untuk menjaga relasi dengan forum		

		mbak?"		
NK5	:	“Sejauh ini belum ada ya. Cuma kemarin itu <u>ngasih pinjaman ruangan untuk pameran sampai pembubaran panitia, sama membantu untuk lomba menggambar dan mewarnai anak - anak di acara yang sama</u> . Selain itu <u>mereka datang ke acara kami atau kalau diundang warga.</u> ”	Pemberian pinjaman fasilitas hotel dan bantuan barang pendukung kegiatan Menjaga relasi Keterlibatan pihak hotel	Aktivitas hubungan komunitas <i>Commitment</i> <i>Satisfaction</i>
P	:	“Apakah ada bentuk perhatian yang diberikan oleh hotel dan sebaliknya mbak?”		
NK5	:	“Kalau dari hotel sejauh ini ya yang saya sebutkan tadi. Dulu <u>waktu pameran UMKM pihak hotel ngasih pinjaman tempat</u> . Kalau sebaliknya belum pernah sih, paling sebatas komunikasi waktu acara. <u>Saya dan teman - teman ngobrol soal keadaan hotel kan sempat menurun karena pandemi.</u> ”	Perhatian hotel Perhatian warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Lebih ke perhatian secara komunikasi ya mbak untuk tanya keadaan hotel gimana.”		
NK5	:	“Haha iya, karena kami ga terlalu bisa bantu kan. Ya paling dengan acara kemarin lalu diliput di media kan Jambuluwuk jadi makin dikenal oleh pembaca artikelnnya.”		
P	:	“Terkait pendapat, apakah pihak hotel memberi ruang kepada anggota forum untuk menyampaikannya?”		
NK5	:	“Iya, <u>kedua pihak punya kesempatan untuk berpendapat kalau dibutuhkan</u> . Seperti saat rapat untuk acara kemarin, kami saling diskusi agar bisa mengadakan acara yang terbaik terutama karena mengundang wakil wali kota.”	Ruang berpendapat warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Apakah pihak hotel selalu mempercayai pendapat warga dalam mengambil keputusan?”		
NK5	:	“Saya rasa iya, karena terbukti dari proses diskusi sampai pembubaran panitia kemarin dapat berjalan lancar dengan berbagai keputusan yang sudah diambil bersama.”		<i>Control mutuality</i>
P	:	“Kalau untuk keputusan dan kesepakatan yang dibuat oleh pihak hotel apakah berdasarkan kepentingan bersama?”		

NK5	:	“Iya. Karena sudah melalui diskusi bersama warga juga.”	Keputusan berdasarkan kepentingan bersama	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Misalnya seperti keputusan apa mbak?”		
NK5	:	“Misalnya di pembangunan awal, mereka memikirkan untuk <u>mengembangkan ekonomi warga dengan mengutamakan tenaga kerjanya dari warga sini</u> . Lalu kalau yang saya tahu dari warga di RW yang masih satu wilayah tu keluhannya selalu ditanggapi dengan cepat.”	Perekrutan tenaga kerja lokal	Program hubungan komunitas
P	:	“Apakah pendapat warga selalu menjadi pertimbangan pihak hotel saat akan mengambil keputusan?”		
NK5	:	“Iya mbak. Karena hasil keputusannya juga berdasarkan diskusi dengan warga walaupun tidak semua pendapat warga diiyain.”	Pendapat warga selalu menjadi pertimbangan pihak hotel	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Selama ini apakah ada aktivitas hotel yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal mbak?”		
NK5	:	“Kalau dengan forum UMKM belum pernah.”	Aktivitas tidak sesuai kesepakatan awal	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Selama ini apakah hotel sudah memperlakukan forum UMKM dengan baik dan adil?”		
NK5	:	“Sudah baik.”	Perlakuan baik dan adil pihak hotel	<i>Trust</i>
P	:	“Apakah pihak hotel selalu menepati janji yang diberikan kepada warga?”		
NK5	:	“Iya, masih dijalankan sampai sekarang seperti lowongan pekerjaan atau menjalin relasi baik dengan warga.”	Menepati janji	<i>Trust</i>
P	:	“Selama ini bagaimana bu perasaan warga khususnya forum UMKM terkait aktivitas yang dilakukan Jambuluwuk?”		
NK5	:	“Selama ini <u>perasaannya cukup senang</u> . Apa ya namanya, <u>ada timbal baliknya</u> .”	Perasaan terhadap aktivitas pihak hotel Timbal balik	<i>Trust</i> Hubungan komunitas
P	:	“Timbal balik seperti apa mkeubak?”		
NK5	:	“Hotel Jambuluwuk bisa ada sampai saat ini salah satunya karena <u>relasi dengan warga baik</u> . Kami sebagai <u>warga dapat peluang untuk menaikkan</u>	Bentuk timbal balik	Hubungan komunitas

		<u>perekonomian</u> baik dari lowongan pekerjaan, <u>hasil UMKM yang lebih dikenal banyak orang di luar jogja karena produk dipamerkan di hotel</u> , selain itu warga juga banyak yang buka usaha di daerah sini.”		
P	:	“Sebelum dibentuk forum apakah sudah bekerja sama mbak?”		
NK5	:	“Sudah ada mba. Bentuk kerja samanya seperti kemarin itu, memberi tempat untuk pameran dan boleh menitipkan beberapa produk untuk dijual di sana.”	Kerja sama pihak hotel dan warga	Program hubungan komunitas
P	:	“Selama ini apakah warga, terutama Forum UMKM merasa bahwa pihak hotel hanya mengambil keuntungan dari relasi dengan warga?”		
NK5	:	“Kalau <u>bicara keuntungan, itu kan hal yang dicari dalam bisnis. Tapi kalau dibilang hanya mengambil keuntungan dari relasi saya kira tidak ya karena apa ya, selama ini warga juga diuntungkan hahaha sama – sama sih mbak.</u> ”	Keuntungan bagi kedua pihak	<i>Trust</i>
P	:	“Apakah Jambuluwuk selalu menjaga komitmen dengan warga terutama forum UMKM?”		
NK5	:	“Iya mbak. Bisa dilihat dari selama ini kalau warga ada keluhan langsung ditangani sama mereka, komunikasi juga selalu lancar, mereka juga terbuka kalau mau membuat keputusan yang kira-kira bisa berdampak ke warga, lowongan untuk warga kelurahan sini juga selalu dibuka.”	Menjaga komitmen dengan warga	<i>Commitment</i>
P	:	“Dari relasi yang sudah dibangun dengan forum selama ini apakah terdapat ikatan sosial di dalamnya mbak?”		
NK5	:	“Saya rasa kalau untuk forum ini <u>tidak terlalu terikat karena interaksinya jarang</u> . Relasinya tidak sedalam dengan warga yang ada di wilayah hotel.”	Keterikatan kedua pihak	<i>Commitment</i>
P	:	“Apakah anggota forum menghargai hubungan yang sudah dijalin dengan pihak hotel?”		
NK5	:	“Iya, apalagi mereka juga sudah terlibat dalam beberapa kegiatan kami.”	Warga menghargai relasi	<i>Commitment</i>
P	:	“Dalam bentuk apa mbak?”		
NK5	:	“Misalnya kemarin <u>waktu acara pameran itu kami berikan plakat sebagai bentuk terimakasih karena sudah mendukung pameran forum yang pertama.</u> ”	Warga menghargai relasi	<i>Commitment</i>
P	:	“Berarti senang ya mbak dengan keberadaan hotel di sini?”		
NK5	:	“Iya mbak. Lingkungan kami jadi makin dikenal. Kan kaya jadi patokan gitu lingkungannya, itu lho dekatnya	Senang dengan keberadaan hotel	<i>Satisfaction</i>

		Jambuluwuk hahahaha...”		
P	:	“Hahaha iya ya mbak. Lalu apakah merasa nyaman dengan kerja sama yang dilakukan selama ini?”		
NK5	:	“Sejauh ini nyaman nyaman saja ya.”	Nyaman bekerja sama	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Kalau tadi kan mbak bilang bahwa pihak hotel banyak terlibat dalam kegiatan yang diadakan oleh warga. Kalau sebaliknya bagaimana bu? Apakah pihak hotel selalu melibatkan warga jika mengadakan suatu acara?”		
NK5	:	“Untuk <u>forum UMKM belum pernah dilibatkan, tapi kalau warga wilayah mereka dan pejabat kelurahan sering dilibatkan.</u> Lagi pula <u>Jambuluwuk belum mengadakan acara yang melibatkan orang luar mbak sejak pandemi.</u> ”	Keterlibatan warga	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Baik mbak, sekian pertanyaan dari saya. Terimakasih banyak atas waktunya.”		
NK5	:	“Iya mbak sama - sama... Semoga sudah lengkap data dari saya ya.”		

Lampiran 8. Lembar Pengkodean Data Wawancara 8

Lembar Pengkodean Data Wawancara Pemuda Purwokinanti (Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel dengan Komunitas Lokal Purwokinanti Yogyakarta)

Kode Narasumber : NK6 (Narasumber Komunitas 6) , P (Peneliti)
Narasumber : Pemuda Purwokinanti
Tanggal : 02 Oktober 2022
Pengkode : Gabriella Prita S.

Inisial	Transkrip	Aspek	Ide Pokok
P	: “Selamat malam mas, terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk wawancara. Seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya pada chat WA, wawancara ini akan saya gunakan untuk skripsi. Lalu berdasarkan permintaan mas kemarin minta untuk tidak dicantumkan ya.”		
NK6	: “Hehe iya mba.. gapapa kan ya kalau tidak disebut sama sekali termasuk wawancara ini. Direkam kan ya mbak?”		
P	: “Iya mas gapapa. Wawancara ini akan saya rekam. Baik, bisa dimulai dengan perkenalan ya. Disebutkan asalnya saja dan saat ini kesibukannya apa.”		
NK6	: “Oke, mohon maaf saya tidak bisa menyebutkan nama saya, tapi saya asli Purwokinanti tepatnya RW 05. Saya masih sekolah kelas 3 SMA.”		
P	: “Kalau boleh tau apakah aktif mengikuti kegiatan di kampung atau kelurahan?”		
NK6	: “Saya aktif di kegiatan kampung aja sih mbak kalau diminta, paling panitia kegiatan gitu kaya 17 Agustusan atau kegiatan masjid.”		
P	: “Oh gitu ya mas. Baik mas.. Di Purwokinanti ini kan ada beberapa hotel ya mas salah satunya Jambuluwuk Malioboro. Menurut anda apa makna relasi antara hotel dan warga di sekitar sini mas?”		
NK6	: “Makna relasi ya mbak...”		
P	: “Iya.. hubungan antara hotel dengan warga purwokinanti kalau yang dilihat sama masnya selama ini seperti apa.”		
NK6	: “Kalau selama ini hubungannya sama warga cukup dekat kok mbak.”	Hubungan cukup dekat dengan warga	Hubungan komunitas

P	:	“Boleh digambarkan mas dekatnya seperti apa.”		
NK6	:	“Ya pegawai sama warganya banyak yang saling kenal. Terus kalo ada kegiatan juga dari hotel sering datang sama bantu acara juga. Oh iya kebanyakan juga pegawainya tu dari warga sini, makanya pada saling kenal gitu mbak.”	Gambaran kedekatan dengan warga Terlibat dalam kegiatan warga	
P	:	“Pegawainya banyak warga dari sini itu karena mendaftarnya bareng - bareng atau gimana mas?”		
NK6	:	“Kalau setau saya dari hotel itu sering ngasih lowongan ke warga sini mbak.”	Lowongan pekerjaan untuk warga	Program hubungan komunitas
P	:	“Lowongannya disampaikan lewat apa mas?”		
NK6	:	“Biasanya ke ketua RW atau RT, lalu disampaikan ke grup mbak.”		
P	:	“Nah selain karena banyak warga yang menjadi pegawai di hotel, apakah ada program rutin yang diadakan pihak hotel untuk membentuk relasi dengan warga khususnya pemuda?”		
NK6	:	“Kalau setahu saya <u>pihak hotel itu sering ngasih bingkisan ke warga mbak kalau lebaran, terus sering ikut acara kami juga beberapa orang dari hotel, terus ngasih bantuan buat kami kalau mau mengadakan acara.</u> ”	Pemberian bingkisan saat hari raya Keterlibatan hotel Bantuan dalam bentuk materi	Program hubungan komunitas
P	:	“Bantuannya dalam bentuk apa mas? Lalu diberikan ke siapa saja?”		
NK6	:	“Biasanya dalam bentuk uang atau barang sesuai acaranya butuhnya apa gitu mbak. Dikasih ke siapa sajanya kayanya tergantung yang menjajukan proposal sih mbak.”		
P	:	“Oh gitu ya mas.. Kalau sama pemuda sendiri relasinya bagaimana mas?”		
NK6	:	“Kalau sama pemuda nggak sedekat sama yang bapak - bapak atau ibu-ibu sih mbak. Mungkin karna dari apa itu, manajemen hotel ya mbak namanya. Nah itu <u>yang turun ke warga lebih banyak yang umurnya dewasa.</u> ”	Interaksi	Hubungan komunitas
P	:	“Tapi kalau pemuda sendiri apakah pernah mendapat bantuan yang disebutkan itu tadi?”		
NK6	:	“Pernah mbak, kami pernah ajukan proposal waktu mau ngadain acara 17an atau acara lain. Ya diberi bantuannya kadang bentuknya uang atau dikasih	Bantuan dalam bentuk materi	Program hubungan komunitas

		pinjam fasilitas dari hotel.”		
P	:	“Nah kalau tadi kan banyak yang saya tanyakan peran pihak hotel kepada warga ya. Kalau kebalikannya, dari warga ke hotel selama ini kalau anda lihat apa saja yang sudah dilakukan mas khususnya pemudanya?”		
NK6	:	“Kalau dari warga itu biasanya ngajak pihak hotel terlibat ke acara kami gitu mbak. Seringnya itu saja sih. Kalau dari pemudanya juga sama.”	Keterlibatan warga	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Tapi kalau dari pihak hotel tidak pernah mengadakan kegiatan sama pemuda ya?”		
NK6	:	“Belum pernah mbak.”	Kegiatan dengan pemuda	Hubungan komunitas
P	:	“Selama ini apakah ada hal yang dilakukan oleh pihak hotel tapi tidak sesuai dengan per? Boleh sekalian diceritakan contohnya apa dan misal solusinya apa dari hal tersebut ya mas.”		
NK6	:	“Sebentar ya mbak saya ingat - ingat dulu soalnya sejak pandemi itu kan udah ga banyak aktivitas lingkungan sini.”		
P	:	“Hahaha iya gapapa mas nggak keburu - buru kok.”		
NK6	:	“Oh ini mbak, ada. Waktu itu warga sempet terganggu karna acara sampai malam. Setelah itu jadi ada jam malam kalau hotel mengadaka acara”	Keluhan warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Ada lagi mungkin mas?”		
NK6	:	“Cuma itu mbak yang saya ingat.”		
P	:	“Kalau warga merasa keberatan gitu disampaikannya gimana sih mas? Apakah langsung bareng - bareng ke hotel ngomong sama satpamnya atau bagaimana?”		
NK6	:	“Oh engga mbak.. Kami tu alurnya selalu ke ketua RT atau RW dulu baru disampaikan ke orang hotel.”	Alur warga menyampaikan keluhan	
P	:	“Lalu setelah disampaikan kepada pihak hotel tanggapannya bagaimana?”		
NK6	:	“Tanggapan mereka baik mbak.. Nggak lama setelah itu pasti langsung ditangani.”	Menindak lanjuti keluhan warga	
P	:	“Kalau kegiatan bersama kan belum pernah, tapi kalau pendapat yang disampaikan pemuda untuk pihak hotel terkait keputusan yang akan dilakukan oleh mereka, ada nggak?”		
NK6	:	“Kalau saya pribadi belum pernah, tapi <u>perwakilan dari pemuda pasti ada yang datang kalau Jambuluwuk mengadakan sosialisasi</u> misalnya waktu	Ruang untuk berpendapat	<i>Control mutuality</i>

		perluasan lahan ada pemuda RW 6 yang datang karena lahannya masuk area sana.”		
P	:	“Bagaimana tanggapan Jambuluwuk setelah menerima pendapat dari pemuda?”		
NK6	:	“Kayanya hampir semua pendapat warga selalu diterima mbak sama mereka. Ya seperti keluhan aja diterima apalagi pendapat dari kami.”	Pendapat dan keluhan warga diterima oleh pihak hotel	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Dari pemuda di sini selama ini gimana mas? Nyaman dengan keberadaan Jambuluwuk di sini?”		
NK6	:	“Nyaman - nyaman aja kok mbak. Soalnya dari Jambuluwuk ke warga tu baik, <u>mereka sering kasih kita kesempatan kerja kalau memang lagi dibutuhkan. Terus kalau kami mau mengadakan acara juga mereka nggak segan bantu itu tadi mbak.</u> ”	Warga merasa nyaman dengan keberadaan hotel	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Baik, terakhir ya mas. Selama ini apakah Jambuluwuk menjaga relasi dengan warga terutama dengan pemuda?”		
NK6	:	“Iya mbak. <u>Dari dulu ya hubungannya ajeg aja seperti ini.</u> ”	Pihak hotel menjaga relasi dengan warga	<i>Commitment</i>
P	:	“Baik, sekian pertanyaan saya mas. Terimakasih sudah meluangkan waktunya ya mas.”		
NK6	:	“Baik, sama - sama mbak.”		

Lampiran 9. Lembar Pengkodean Data Wawancara 9

Lembar Pengkodean Data Wawancara Pemudi Purwokinanti (Kualitas Relasi Antara Jambuluwuk Malioboro Hotel dengan Komunitas Lokal Purwokinanti Yogyakarta)

Kode Narasumber : NK7 (Narasumber Komunitas 7) , P (Peneliti)
Narasumber : Pemudi Purwokinanti
Tanggal : 05 November 2022
Pengkode : Gabriella Prita S.

Inisial	Transkrip	Aspek	Ide Pokok
P	: “Selamat malam mbak, terimakasih sudah berkenan menjadi narasumber saya. Sebelum kita mulai, boleh perkenalkan diri dulu mbak.”		
NK7	: “Malam, nama saya Dela. Saya warga asli Purwokinanti, dari kecil sampai sekarang. Eh apalagi ya mbak?”		
P	: “Boleh disebutkan apakah sekarang sekolah atau sudah kuliah.”		
NK7	: “Oh iya hehehe, saat ini saya kuliah. Baru masuk semester kemarin mbak.”		
P	: “Kalau di lingkungan rumah aktif di organisasi atau kegiatan apa mbak?”		
NK7	: “Kebetulan saya ikut panitia aja di lingkungan sini mbak sama pemuda masjid juga.”		
P	: “Oh iya mbak. Jadi termasuk aktif ya di kalangan pemuda Purwokinanti.”		
NK7	: “Iya lumayan mbak.”		
P	: “Baik mbak, saya mulai ya. Seperti yang sudah saya jelaskan di chat sebelumnya, wawancara ini terkait relasi Jambuluwuk Hotel dengan warga Purwokinanti. Menurut Mbak Dela, makna relasi antara kedua pihak tersebut gimana?”		
NK7	: “Apa ya mbak. Kalau dengan kami selama ini baik, masalah juga selalu cepat selesai tanpa ada keributan. <u>Hampir tidak ada bedanya dengan antar warga sih.</u> ”	Mebraur dengan warga lokal	Hubungan komunitas Makna relasi
P	: “Lalu kalau dengan yang muda – muda terutama pemudi, ada upaya untuk membangun dan		

		menjaga relasi nggak mbak?”		
NK7	:	“Kalau kegiatan tu nggak pernah mbak. Paling kalau dari warga atau kelurahan ngadakan acara sering ngundang perwakilan hotel atau dari hotel membantu juga bisa. <u>Nah yang pemuda ini seperti karang taruna dan pemuda masjid beberapa kali sering dibantu kalau mau ngadain acara mbak.</u> ”	Keinginan menjaga relasi Bantuan untuk kegiatan warga	<i>Commitment</i> Hubungan komunitas Program hubungan komunitas
P	:	“Dibantunya dalam bentuk apa mbak?”		
NK7	:	“Biasanya <u>dikasih dalam bentuk uang, atau barang apa yang kami butuhkan sama pinjaman alat atau ruangan.</u> Tapi kalau buat pemuda jarang pinjam ruangan dibandingkan kegiatan yang bapak ibu.”	Bantuan dalam bentuk materi	Program hubungan komunitas
P	:	“Kalau sebaliknya bagaimana mbak?”		
NK7	:	“Kalau selama ini dari pemuda dan pemudi nggak ada mbak karena jarang interaksinya. Paling sering ya <u>ngajak terlibat di kegiatan kami</u> , itu pun tidak semua kegiatan.”	Keterlibatan hotel	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Apakah ada kegiatan atau program yang dikhususkan untuk pemudi di Purwokinanti?”		
NK7	:	“Tidak ada mbak.”	Tidak ada program kegiatan khusus	Aktivitas hubungan komunitas
P	:	“Kalau dari pemuda atau pemudi mau menyampaikan pendapat atau keluhan kepada pihak hotel bagaimana mbak?”		
NK7	:	“Dari karang taruna atau pemuda masjid biasanya menyampaikan ke ketua RW atau RT. Itu berlaku juga untuk warga yang lain mbak biar satu pintu gitu.”	Ruang berpendapat warga	<i>Control mutuality</i>
P	:	“Kalau dilihat dari minimnya kegiatan atau program dengan pemuda dan pemudi, bagaimana relasi Jambuluwuk Hotel dengan pemuda Purwokinanti mbak?”		
NK7	:	“ <u>Menurut saya baik - baik saja mbak. Karena selama ini pihak hotel sudah cukup membantu kegiatan yang kami adakan, sama kami juga tidak pernah ada masalah. Tapi ada baiknya kalau sesekali pihak hotel mengadakan kegiatan khususnya sama pemuda pemudi di sini biar</u>	Relasi baik – baik saja	Hubungan komunitas <i>Commitment</i>

		<u>semakin akrab aja.</u> ”	Keinginan untuk menjaga relasi dengan pihak hotel	
P	:	“Apakah sudah merasa bahwa perlakuan pihak hotel kepada pemudi ya khususnya, itu baik dan adil?”		
NK7	:	“Sudah sesuai porsi. Tapi kalau bisa porsinya ditambah itu tadi mbak hahaha..”	Perlakuan baik dan adil Saran untuk organisasi	<i>Trust</i>
P	:	“Apakah janji yang disampaikan kepada warga selalu ditepati?”		
NK7	:	“Untuk janji mungkin terkait lapangan pekerjaan ya mbak. Itu sih yang selalu ditepati dan beberapa kesepakatan lain.”	Menepati janji	<i>Trust</i>
P	:	“Menurut mbak apakah pihak hotel hanya mengambil keuntungan dari relasi dengan warga?”		
NK7	:	“Enggak kok mbak, karena warga merasakan banyak keuntungan juga.”	Keuntungan bersama	<i>Trust</i>
P	:	“Apakah nyaman dengan keberadaan Jambuluwuk selama ini?”		
NK7	:	“Nyaman mbak. Alhamdulillah selama ini dari hotel tidak ada masalah yang sampai besar banget kayak hotel lain. Pihak hotel masih ngajeni gitu mbak kalau bahasa jawanya.”	Nyaman dengan keberadaan hotel	<i>Satisfaction</i>
P	:	“Baik mbak, terimakasih untuk waktunya ya.”		
NK7	:	“Sama - sama mbak. Semoga datanya bisa membantu ya hehe.”		

Lampiran 10. Transkrip Wawancara HR Jambuluwuk 1

Wawancara 1 Ika Nikmawati HR Jambuluwuk Malioboro Hotel 27 November 2019

Keterangan :

NP : Narasumber Perusahaan

P : Peneliti

P : “Selamat siang Bu Ika, terimakasih sudah menyediakan waktunya untuk wawancara ini.”

NP : “Sama - sama Mba Dinsa . Mumpung saya belum ke luar kota juga. Berarti minggu depan mba udah selesai magangnya ya?”

P : “Hehe iya bu, besok Jumat sudah pas bulan ke 3 saya di sini. Baik bu, boleh saya mulai untuk pertanyaan pertama ya.”

NP : “Monggo, mba.”

P : “Baik bu. Boleh diceritakan sejarah awal berdirinya Jambuluwuk Malioboro ini, bu?”

NP : “Jambuluwuk ini dikelola oleh PT Arcs House yang memang bergerak pada bidang perhotelan dan pariwisata. Awalnya itu perusahaan keluarga hingga akhirnya dibentuk PT. Pada awalnya mendirikan small resort di Tapos Ciawi, Jawa Barat, namanya tuh Jambuluwuk Resort Puncak. Hmm itu sekitar tahun 2005, pertengahan. Awalnya mereka gunakan *resort* itu buat kumpul keluarga hingga akhirnya dikembangkan, melihat peluang dari negara kita sendiri yang banyak tempat wisata, akhirnya berniat untuk mengembangkan tempat untuk menginap yang nyaman untuk liburan maupun kegiatan perusahaan. Lalu setelah PT Arcs House melihat respon yang positif dari masyarakat, mereka mendirikan di Batu Malang pada tahun 2009 dengan konsep yang sama yaitu resort juga karena sama-sama di dataran tinggi. Baru setelah itu tahun 2011 mendirikan di Jogja dengan konsep boutique hotel. Baik yang di Puncak, Malang dan Yogyakarta ini semuanya bintang empat.”

P : “Setelah Yogyakarta lalu baru yang di Lombok ya bu?”

NP : “Iya, yang di Gili Trawangan Lombok itu bentuknya resort. Setelah itu di Seminyak Bali dan Thamrin Jakarta yang bentuknya hotel.”

P : “Kalau untuk konsep setiap hotel dan resort itu bagaimana bu?”

NP : “PT Arcs selalu memberikan konsep sesuai kebudayaan di setiap daerahnya. Terutama di sini, dekorasi dan seragam karyawan menyesuaikan dengan kebudayaan Jogja seperti menggunakan lurik dan ada motif batik kawung. Ada hiasan wayang dan sebagainya.”

P : “Apakah sesuai dengan nilai perusahaan dan visi misi perusahaan juga, bu?”

NP : “Tentu saja mba. Oh iya untuk nilai dan visi misi perusahaan nanti bisa difoto atau dicatat ya mba karena bentuknya dokumen tercetak.”

P : “Oh iya, siap bu nanti saya foto saja. Kalau terkait relasi dengan warga selama ini, upaya apa yang sudah dilakukan bu?”

NP : “Kita ada program - program dengan komunitas mba.”

P : “Programnya apa saja bu?”

NP : “Yang pasti sesuai aturan berdirinya sebuah perusahaan harus mempekerjakan sekian persen karyawan dari lingkungan tersebut. Nah jadi kalau dari kita sekitar 40% tenaga kerja dari warga lokal. Nah kalau Jambuluwuk itu masuk ke Kelurahan Purwokinanti tepatnya Kampung Purwokinanti yang terdiri dari 3 RW, tapi Jambuluwuk masuk ke RW 6. Di setiap RW kita rekrut karyawan. Kedua, pendekatan rutin ada programnya. Biasanya dilakukan di event tertentu seperti acara keagamaan mereka. Kemudian sesekali undang aparatur warga seperti ketua RT atau RW untuk sharing sama kita, silaturahmi. Kemudian kalau mereka ada kegiatan rutin kita support dalam bentuk materi.

P : Untuk program - program tersebut apakah dirancang sendiri oleh Bu Ika?”

NP : Oh engga. Kalau program dirancang sama pihak kantor pusat. Setiap anak perusahaan tinggal melaksanakan saja. Nah saya merangkap sebagai pelaksana program itu, dibantu sama karyawan lain yang ada tergantung programnya.

P : Kalau kegiatan lain seperti penyuluhan bencana alam bu? Karna di sini kan dekat sama Sungai Code. Kalau nggak salah kan sempat banjir. Nah gimana respon dari Jambuluwuk bu?

NP : Kebetulan untuk kegiatan seperti itu belum pernah, terutama terkait bencana alam

P : Misal di warga ada rapat RT RW ada perwakilan nggak? Oh iya nama ketua RW 6 nya siapa ya Bu?

NP : Namanya Pak Bambang. Tergantung eventnya. Kadang mereka undang kita, atau memang melibatkan pihak kita. Kecuali lelayu, pasti kita ke sana. Kalau acara tertentu kita lebih diundang. Takutnya kalau nggak tahu acaranya seperti apa nanti malah salah alamat. Jadi kalau diundang kita pasti datang. Seringnya kemerdekaan. Kaya lomba masak, mereka minta kita untuk jadi juri gitu.

P : Kalau dari JLM yang mengundang warga?

NP : Yang sudah sering adalah syawalan, peresmian tempat tertentu. Bukan berarti semua warga tapi perwakilan ya.

P : Perwakilan dari RW 06 saja atau ada perwakilan lain Bu?

NP : Ada perwakilan lain biasanya dari RW 04 dan 05 karena hotel masih masuk ke wilayah RW itu. Tapi memang paling dekat masuknya ke RW 06.

P : Pembagian wilayahnya seperti apa itu bu?

NP : Kalau gedung bangunan itu berdirinya di wilayah RW 06, sebagian kecil bangunan ada yg di RW 05 dan ada saluran limbah kitchen, kalau yang RW 04 itu paling jauh karena yang masuk ke wilayah itu cuma saluran pembuangan.

P : Pendekatan awalnya gimana bu?

NP : Dulu sebelum hotel berdiri, pihak perusahaan ngadain sosialisasi dan pelatihan terkait dunia perhotelan.

P : Berarti termasuk bentuk pengenalan akan ada hotel yang berdiri di sini gitu ya bu?

NP : Iya bener. Sekalian kulonuwun, sekalian ngenalin juga kalau minat kerja di hotel ada bagian apa aja gitu

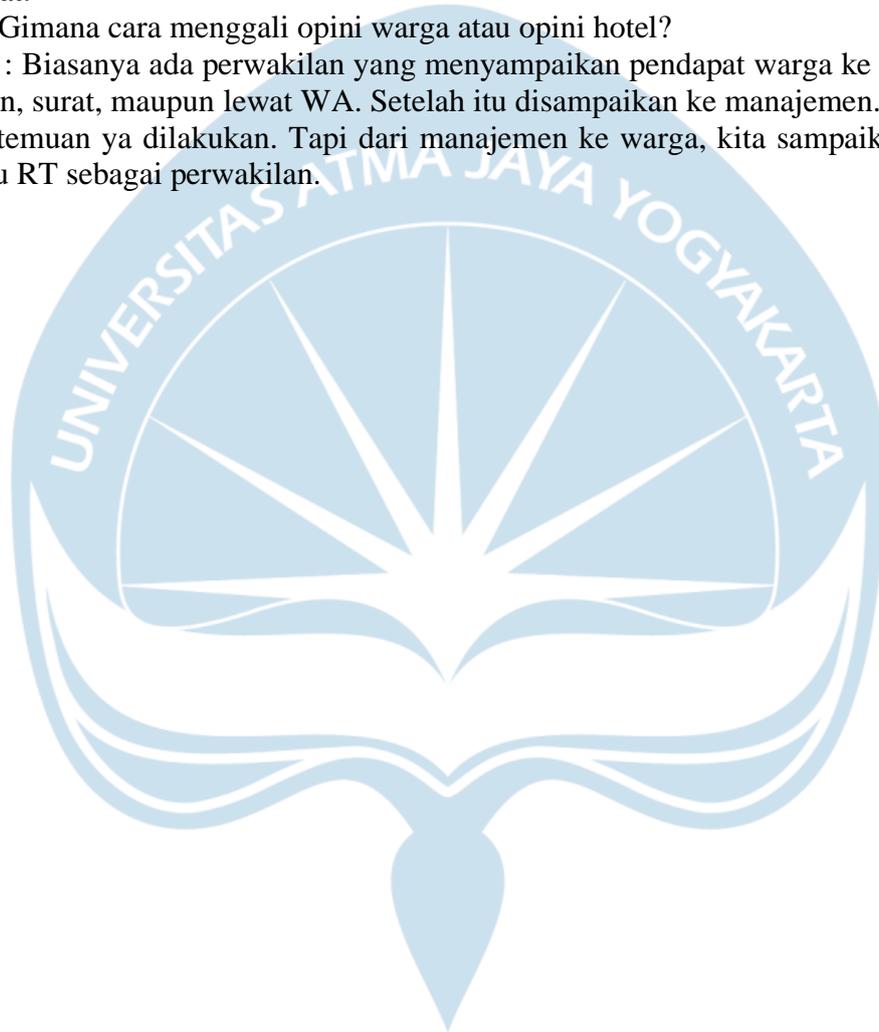
P : Sistem perekrutan dari warga gimana bu?

NP : Bisa dibilang saya termasuk warga yang direkrut. Waktu itu melibatkan kelurahan, RW, dari RW ngumpulin CV lalu disampaikan ke manajemen. Kita

melakukan test. Psikotest dan interview, setelah seleksi lalu training di cabang yang sudah buka. Setelah training selesai, bangunan belum benar2 buka. Berjalannya waktu mulai kerja sesuai jobdesk. Sampai sekarang prosesnya masih sama, tapi lebih sering mulut ke mulut disampaikan karna lowongannya terbatas dan nggak kontrak atau daily worker. Kalau minat ketemu HRD lalu seleksi. Tapi kalau kontrak sesuai prosedur yang ada, seleksi dari awal sampai ke manajemen pusat.

P : Gimana cara menggali opini warga atau opini hotel?

NP : Biasanya ada perwakilan yang menyampaikan pendapat warga ke kami. Bisa lisan, surat, maupun lewat WA. Setelah itu disampaikan ke manajemen. Kalau ada pertemuan ya dilakukan. Tapi dari manajemen ke warga, kita sampaikan ke RW atau RT sebagai perwakilan.



Lampiran 11. Transkrip Wawancara HR Jambuluwuk 2

Transkrip Wawancara 2 Ika Nikmawati HR Jambuluwuk Malioboro Hotel 13 September 2021

Keterangan

NP : Narasumber Perusahaan

P : Peneliti

P : “Selamat siang bu. Boleh dimulai dengan perkenalan dulu ya. Silahkan menyebutkan nama dan divisi jabatannya.”

NP : “Perkenalkan, nama saya Ika Nikmawati. Nama panggilan saya Ika. Di Jambuluwuk saya menjabat sebagai HR secara general atau merangkap juga dalam beberapa divisi dan sudah menjabat sejak 2013.”

P : “Baik. Hmm.. seperti wawancara yang sudah pernah kita lakukan beberapa waktu lalu, kan ibu juga merangkap fungsi PR yaitu dengan menjalankan program relasi antara hotel dengan warga sekitar. Boleh disebutkan bu, program - program apa saja yang sudah dilakukan selama ini?”

NP : “Jadi semenjak pandemi sudah sangat minim dalam melakukan program relasi dengan warga. Kalau sebelumnya tidak banyak sih, tapi sudah kita lakukan secara rutin. Misalnya saat hari raya, kita berbagi zakat. Namun sejak pandemi kita tidak lakukan. Kemudian pada acara tertentu semama 17 Agustus ada proposal yang disampaikan ke kita, nanti biasanya kita sumbang *voucher* atau *fresh money*. Kemudian beberapa kali juga ada kegiatan posyandu, tapi karena posyandu itu hanya untuk lingkup RT dan kebetulan Jambuluwuk merupakan bagian dari salah satu RT di RW 06, jadi pihak kami membantu kalau RT - nya sedang kebagian untuk mengadakan posyandu saja. Kalau untuk lainnya seperti peminjaman lahan parkir. Kebetulan kami kan punya lahan yang belum terbangun, jadi lahan tersebut sering kami pinjamkan kepada warga untuk lelayu atau pernikahan warga seperti itu.

P : “Kalau program lain bagaimana bu? Kalau tidak salah sempat ada donor darah ya?”

NP : “Nah iya kalau donor darah itu kita kerja sama dengan PMI yang biasanya dilakukan tiga bulan sekali. Pesertanya sebetulnya dari internal karyawan saja, tapi tidak menutup untuk warga yang mau terlibat juga boleh. Biasanya kita infokan lewat sosmed masing - masing seperti WA saja atau dari mulut ke mulut.”

P : “Selama Bu Ika menjadi bagian dari Jambuluwuk dan menjalankan program - program tersebut, partisipasi warga seperti apa sih, bu?”

NP : “Kalau partisipasinya cukup baik ya, karena kan kita berdiri di tengah warga. Untuk respon dan timbal balik warga itu positif dan cukup baik. Karyawan dari Jambuluwuk kan 60% dari warga sekitar juga, jadi keterlibatan warga dan hubungan dari warga erat. Lalu selain di RW 6, wilayah kita kan ada di lingkup RW 4, 5 dan 6 jadi karyawan yang ada di sini juga sampai ke lingkup itu.”

P : “Ketika warga diajak untuk terlibat dalam undangan apakah semua yang diundang datang Bu?”

NP : “Sesuai undangan, tapi kalau tidak bisa datang biasanya ya perwakilan. Kalau tidak salah sempat ada sih yang tidak datang itu RW 04 akhir - akhir ini. Mungkin karena wilayahnya jauh atau bagaimana kurang tau juga.”

P : “Terkait RW 04 nih bu. Kan saat wawancara sebelumnya ibu menjelaskan pembagian wilayah dan RW 04 yang paling jauh. Ada perbedaan realisasi program tidak bu dengan RW lain?”

NP : “Perbedaan ada sih dengan RW lain. Misal saat hari raya kalau RW lain dapat sembako dan *fresh money*, RW 04 dapat salah satunya dan ditujukan untuk lansia. Kalau program lain sama saja. Masih termasuk perekrutan karyawan, sumbangan dari kami kalau mereka ajukan proposal kegiatan, pinjaman ruangan juga, lalu kami selalu melibatkan kalau ada kegiatan eksternal.”

P : “Kalau untuk sistem perekrutan karyawan untuk warga sekitar seperti apa bu?”

NP : “Biasanya kita *share* dari mulut ke mulut atau dari WA. Tapi untuk saat ini kita tidak prioritas ke wilayah Purwokinanti karena kita juga menilai pengalaman dan kemampuan mereka juga. Kalau dulu saat awal hotel berdiri memang prioritas ke warga sekitar karena sesuai visi misi perusahaan yaitu memberi kesempatan bagi warga lokal untuk bekerja di Jambuluwuk.”

P : “Perekrutan itu untuk semua warga atau RW tertentu saja bu?”

NP : “Prioritas ke 3 RW itu tadi, tapi selagi masih termasuk warga Purwokinanti masih bisa tersaring.”

P : “Maaf Bu, saya agak lompat ke topik awal saat pembangunan hotel. Untuk manajemen atau divisi PR sendiri bagaimana membangun relasi dengan warga Purwokinanti?”

NP : “Oh iya saya belum jelaskan ya. Jadi pihak PR dan divisi lain dari Jakarta datang ke sini dan melakukan sosialisasi kepada warga bahwa akan dibangun cabang Jambuluwuk di sini dan penjelasan lainnya. Di jelaskan juga bahwa akan ada perekrutan karyawan. Sosialisasi itu gunanya untuk “kula nuwun” dari hotel kepada warga. Pengenalan juga hotel seperti apa sih yang akan dibangun nantinya, begitu.”

P : “Oh, baik. Kalau menurut Bu Ika, apa arti kualitas relasi antara organisasi dan warga?”

NP : “Tentu kualitas relasi sangat penting karena kita hidup dengan warga, kegiatan yang kita lakukan hampir semuanya bersinggungan dengan mereka. Misalnya, hotel kan punya *live music* di area *outdoor* yang lumayan berisik. Kalau istilahnya tidak ada kula nuwun kepada warga ya kegiatan tersebut tidak akan berjalan. Walaupun pada saat berjalannya kegiatan tersebut tetap ada keluhan dari warga karena terkadang musiknya terlalu kencang, tapi paling tidak dari awal kami sudah ada pendekatan dengan warga dan memberi tahu terlebih dahulu dan pada akhirnya kita kecilkan lagi suaranya, seperti itu. Kalau tidak ada tenggang rasa dari warga, acara tersebut tidak akan terlaksana. Jadi warga sangat memberikan toleransi sehingga acara atau kegiatan hotel berjalan lancar, warga juga merasa nyaman dengan keberadaan kami. Timbal balik dari warga sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional hotel.

P : “Lalu, apakah hotel dan warga saling memberi perhatian satu sama lain?”

NP : “Seperti yang sudah saya katakan, ada peminjaman lahan untuk warga ketika terjadi lelayu maupun suatu perayaan. Pada intinya tidak melulu uang ya. Jadi apapun bantuan yang dibutuhkan warga bisa langsung disampaikan dan sebisa mungkin kami juga membantu. Biasanya lebih ke support kegiatan sih mbak.”

P : “Hmm.. Apakah pihak hotel memberikan ruang kepada warga untuk menyampaikan pendapat dalam pengambilan keputusan?”

NP : “Kita selalu *open* dengan pendapat warga. Nah pendapat warga bisa disampaikan melalui ketua RW. Contoh nih kita kan berdekatan dengan Balai RK, sedangkan ada banyak kegiatan datau bagian hotel yang sedikit mengganggu seperti pohon yang sudah terlalu tinggi dll, nanti bisa dibahas dengan ketua RW masing-masing dna kita menerima pendapat dengan senang hati. Selain itu tidak dipungkiri kalau industri beresiko pada bau dari limbah yang muncul atau suara, memang ada beberapa kali komplain terkait hal tersebut dan sebisa mungkin kami langsung menindak lanjuti.

P : “Terkait pendapat warga, apakah pihak hotel betul - betul mempercayai pendapat warga dalam pengambilan keputusan?”

NP : “Pasti setiap kejadian kita ada studi kasus dan kita libatkan dengan departemen tertentu yang terlibat dalam peristiwa tersebut. Kalau misalkan kejadian itu *pure* kesalahan hotel tentu saja kami akan bertanggung jawab, tapi kalau tidak sepenuhnya kesalahan hotel maka kami akan melakukan diskusi.”

P : “Kalau diskusinya apakah ada jadwal tertentu bu? Mungkin evaluasi dengan warga.”

NP : “Tidak sih. Pasti saat ada sesuatu yang memang harus dibahas.”

P : “Lalu untuk kesepakatan yang dibuat oleh pihak hotel, apakah berdasarkan kepentingan bersama dengan warga?”

NP : “ Tentunya. Kami selalu menerima saran dari warga, kami juga punya saran.”

P : “Misalnya keputusan seperti apa sih bu yang akan berpengaruh terhadap warga?”

NP : “Kalau yang sering sih *request* dari tamu karena banyak tambahan kegiatan yang mungkin menimbulkan suara seperti itu.”

P : “Apakah pertimbangan warga juga menjadi pertimbangan bagi hotel?”

NP : “ Iya. Tapi mungkin warga kan kadang moodnya nggak bagus jadi sering juga ada bentrok pendapat dari warga. Tapi kadang permintaan tamu tidak bisa dibatalkan jadi tetap kita cari jalan tengahnya misalkan suara *speaker* dikesilkan gitu. Kita tetap selalu menerima masukan dari warga walaupun tidak bisa terlalu memuaskan, setidaknya ada sedikit perubahan dari kami”

NP : “Baik Bu Ika, sekian pertanyaan dari saya untuk hari ini. Semoga Ibu berkenan untuk saya kabari lagi. Terimakasih banyak untuk waktunya sudah mau saya ganggu hahaha...”

P : “Hahaha iya mba sama sama, semoga bisa membantu memenuhi datanya.”

Lampiran 12. Transkrip Wawancara Pak Bambang Ketua RW 06

Transkrip Wawancara Pak Bambang Ketua RW 06 Kampung Purwokinanti 25 September 2021

Keterangan

NK1 : Narasumber Komunitas 1

P : Peneliti

P : “Selamat siang Pak. Terimakasih sudah berkenan untuk menjadi narasumber saya. Sebelum kita mulai, boleh untuk memperkenalkan diri dulu nggih pak.”

NK1 : “Baik, selamat siang. Perkenalkan, nama saya Bambang Riyanto. Pekerjaan saya sebagai karyawan swasta. Saya di sini dipercaya sebagai kepala RW, kira - kira sudah lebih dari 3 tahun.

P : “Baik, saya mulai nggih pak. Hmm.. organisasi kan biasanya berPiri di suatu lingkungan penduduk ya pak. Ibaratnya jika sudah berdiri, mereka akan menjadi tetangga. Nah menurut bapak, arti relasi dari organisasi dan warga atau biasa disebut komunitas lokal itu bagaimana pak?”

NK1 : “Kalau relasi kita kan saling mengisi. Umpamanya hotel dengan warga. Ketika hotel ada kegiatan, warga bisa membantu jika dibutuhkan. Dan sebaliknya. Yang penting saling mengisi dan mengerti satu sama lain. Karena ada hotel yang sudah cuek dengan warga setelah mulai beroperasi. Kalau hotel Jambuluwuk, dia ada di RW 06 Purwokinanti. Mau tidak mau dia harus mengerti dan perhatian.

P : “Baik. Kalau dari hotel selama ini mengertinya dengan cara seperti apa pak? Terutama untuk menjalin relasinya.”

NK1 : “Selama ini lebih kepada kegiatan yang dilakukan bersama ya. Seperti kerja sama dengan RW 4,5 dan 6 di bulan Ramadhan atau saat 17-an dari pihak hotel menyumbang sedikit.”

P : “Kalau kegiatan di bulan Ramadhan boleh disebutkan pak kegiatannya dalam bentuk apa?”

NK1 : “Itu hanya berjualan. Bekerja sama dengan hotel, masjid dan RW sebelah. Itu berjualan takjil di sepanjang jalan Gajah Mada. Oh iya lalu ada buka bersama dan pengajian, tapi sudah lama sekali sebelum pandemi.”

P : “Kalau kegiatan - kegiatan seperti itu, cara pihak hotel mengajak partisipasi bagaimana pak?”

NK1 : “Biasanya pakai undangan langsung ditujukan kepada saya dan pihak lainnya. Atau untuk saya lalu baru disampaikan ke pihak - pihak yang diundang tersebut. Sering juga pihak hotel sangat terbuka untuk memberi pinjaman ruangan bagi kami, warga yang mungkin mengadakan rapat atau acara apa pun.”

P : “Lalu warga datang nggak pak saat diundang?”

NK1 : “Sebisa mungkin datang, kalau saya nggak bisa ya diwakilkan.”

P : “Kalau yang acara 17-an itu, pihak hotel membantu dalam bentuk apa pak?”

NK1 : “Biasanya dalam bentuk materi seperti hadiah atau tenda.”

P : “Untuk program atau kegiatan lain yang rutin dilakukan ada tidak pak?”

NK1 : “Tidak ada sih mbak.”

P : “Kalau kegiatan internal hotel, apakah ada yang berdampak bagi warga pak?”

NK1 : “Paling kalau ada musik outdoor, karna sebenarnya suaranya mengganggu sekali. Biasanya warga suka mengeluh kalau terlalu berisik karena sebenarnya itu tidak disetujui.”

P : “Penyampaian keluhan dari warga seperti apa pak?”

NK1 : “Biasanya ke RT atau RW. Nanti kami telpon pihak hotel, dari satpam hotel datang untuk mengecek ke area warga kira - kira seberapa keras. Lalu disampaikan dan langsung dikurangi volumenya oleh pihak hotel. Mereka terbuka dengan apa yang kami sampaikan dan langsung ditindak lanjuti, kalau enggak nanti warga bisa ngamuk hahaha... Karena kan di sekitar sini yang sering mengadakan musik outdoor cuma Jambuluwuk.”

P : “Bentuk perhatian apa sih pak yang diberikan oleh pihak hotel dan sebaliknya?”

NK1 : “Kalau lebaran biasanya hotel memberi bingkisan sama uang. Selain itu Jambuluwuk memberi qurban saat Idul Adha.”

P : “Kalau bentuk perhatian dari warga ke hotel ada tidak pak?”

NK1 : “Dari RW 06 itu biasanya ngasih pinjaman lahan parkir kalau di hotel penuh. Hanya itu sih,soalnya ya hotel kan udah perusahaan besar, jadi kami bingung perhatiannya dalam bentuk apa. Lebih banyak ke nonmaterial ya. Paling ya datang kalau ada lelayu dari karyawannya tapi itu juga kalau warga sendiri.”

P : “Apakah pihak hotel memberi ruang bagi warga untuk menyampaikan pendapat?”

NK1 : “Selalu mbak. Mereka termasuk terbuka dengan pendapat dan keluhan warga. Ya contohnya seperti kebisingan itu tadi dan langsung ditangani. Lalu kalau ada pohon yang sudah masuk ke area warga, kami memberi tahu hotel dan nanti juga langsung ditangani. Lalu saat akan perluasan lahan kan hotel minta izin, itu juga ada kesepakatan bahwa tidak boleh ada penambahan bangunan jadi hanya lahan aja seperti itu.”

P : “Untuk ruang komunikasinya sendiri apakah ada rapat khusus atau bisa kapan saja disampaikan gitu pak?”

NK1 : “Bisa kapan saja kok. Yang penting dari warga disampaikan ke ketua RT atau RW lalu disampaikan ke HRD-nya karena yang banyak melakukan kontak HRD-nya. Kalau rapat malah jarang ya apalagi sedang pandemi seperti ini.”

P : “Apakah keputusan pihak hotel selama ini mempertimbangkan dari kepentingan warga juga pak?”

NK1 : “Iya. Misalnya perluasan lahan itu, pihak hotel melakukan sosialisasi dahulu kepada warga agar selanjutnya bisa melakukan proses perizinan. Bahkan dalam sosialisasi pasti warga memberi masukan. Masukan itu yang menjadi pertimbangan juga bagi hotel. Dari proses perizinan tersebut kan akan kembali ke kepentingan warga juga. Maka sekarang sudah dilakukan perluasan lahan itu untuk tambahan parkir hotel.”

P : “Apakah ada aktivitas dari hotel yang tidak sesuai dengan keputusan awal? Dan apakah warga turut memiliki kontrol atas situasi tersebut?”

NK1 : “Ada mbak. Awalnya kan tidak ada untuk musik outdoor itu karena warga tidak membolehkan. Tapi berjalannya waktu lalu muncul acara tersebut di malam tertentu. Warga turut memiliki kontrol dengan akhirnya membolehkan tapi dengan beberapa syarat, menyampaikan keluhannya seperti yang sudah saya sampaikan tadi. Syaratnya adalah tidak diadakan tiap hari mbak, terus kalau bisa juga suaranya tidak terlalu besar dan ada batasan jamnya agar warga yang beristirahat nggak terganggu.”

P : “Kalau selama ini, apakah pihak hotel sudah memperlakukan warga dengan baik dan adil?”

NK1 : “Sejauh ini sih sudah ya. Karena tidak ada keluhan juga dari warga mengenai hal tersebut.”

P : “Kalau menurut bapak perlakuan yang adil dan baik dari pihak hotel kepada warga itu bagaimana pak?”

NK1 : “Misalnya ya relasi yang dibangun hotel itu merata dengan warga RW 06, walaupun tidak semua kenal tapi setidaknya mereka sudah berperilaku kaya tetangga ke kami. Kalau papasan ya menyapa, lalu mengadakan acara misalnya untuk eksternal ya mereka mengundang perwakilan warga, dan hal lain yang tadi sudah saya sebutkan.”

P : “Apakah pihak hotel menepati janji yang mereka berikan sejak awal berdiri di sini?”

NK1 : “Iya ditepati. Yang disampaikan di awal kan soal perekrutan karyawan, nah itu mereka tepati hingga sekarang.”

P : “Kalau selain keluhan mengenai suara tadi apakah ada lagi pak?”

NK1 : “Paling ranting pohon itu tadi. Air juga nggak masalah. Cuma antena TV itu kan wajar karena ketutup gedung.”

P : “Untuk keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh hotel dalam upaya menjalin relasi dengan warga, bagaimana sih pak perasaan warga terhadap hal tersebut?”

NK1 : “Tidak ada masalah sih. Karena seimbang ya. Hotel memberi bantuan saat kita butuh, dan sebaliknya. Kalau ada keluhan juga langsung ditangani oleh hotel. Komunikasi juga terbuka itu tadi.”

P : “Apakah hotel selalu menjaga komitmen awal dan relasi dengan warga pak?”

NK1 : “Alhamdulillah hingga saat ini tetap terjaga. Paling dulu selalu merekrut karyawan tapi sekarang sudah tidak terlalu banyak seperti dulu karena kan kalau karyawan tergantung pihak hotel sedang butuh berapa orang dan tergantung dengan skill warga yang ada. Selain itu kegiatan juga masih berjalan seperti awal mereka menjalin relasi dengan kami. Hanya sementara terhenti karena pandemi. Komunikasi tetap berjalan lancar. Oh ada sih kalau dari warga ada lelayu, hotel menyediakan bus untuk pelayat. Tapi makin kesini sudah tidak pernah. Tapi ya sudah, warga jalan sendiri saja tidak usah banyak menuntut hotel begitu. Yang bisa ditangani sendiri ya dilakukan saja.”

P : “Secara keseluruhan berarti senang atau bahkan bangga nggak pak dengan keberadaan hotel di tengah warga ini?”

NK1 : “Relatif ya kalau itu hahaha... Wajar kalau pebisnis membuat usaha di sini. Tapi warga kan terpisah dan suara mereka pasti beda - beda. Cuma sejauh ini

tidak ada dampak yang terlalu bikin jengkel sih, dan masih ada timbal balik antara 2 pihak ini.”

P : “Bangga tidak pak?”

NK1 : “Bangga sih.. apalagi warga yang ikut tersaring jadi tenaga kerja pasti bangga bisa kerja di hotel ternama.”

P : “Timbal baliknya relasi dengan pihak hotel dalam bentuk yang seperti apa pak?”

NK1 : “Umpamanya ya itu, intinya saling menjaga. Kita sudah mengizinkan segala bentuk aktivitas hotel, maka mereka bisa beroperasi dengan lancar dengan tetap menjaga agar tidak bising dan sebagainya. Warga ada kegiatan juga dibantu oleh mereka, seperti besok kami dipinjamkan lahan yang di belakang untuk kegiatan yang melibatkan lumayan banyak orang.”

P : “Menurut bapak berarti nyaman dengan adanya hotel dan kerjasama dengan hotel, pak?”

NK1 : “Iya, sudah.”

P : “Apakah hotel banyak melibatkan warga dalam kegiatan yang diadakan pak?”

NK1 : “Kalau kegiatan mereka jarang sih karena lebih banyak acara internal. Cuma kalau yang terlibat bersama itu seperti yang di awal tadi saat Ramadhan atau malah mereka yang lebih banyak ikut ke kita. Pernah ada donor darah tapi undangannya tidak seluas saat Ramadhan. 17-an juga internal mereka aja, karyawan mereka juga sudah banyak dari warga sini.”

P : “Baik pak. Terimakasih sudah berkenan meluangkan waktunya hari ini.”

NK1 : “Iya, sama sama...”

Lampiran 13. Transkrip Wawancara Pak Priono Ketua RW 05

**TRANSKRIP WAWANCARA PAK PRIONO
KETUA RW 05 PURWOKINANTI
22 Oktober 2021**

NK2 : Narasumber komunitas 2

P : Peneliti

P : “Halo Pak Priono, selamat sore.”

NK2 : “Iya halo, selamat sore. Baru ketemu ini ya akhirnya setelah janji-janji berulang kali.”

P : “Haha iya ya pak. Kalau bapak pas bisa, saya malah lagi berhalangan atau ke luar kota. Tapi untungnya hari ini bapak pas kosong ya walaupun lewat zoom pak mohon maaf karna saya sedang di Klaten.”

NK2 : “Iya ndak papa mbak, saya juga mohon maaf agak terlambat karna baru pulang kerja.”

P : “Sudah mulai ramai nggih pak hotelnya?”

NK2 : “Sudah mbak, Alhamdulillah sudah penuh terus sejak 2 minggu lalu sampai minggu depan. Orang - orang sudah mulai bosan juga di rumah.”

P : “Hahaha iyaya pak. Baik pak, boleh saya mulai sekarang ya. Saya mohon ijin merekam wawancara kita sore ini juga pak untuk keperluan dokumentasi.”

NK2 : “Boleh mbak kita mulai sekarang.”

P : “Bisa dimulai dengan perkenalan diri dulu nggih pak. Nama, pekerjaan, dan bagian dalam Kampung Purwokinanti.”

NK2 : “Baik, selamat sore. Nama saya Priono Budi, bekerja di Jambuluwuk bagian *House Keeping* atau HK. Saya juga sebagai ketua RW 05 Purwokinanti, sekarang sudah menjabat selama 2 periode.”

P : “Bekerja di Jambuluwuk sudah berapa lama pak?”

NK2 : “Sejak 2011 saya sudah bekerja di Jambuluwuk tapi belum ada tamu, saat itu masih pembangunan dan kebanyakan karyawan masih di training.”

P : “Baik pak. Boleh minta tolong diceritakan kalau relasi antara warga dengan Jambuluwuk selama ini bagaimana pak?”

NK2 : “Kalau sejak pembangunan, kebetulan saat itu saya belum menjabat sebagai ketua RW. Namun sejak pembangunan warga sudah dilibatkan terutama untuk pengawasan pembangunan, selain itu pihak hotel juga sosialisasi ke kami bahwa akan dibangun hotel dengan rinciannya apa saja begitu. Kami juga ada kesepakatan dengan hotel bahwa sekian persen karyawan merupakan warga Purwokinanti.”

P : “Apakah ada program - program yang diadakan oleh pihak hotel untuk menjaga relasi dengan warga Purwokinanti khususnya RW 05 Pak?”

NK2 : “Ada pembagian sembako setiap setahun sekali, lalu saat ulang tahun Jambuluwuk juga dilibatkan.”

P : “Kalau pembagian sembako itu kapan pak?”

NK2 : “Itu saat Idul Fitri setiap tahun. Sembako dan dapat uang cash 75.000. Tapi kalau uang itu setiap tahunnya naik jumlahnya. Tapi sejak pandemi tidak

dilaksanakan. Kurang lebih sudah 2 taun ini. Lalu kalau ulang tahun Jambuluwuk juga perwakilan warga kerap dilibatkan begitu.”

P : “Baik pak. Apakah Jambuluwuk memberi ruang bagi warga untuk menyampaikan pendapatnya pak?”

NK2 : “Selalu mbak. Pihak hotel terbuka kok dengan apapun saran maupun komplain dari warga. Biasanya warga menyampaikan ke ketua RW/RT setempat. Lalu nanti disampaikan ke pihak manajemen, biasanya Bu Ika itu karena beliau juga sebagai warga sini dan kalau di Jambuluwuk, beliau memang bagiannya untuk turun ke warga.”

P : “Kalau contoh komplainnya seperti apa sih pak?”

NK2 : “Di Jambuluwuk kan banyak pohon yang tinggi, terutama di taman di lantai atas itu. Nah kalau daunnya sudah tumbuh biasanya jatuh terus kena ke genteng warga. Nah itu dari warga langsung disampaikan ke pihak hotel. Nanti pihak hotel langsung tanggap memotong dahan tersebut. Selain itu, kan namanya juga hotel ya mbak. Jadi terkadang ada acara yang diadakan secara outdoor dan suaranya terlalu bising, nah warga biasanya komplain soal itu. Dari warga, disampaikan ke ketua RW/RT lalu ke satpam, setelah itu langsung dikecilkan suaranya oleh pihak hotel.”

P : “Kalau di luar komplain pak. Apakah warga kerap menyampaikan pendapat lain dan bagaimana cara warga dalam menyampaikannya? Apakah ada pertemuan khusus begitu pak?”

NK2 : “Tidak ada sih mbak. Pertemuan khusus juga tidak ada karena Jambuluwuk terbuka menerima komplain kapan pun dan langsung menindak lanjuti komplain tersebut.”

P : “Apakah Jambuluwuk meminta pendapat warga sebelum mengambil keputusan yang nantinya akan berpengaruh bagi warga?”

NK2 : “Kalau keputusan - keputusan tertentu mungkin dulu ya saat pembangunan itu karena kan berpengaruh ke warga dari suaranya, material dan lainnya. Itu ada rembugannya dengan warga karena untuk izin dan kesepakatan gitu kan. Kalau beberapa tahun lalu Jambuluwuk sempat memperluas wilayah yang sekarang jadi lahan parkir, tapi tidak ada sosialisasi ke RW 05 karena masuknya ke wilayah RW 06.”

P : “Oh berarti komunikasi perluasan wilayah itu hanya ke area yang termasuk ke titiknya saja ya pak?”

NK2 : “Iya benar mbak. Oh iya waktu itu juga ada limbah *kitchen* yang masuk ke area RW 05. Setelah dibilangin warga, orang *kitchen dan engineering* ngecek kesana, lalu langsung dibenahi juga. Hingga saat ini tidak terjadi lagi. Pokoknya kalau masalah komunikasi, sampai sekarang tidak pernah ada yang sampai ribut gitu mbak. Jambuluwuk itu kan seperti rumah yang ada di kampung ini. Jadi wajar kalau kadang ada masalah. Tinggal bagaimana penyelesaiannya saja. Kalau cepat diselesaikan dan dilakukan dengan kepala dingin, hubungan kedepannya juga pasti akan terus berjalan lancar. Seperti saat pembangunan, dari hotel sempat melakukan pembangunan jam 12 malam. Lalu diingatkan warga karena kan itu mengganggu dan nggak sesuai dengan kesepakatan awal. Ya lalu masalahnya selesai karena dibicarakan dengan baik - baik.”

P : “Kalau soal limbah itu kapan pak kejadiannya?”

NK2 : “Sudah lumayan lama kok itu mbak sekitar 5 atau 6 tahun yang lalu.”

P : “Terkait komunikasi, penyampaian pendapat maupun komplain selalu dipertimbangkan oleh pihak Jambuluwuk begitu ya pak?”

NK2 : “Iya begitu mba, kami sampaikan secara kekeluargaan lalu dipertimbangkan sama manajemen.”

P : “Kalau perlakuan pihak hotel terhadap warga apakah sudah cukup baik dan adil pak?”

NK2 : “Baik kok mbak. Apalagi kan kebanyakan karyawan adalah warga di sini, jadi kalau perlakuan pihak hotel kepada warga kurang baik kan malah resiko juga untuk operasional hotel. Kalau untuk warga yang menjadi karyawan, ya kami harus profesional. Masalah di pekerjaan juga jangan sampai dibawa ke warga. Kalau ada yang meninggal kadang pihak hotel melayat, kalau ada acara juga mereka datang jika diundang atau memberi sumbangan materi atau meminjami ruangan yang ada di hotel.”

P : “Kalau perasaan warga terhadap aktivitas yang selama ini telah dilakukan hotel bagaimana pak? Lalu kalau ada aktivitas yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal, apakah warga punya kontrol?”

NK2 : “Selama ini warga RW 05 cukup merasa nyaman dan baik baik saja karena hotel konsekuen dengan apa yang mereka katakan dan lakukan. Kalau kontrol ya paling cuma menyampaikan komplain aja. Ya itu tadi mbak, tidak mungkin kalau selama ini tidak ada masalah yang bikin warga komplain. Tapi hotel selalu menindak lanjuti demi kenyamanan bersama, demi semuanya bisa berjalan lancar.”

P : “Dari warga senang pak dengan keberadaan dan kerjasama dengan hotel? Atau mungkin bahkan bangga dengan keberadaan hotel di daerah ini.”

NK2 : “Iya senang. Apalagi kan hotel juga membantu perekonomian warga dengan membuka lapangan kerja walaupun tidak semua tapi sangat membantu apalagi kalau skill nya sesuai. Kalau dikatakan bangga, saya sendiri dan warga yang bekerja di Jambuluwuk ya tentu cukup bangga karena kan termasuk hotel besar.”

P : “Warga menghargai relasi yang telah dijalin dengan pihak hotel dengan bentuk seperti apa pak?”

NK2 : “Tentu saja kami ada perwakilan sesuai undangan jika dilibatkan di kegiatan mereka. Kalau mereka memberi bantuan juga kami menerima. Warga selalu menanggapi dengan positif juga untuk hal - hal baik.”

P : “Oh iya, maaf pak kita agak kembali ke awal. Kan kalau bapak bilang sejak awal pembangunan ada perjanjian, seperti perekrutan karyawan dari warga dan lainnya. Apakah hingga saat ini perjanjian tersebut tetap dilaksanakan oleh pihak hotel pak?”

NK2 : “Masih mbak. Kalau soal karyawan itu mereka selalu membuka kesempatan kerja bagi warga jika sedang membutuhkan, tapi dilihat juga dari kemampuan setiap orangnya. Kesepakatan lain juga masih. Seperti soal kebisingan, itu dibuat perjanjian juga akhirnya ada jam malam untuk Jambuluwuk mengadakan acara karena di awal mereka janji tidak akan mengadakan acara yang menimbulkan kebisingan.”

P : “Lalu apakah jam malam tersebut tetap dipatuhi hingga sekarang?”

NK2 : “Masih mba. Karna biar sama - sama enak, mereka bisa mengadakan acara, tapi kalau sudah lewat jam malam kami juga bisa istirahat.”

P : “Kalau untuk komitmen dan relasi kepad a warga, apakah kedua hal tersebut tetap dijaga dengan baik oleh pihak hotel?”

NK2 : “Iya mbak. Pihak hotel tetap berupaya menjaga misalnya dengan langsung menanggapi keluhan dengan tindakan - tindakannya kaya mengecilkan volume dan kebocoran limbah langsung di benerin atau memotong dahan pohon agar tidak mengganggu warga. Komunikasinya juga selalu positif antara 2 pihak.”

P : “Apakah pihak hotel hanya mengambil keuntungan dari hubungan dengan warga selama ini?”

NK2 : “Kami rasa tidak ya, karena dari hotel tidak segan untuk membantu secara materi atau non materi kalau kami mintakan tolong.”

P : Baik pak, pertanyaan terakhir ya. Apakah Jambuluwuk selalu melibatkan warga dalam kegiatannya?”

NK2 : “Beberapa acara atau kegiatan dilibatkan seperti ultah Jambuluwuk itu berupa syukuran atau buka bersama dan lainnya., tapi tidak semua warga hanya perwakilan. Yang penting dari ketua RT/RW. Karena kan warga juga pasti ada kesibukan. Yang penting niatnya untuk menjaga hubungan baik.”

P : “Baik Pak Priono, terimakasih banyak sudah meluangkan waktunya padahal baru pulang kerja. Jika ada pertanyaan yang belum saya ajukan, semoga bapak berkenan untuk saya hubungi lagi.”

NK2 : “Sama - sama mbak. Saya juga senang bisa membantu. Semoga lancar, sukses sampai selesai nanti.”

P : “Amin pak, terimakasih banyak. Selamat sore.”

Lampiran 14. Transkrip Wawancara Pak Wahyu Ketua RW 04

Transkrip Wawancara Pak Wahyu Ketua RW 04 Purwokinanti Tanggal 11 November 2021

Keterangan

NK3 : Narasumber komunitas 3

P : Peneliti

P : “Selamat siang Pak Wahyu. Akhirnya bisa menemukan waktu yang pas untuk wawancaranya ya pak.”

NK3 : “Haha iya mbak. Kalau nggak saya yang sibuk, mbak yang sibuk.”

P: “Baik pak, boleh langsung di mulai saja ya agar tidak terlalu lama dan bapak bisa melanjutkan aktivitasnya. Bisa dimulai dengan perkenalan diri dulu ya pak. Tolong disebutkan nama, asal dan lainnya.”

NK3 : “ Nama saya Wahyu Widayat, asal saya Purwokinanti Yogyakarta. Menjabat sebagai pengurus RW 04 sudah sekitar sejak 2018, ini tahun terakhir saya menjabat.”

P : “Baik pak. Kan Purwokinanti ini terdapat hotel yang sudah berdiri sejak 2011 yaitu Jambuluwuk Malioboro. Kalau selama ini bagaimana pak relasinya antara hotel dengan warga khususnya di RW 04?”

NK3 : “Kalau relasinya selama ini baik - baik saja dan tidak terlalu banyak interaksi karena agak jauh dari hotel.”

P : “Jauh tapi apakah masih ada bagian gedung yang masuk ke wilayah RW 04 pak? Karena kan setau saya wilayah hotel masuk ke 3 wilayah RW nggih?”

NK3 : “Iya masih ada bagian yang masuk wilayah sini tapi cuma saluran pembuangannya aja jadi ya tetap terhitung masuk wilayah RW sini.”

P : “Oh gitu.. Apakah ada program rutin yang diadakan Jambuluwuk untuk menjalin relasi dengan warga RW 04 pak?”

NK3 : “Selama ini jarang sih mbak. Hanya ada santunan uang atau sembako saat akan hari Raya Idul Fitri untuk lansia saja.”

P : “Program tersebut sudah berlangsung sejak kapan pak?”

NK3 : “Sudah sejak awal ada Jambuluwuk berdiri. Terakhir ya sebelum pandemi aja.”

P : “Selama berdiri di sini, jika pihak hotel membuat suatu keputusan atau kesepakatan itu berdasarkan kepentingan bersama?”

NK3 : “Kalau keputusan yang berpengaruh pada RW kami ya paling saat akan mendirikan hotel. Setelah itu belum ada sih mungkin lebih banyak dengan RW 5 atau 6. Paling saat salurannya mampet itu dibetulkan, itu juga sebelumnya kami yang memberi tahu ke pihak hotel karena baunya sampai ke sin lalu beberapa warga komplain lewat saya.”

P : “Sempat menjadi masalah dong itu pak saat mampet?”

NK3 : “Tidak sampai cekcok besar karena pihak hotel tanggap lalu langsung cek dan ternyata mampetnya di RW 05.”

P : “Untuk komunikasinya pak, seperti penyampaian pendapat dari warga kepada pihak hotel atau masukan seperti itu pak biasanya disampaikan secara langsung atau bagaimana pak?”

NK3 : “Komunikasi kami dengan hotel lancar, biasanya dari warga disampaikan ke saya dulu lalu dari saya disampaikan ke pihak hotel. Biasanya ya ke Bu Ika itu. Tapi kalau program ya seringnya saat mau idul fitri itu saja.”

P : “Apakah karena jauh itu tadi pak?”

NK3 : “Iya, interaksi dan programnya lebih banyak ke RW 5 dan 6.”

P: “Tapi kalau hotel ada acara yang melibatkan warga, RW 04 tetap diundang pak?”

NK3 : “Iya kalau bukan acara internal hotel ya diundang.”

P : “Dari RW 04 datang pak?”

NK3 : “Selalu mengusahakan datang.”

P : “Misalnya acara apa itu pak?”

NK3 : “Ulang tahun hotel yang kapan itu saya lupa perwakilan warga diundang.”

P : “Selain sumbangan untuk lebaran, apakah ada hal lain yang dilakukan untuk menjaga relasi dengan RW 4 pak?”

NK3 : “Tidak ada sih mbak.”

P : “Kalau untuk perekrutan karyawan, apakah warga RW 4 juga ikut tersaring pak?”

NK3 : “Ada mbak dulu di awal, mereka membuka perekrutan cukup banyak. Tapi kalau saat ini ya sudah jarang, tergantung mereka sedang butuh tenaga kerja atau tidak.”

P : “Terkait dengan perlakuan pihak hotel kepada warga RW 04 apakah sudah cukup baik dan adil pak?”

NK3 : “Kalau adilnya saya kira sudah cukup ya, walaupun di awal kami ngerasa kok wilayah lain dapet ini itu tapi kami tidak. Lama kelamaan ya sudah bukan masalah, karena wilayah kami paling jauh jadi mungkin interaksi sama programnya itu minim kalo dibanding wilayah lain. Warga tidak terlalu mempermasalahkan selama keluhan warga ditanggapi, terutama titik Jambuluwuk yang ada di wilayah kami kan bagian saluran pembuangannya. Yang penting itu tidak mengganggu warga sih dan komunikasi masih lancar.”

P : “Kalau tanggapan warga selama ini bagaimana pak? Apakah nyaman dan bisa percaya oleh keberadaan hotel hingga saat ini?”

NK3 : “Iya mbak. Warga hingga saat ini merasa nyaman saja kok mbak. Karna jauh itu tadi, tapi komunikasi dengan hotel juga tetap berjalan lancar jadi hubungannya juga tetap baik - baik saja hingga saat ini. Melihat kalau ada komplain dari warga RW lain juga hotel langsung menanggapi dengan positif, semuanya bisa berjalan lancar sampai saat ini.”

P : “Apakah ada janji yang disampaikan oleh pihak hotel kepada warga pak, baik pada awal pembangunan maupun setelah beroperasi? Kalau ada apakah ditepati hingga sekarang?”

NK3 : “Kalau janji tidak ada yang muluk - muluk sih seperti pemberian lapangan kerja untuk warga. Kalau hal lainnya mungkin ada tapi dengan RW yang lebih dekat jaraknya.”

P : “Apakah warga merasa kalau pihak hotel hanya mengambil keuntungan dengan membangun relasi dengan warga?”

NK3 : “Tidak kok mbak. Semuanya merasa diuntungkan. Kan kalau warga ada yang buka angkringan juga di sebelah hotel, itu jadi laku karena yang sering beli dari karyawan. Banyak hal lain kok mbak, ada timbal balik.”

P : “Walaupun jauh pak, apakah selama ini warga RW 04 senang atau bahkan bangga dengan keberadaan Jambuluwuk Malioboro Hotel?”

NK3 : “Senang aja ya mba kalau kami selama ini. Karena baik kami dan pihak hotel bekerja sama dengan baik. Beberapa warga mungkin ada yang bangga karena Jambuluwuk ini hotel bintang.”



Lampiran 15. Transkrip Wawancara Bu Fitri Anggota Pengurus PKK

Transkrip Wawancara Bu Fitri Anggota Pengurus PKK Purwokinanti 30 September 2022

Keterangan :

P : Peneliti

NK4 : Narasumber Komunitas 4

P : “Selamat siang ibu, bagaimana kabarnya? ”

NK4 : “Halo mba. Alhamdulillah saya sehat.”

P : “Baik bu, boleh dimulai dengan perkenalan dulu ya.”

NK4 : “Nama saya Fitri, sebagai salah satu staff pengurus PKK. Siang ini saya menggantikan ibu ketua sama wakil untuk jadi narasumber, mewakili kelompok PKK Purwokinanti. Ya semoga jawaban saya hari ini bisa bantu melengkapi datanya.”

P : “Tergabung menjadi anggota PKK Purwokinanti sudah berapa lama bu?”

NK4 : “Sudah lumayan lama ya saya ini sudah seperti anggota tetap hahaha.. tapi perannya memang gantian. Saya pernah jadi bendahara, sekretaris, lalu sekarang anggota saja ya bantu mengurus hal administratif juga.”

P : “Saya mulai ya bu. Menurut ibu, bagaimana makna relasi antara perusahaan dengan warga yang ada di lingkungan perusahaan tersebut berdiri?”

NK4 : “Selama ini menurut saya adanya organisasi atau perusahaan yang berdiri di sekitar sini sudah seperti warga itu sendiri, sudah seperti tetangga satu sama lain. Walaupun mereka punya kegiatannya sendiri, tapi ada masanya mereka berkumpul sama kami. Entah mereka yang mengajak atau dari warga bikin acara apa ya kami mengundang. Nah kalau Jambuluwuk selama ini juga sama, apalagi yang kerja di situ kebanyakan warga sini juga jadi hubungan antar orangnya juga sudah tidak asing.”

P : “Oh begitu ya bu. Kalau pendekatan awalnya dengan kelompok PKK sendiri seperti apa bu?”

NK4 : “Dulu di awal ada sosialisasi kalau mau dibangun hotel Jambuluwuk begitu.”

P : “Waktu itu apa saja bu yang disampaikan saat sosialisasi?”

NK4 : “Wah maaf ya saya udah agak lupa. Tapi seingat saya ya bikin kesepakatan gitu pembangunan mulai kapan, terus ada batas jam nya biar nggak ganggu warga dan sebagainya.”

P : “Apakah ada hal lain yang disampaikan bu terkait relasi dengan PKK?”

NK4 : “Waktu itu belum ada ya, baru perkenalan dan kesepakatan dengan warga untuk pembangunan saja.”

P : “Lalu selama ini membangun dan menjaga relasi dengan PKK bagaimana bu?”

NK4 : “Biasanya ada perwakilan pihak hotel yang datang ke acara yang kami selenggarakan, mereka biasanya juga memberi bantuan kalau kami mau mengadakan kegiatan.”

P : “Bantuannya dalam bentuk apa bu?”

NK4 : “Jambuluwuk sering memberi pinjaman fasilitas, atau bantuan sumbangan uang. Oh ada sumbangan alat gambar kalau kami mengadakan lomba untuk PAUD. Sumbangan materi juga tidak terlalu sering karna PKK lebih sering pakai anggaran sendiri atau ada anggaran dari kelurahan.”

P : “Kalau PAUD itu pengurusnya dari PKK juga ya bu?”

NK4 : “Iya itu dari PKK yang ada di masing - masing RW. Di kelurahan ini baru dibentuk forum anak, di tahun 2021 kemarin. Tapi belum ada kegiatan seperti PAUD karena baru terbentuk.”

P : “Oh gitu ya bu. Berarti keterlibatan Jambuluwuk dalam kegiatan PAUD tadi apakah juga di RW 4 sampai 6 saja?”

NK4 : “Iya karna itu wilayah mereka.”

P : “Apakah ada program khusus yang diadakan bersama PKK bu?”

NK4 : “Tidak ada.”

P : “Kalau bentuk perhatian yang diberikan kepada kelompok PKK dan sebaliknya terkait keinginan satu sama lain ada tidak bu?”

NK4 : “Paling ya dalam bentuk itu tadi ya yang sudah saya sebutkan. Selain itu tidak ada.”

P : “Kalau dari kelompok PKK kepada hotel bu?”

NK4 : “Perhatian sepertinya tidak ada ya. Ya paling interaksi biasa saja kalau ada di acara yang sama.”

P : “Apakah kelompok PKK memiliki kesempatan atau ruang untuk menyampaikan pendapat kepada pihak hotel?”

NK4 : “Waktu itu pernah saat mereka akan melakukan pembangunan gedung. Setelah itu belum pernah lagi.”

P : “Kalau tidak salah kemarin sempat ada acara ruwahan dengan UMKM juga ya bu. Itu apakah ada diskusi dan sharing pendapat juga dengan Jambuluwuk?”

NK4 : “Oh iya itu juga ada.”

P : “Kalau menurut ibu dan kelompok PKK, selama ini apakah keputusan yang dibuat pihak hotel berdasarkan kepentingan bersama?”

NK4 : “Iya, karna sejak awal sebelum pembangunan juga pihak hotel sosialisasi dan diskusi dengan warga, apalagi kalau PKK kaitannya dengan anak – anak juga. Nah saat itu jangan sampai proses pembangunan mereka mengganggu anak - anak. Kalau yang baru – baru ini belum ada lagi sih keputusan mereka yang berpengaruh ke kelompok PKK.”

P : “Kalau ada aktivitas yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal, apakah kelompok PKK memiliki kontrol terhadap situasi tersebut?”

NK4 : “Dari PKK sendiri belum pernah ikut menyampaikan keluhan ya kalau ada yang tidak sesuai, karna interaksi dengan PKK sendiri juga jarang dan belum pernah ada hal yang sifatnya merugikan PKK. Lebih banyak berhubungannya langsung dengan warga yang masih satu wilayah sama hotel.”

P : “Kalau perlakuan dari pihak hotel kepada kelompok PKK apakah sudah baik dan adil bu?”

NK4 : “Sudah sesuai porsi ya tepatnya. Karena tidak banyak interaksi, program rutin dengan pihak hotel juga tidak ada. Tapi selama ini sudah baik.”

P : “Boleh dijelaskan bu sikap baik dengan kelompok PKK ditunjukkan dengan bagaimana?”

NK4 : “Selama ini komunikasi kami lancar, pihak hotel selalu membantu kami.”

P : “Terkait janji dengan PKK apakah selama ini selalu ditepati?”

NK4 : “Iya. Pihak hotel dulu menyampaikan mau memberi lapangan pekerjaan untuk keseluruhan warga Purwokinanti itu sampai sekarang masih ditepati. Dari anggota PKK juga alhamdulillah banyak yang tersaring.”

P : “Saat pihak hotel membuat suatu keputusan, apakah warga khususnya kelompok PKK turut dilibatkan bu?”

NK4 : “Tergantung keputusannya. Kalau saat awal pembangunan ya dilibatkan semua sejak awal biar keputusannya tidak hanya nuruti maunya jambuluwuk. Tapi untuk keputusan lain ya tergantung akan ngaruh ke pihak mana saja. Seperti perluasan lahan ya yang diajak rembugan itu RW 6 karena itu wilayahnya sana.”

P : “Selama ini bagaimana perasaan kelompok PKK terhadap aktivitas yang dilakukan pihak hotel?”

NK4 : “Selama ini PKK merasa senang dengan adanya Jambuluwuk karena membawa dampak baik bagi warga dari segi ekonomi banyak yang mendapat lapangan kerja lalu ada yang buka usaha juga banyaknya tempat makan ya cukup laku karna pembelinya dari tamu dan pegawai hotel juga banyak. Terus dari UMKM kami diberikan tempat untuk menjual karyanya di loby hotel. Komunikasi juga selama ini lancar dengan kami. Ya cukup senang karna sikap mereka selama ini juga baik dan bertanggung jawab.”

P : “Bertanggung jawabnya bagaimana misalnya bu?”

NK4 : “Yang saya tau selama ini kalau menangani masalah dengan warga selalu cepat untuk respon dan penyelesaiannya.”

P : “Oh masalah apa bu?”

NK4 : “Yang saya tau pernah ada sumbatan di saluran pembuangan sama masalah kebisingan saja sih acara malam di hotel.”

P : “Lalu penyelesaiannya seperti apa bu?”

NK4 : “Nah kalau ada keluhan warga itu disampaikan ke ketua di wilayah itu terus langsung disampaikan ke Bu Ika karna yang hubungan sama warga itu langsung ke beliau. Habis itu ditindaklanjuti sama pihak hotel, cuma selang berapa hari aja.”

P : “Berdasarkan keberadaan Jambuluwuk dan relasi yang selama ini dijalin dengan warga Purwokinanti, apakah dirasa pihak hotel hanya mengambil keuntungan?”

NK4 : “Ada timbal balik mbak. Aktivitas hotel selama ini lancar. Seperti yang sudah saya sebutkan tadi juga. Pihak hotel turut andil dalam ekonomi warga dengan ada lapangan kerja, lalu memberi tempat untuk memasarkan hasil UMKM, ada peluang juga buat warga buka usaha, kelompok PKK sendiri mendapat banyak bantuan kalau kami butuh untuk kegiatan kami.”

P : “Selama ini apakah pihak hotel menjaga komitmen dan relasi yang sudah dibangun dengan warga?”

NK4 : “Walaupun selama ini interaksinya jarang dengan kelompok kami, tapi hubungannya selama ini tetap terjaga. Paling ada beberapa kegiatan yang seharusnya diadakan bersama tapi batal karena pandemi.”

P : “Oh iya bu untuk kegiatan yang berhenti karena pandemi apakah sekarang sudah mulai diadakan lagi?”

NK4 : “Iya sudah mulai ada lagi. Seperti kemarin sekitar bulan Maret kelurahan habis mengadakan Ruwahan, itu sebelum bulan puasa. Nah itu ada chef dari Jambuluwuk yang jadi juri untuk lomba tumpeng apeman, managernya juga datang waktu acara. Pembubaran panitianya di Jambuluwuk, kami dipinjami ruangan. Kalau butuh detail acaranya ada di web kelurahan dan beberapa media kayanya kemarin meliput juga karna wakil wali kota datang juga.”

P : “Baik bu. Dari pihak hotel sendiri apakah memiliki keinginan untuk terus menjaga hubungan dengan warga dan kelompok PKK?”

NK4 : “Iya. Bisa dilihat dari mereka yang tetap terlibat dalam acara yang kami adakan dan ya hubungan yang tetap berjalan dengan baik hingga sekarang.”

P : “Apakah terdapat ikatan sosial selama ini antara Jambuluwuk dengan kelompok PKK?”

NK4 : “Ikatan sosial pasti ada ya, karena relasi yang dijalin selama ini tidak hanya untuk keuntungan materi tapi ya juga untuk menjalin hubungan yang baik. Kalau kami terlibat dalam kegiatan satu sama lain itu agar bisa berkomunikasi secara langsung dalam kesempatan tersebut. Pihak hotel juga sering datang layat misalnya ada yang meninggal di wilayah mereka. Jadi ya sudah seperti tetangga.”

P : “Apakah kelompok PKK menghargai hubungan yang selama ini sudah dijalin bersama Jambuluwuk Hotel?”

NK4 : “Tentu. Karna kalau tidak menghargai ya relasinya malah jadi tidak baik.”

P : “Bentuk menghargainya seperti apa bu?”

NK4 : “Sikap menghargai kami bisa dilihat dari bagaimana kami menanggapi pembangunan dan aktivitas yang mereka lakukan. Warga mau diajak diskusi dan ikut terlibat. Mengambil keputusan berdasarkan kepentingan kedua pihak.”

P : “Dengan keberadaan Jambuluwuk sebagai warga Purwokinanti senang tidak bu?”

NK4 : “Kami senang sih, karna kedua pihak bisa saling menguntungkan selam sini. Bisa saling bantu.”

P : “Apakah selama ini merasa nyaman dengan kegiatan operasional yang secara langsung maupun tidak langsung bersinggungan dengan warga?”

NK4 : “Pada awalnya pasti ada penyesuaian karakter dan sebagainya. Tapi ya dibikin nyaman saja yang penting hubungannya baik satu sama lain. Kalau salah satu memulai interaksi dengan baik, kedepannya pasti akan sama - sama enak gitu relasinya.”

P : “Baik bu, terima kasih banyak sudah mau meluangkan waktunya.”

NK4 : “Iya sama - sama. Semoga lancar ya mba skripsinya.”

Lampiran 16. Transkrip Wawancara Gina Anggota Forum UMKM

Transkrip Wawancara Gina Anggota Forum UMKM Purwokinanti 30 September 2022

Keterangan :

P : Peneliti

NK5 : Narasumber Komunitas 5

P : “Selamat malam Mbak Gina, terimakasih sudah mau meluangkan waktunya untuk wawancara malam ini.”

NK5 : “Malam.. sama - sama. Mohon maaf ya saya bisanya malam karena pulang kerja.”

P : “Tidak apa - apa, sebelum lanjut ke pertanyaannya boleh tolong perkenalan diri terlebih dahulu ya.”

NK5 : “Nama saya Gina Nurdayanti, biasa dipanggil Gina. Saya anggota Forum UMKM Kelurahan Purwokinanti yang kebetulan baru berdiri tahun lalu.”

P : “Masih baru ya mbak berarti.”

NK5 : “Iya, selama ini kalau terkait UMKM masih jadi satu dengan PKK atau kelurahan. Lalu akhirnya diputuskan membuat forum sendiri agar bisa lebih fokus.”

P : “Nah begini mbak. Di Purwokinanti ini kan ada beberapa hotel besar nggih salah satunya Jambuluwuk yang sudah ada sejak 2011. Kalau menurut anda, apa makna relasi antara Jambuluwuk dengan warga sekitar khususnya kelompok UMKM?”

NK5 : “Kalau selama ini saya lihat kan ada beberapa hotel ya di sini dan salah satu hotel berbintang yang sudah cukup lama ada di wilayah ini Jambuluwuk. Kalau ditanya makna relasinya apa, mereka sudah seperti warga aja di sini. Ya pasti ada perbedaan ya karena mereka ini perusahaan besar. Tapi tidak terlalu terasa perbedaannya karena sebagian besar pegawainya adalah warga asli sini jadi ya interaksi dengan orang - orangnya menjadi tidak terlalu asing.”

P : “Kalau menurut anda, penting tidak bagi mereka menjaga relasi sebagai hubungan antara perusahaan dengan warga sekitar?”

NK5 : “Penting ya. Karena bagaimanapun kan hotel berdiri di wilayah ini, memakai lahan yang sekitarnya ada warga, apalagi wilayah ini termasuk padat penduduk. Jadi ya bagaimanapun dari jalan, lahan, air, lingkungan ya bareng - bareng sama warga. Kalau relasinya sejak awal saja sudah tidak baik, mereka akan sulit beraktivitas di sini. Kadang kalau antar warga saja ada masalah bisa jadi nggak nyaman, gimana dengan hotel.”

P : “Lalu selama ini relasinya dengan Jambuluwuk bagaimana mbak?”

NK5 : “Selama ini alhamdulillah baik. Sejak sebelum berdiri pihak hotel sudah memulai dengan niat baik ya. Mereka mengadakan sosialisasi dan melibatkan para warga agar bisa diskusi, jadi keputusan tidak hanya dari hotel. Jadi ya sejak awal sudah dimulai dengan baik hingga sekarang. Tidak hanya ramah dan baik di awal saja. Kan banyak ya perusahaan yan seperti itu.”

P : “ Kalau dengan Forum UMKM sendiri bagaimana mbak relasinya?”

NK5 : “Kalau forum ini kan baru setahun ya, jadi ya belum banyak interaksinya. Tapi sebelumnya UMKM ini masih di bawah naungan PKK dan kelurahan ya relasinya baik - baik saja dengan dua organisasi tersebut. Nah bulan Maret kemarin kami kerja sama dengan Jambuluwuk untuk menyelenggarakan gebyar UMKM. Acaranya di loby lantai 2 hotel.”

P : “Oh iya saya baca artikelnya di website kelurahan. Itu pameran ya mbak?”

NK5 : “Iya, ini akan jadi program rutin kami. Kebetulan kemarin diadakan sehari setelah ruwahan, biar masih jadi satu rangkaian.”

P : “Lalu kerja samanya dengan pihak hotel dalam bentuk apa mbak?”

NK5 : “Selain mereka memberikan kami pinjaman fasilitas tempat untuk acara, kami diberi ruang di loby untuk bisa menjual beberapa produk UMKM. Produk yang dijual batik sama kerajinan lainnya karena yang bisa tahan lama.”

P : “Selain itu apakah ada program atau kegiatan lain dari pihak hotel untuk menjaga relasi dengan forum mbak?”

NK5 : “Sejauh ini belum ada ya. Cuma kemarin itu ngasih pinjaman ruangan untuk pameran sampai pembubaran panitia, sama membantu untuk lomba menggambar dan mewarnai anak - anak di acara yang sama. Selain itu mereka datang ke acara kami atau kalau diundang warga.”

P : “Apakah ada bentuk perhatian yang diberikan oleh hotel dan sebaliknya mbak? Perhatiannya terkait keinginan satu sama lain.”

NK5 : “Kalau dari hotel sejauh ini ya yang saya sebutkan tadi. Dulu waktu pameran UMKM pihak hotel ngasih pinjaman tempat. Kalau sebaliknya belum pernah sih, paling sebatas komunikasi waktu acara. Saya dan teman - teman ngobrol soal keadaan hotel kan sempat menurun karena pandemi.”

P : “Lebih ke perhatian secara komunikasi ya mbak untuk tanya keadaan hotel gimana.”

NK5 : “Haha iya, karena kami ga terlalu bisa bantu kan. Ya paling dengan acara kemarin lalu diliput di media kan Jambuluwuk jadi makin dikenal oleh pembaca artikelnya.”

P : “Terkait pendapat, apakah pihak hotel memberi ruang kepada anggota forum untuk menyampaikannya?”

NK5 : “Iya, kedua pihak punya kesempatan untuk berpendapat kalau dibutuhkan. Seperti saat rapat untuk acara kemarin, kami saling diskusi agar bisa mengadakan acara yang terbaik terutama karena mengundang wakil wali kota. Biar nggak cuma kepentingan salah satu pihak saja yang terpenuhi.”

P : “Apakah pihak hotel selalu mempercayai pendapat warga dalam mengambil keputusan?”

NK5 : “Saya rasa iya, karena terbukti dari proses diskusi sampai pembubaran panitia kemarin dapat berjalan lancar dengan berbagai keputusan yang sudah diambil bersama.”

P : “Kalau untuk keputusan dan kesepakatan yang dibuat oleh pihak hotel apakah berdasarkan kepentingan bersama?”

NK5 : “Iya. Karena sudah melalui diskusi bersama warga juga.”

P : “Misalnya seperti keputusan apa mbak?”

NK5 : “Misalnya di pembangunan awal, mereka memikirkan untuk mengembangkan ekonomi warga dengan mengutamakan tenaga kerjanya dari warga sini. Lalu kalau yang saya tahu dari warga di rw yang masih satu wilayah tu keluhannya selalu ditanggapi dengan cepat.”

P : “Apakah pendapat warga selalu menjadi pertimbangan pihak hotel saat akan mengambil keputusan?”

NK5 : “Iya mbak. Karena hasil keputusannya juga berdasarkan diskusi dengan warga walaupun tidak semua pendapat warga diiyain.”

P : “Selama ini apakah ada aktivitas hotel yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal mbak?”

NK5 : “Kalau dengan forum UMKM belum pernah.”

P : “Selama ini apakah hotel sudah memperlakukan forum UMKM dengan baik dan adil?”

NK5 : “Sudah baik.”

P : “Apakah pihak hotel selalu menepati janji yang diberikan kepada warga?”

NK5 : “Iya, masih dijalankan sampai sekarang seperti lowongan pekerjaan atau menjalin relasi baik dengan warga.”

P : “Selama ini bagaimana bu perasaan warga khususnya forum umkm terkait aktivitas yang dilakukan Jambuluwuk?”

NK5 : “Selama ini perasaannya cukup senang. Apa ya namanya, ada timbal baliknya.”

P : “Timbal balik seperti apa mbak?”

NK5 : “Hotel Jambuluwuk bisa ada sampai saat ini salah satunya karena relasi dengan warga baik. Kami sebagai warga dapat peluang untuk menaikkan perekonomian baik dari lowongan pekerjaan, hasil UMKM yang lebih dikenal banyak orang di luar jogja karena produk dipamerkan di hotel, selain itu warga juga banyak yang buka usaha di daerah sini.”

P : “Sebelum dibentuk forum apakah sudah bekerja sama mbak?”

NK5 : “Sudah ada mba. Bentuk kerja samanya seperti kemarin itu, memberi tempat untuk pameran dan boleh menitipkan beberapa produk untuk dijual di sana.”

P : “Selama ini apakah warga, terutama Forum UMKM merasa bahwa pihak hotel hanya mengambil keuntungan dari relasi dengan warga?”

NK5 : “Kalau bicara keuntungan, itu kan hal yang dicari dalam bisnis. Tapi kalau dibilang hanya mengambil keuntungan dari relasi saya kira tidak ya karena apa ya, selama ini warga juga diuntungkan hahaha sama – sama sih mbak.”

P : “Apakah Jambuluwuk selalu menjaga komitmen dengan warga terutama forum UMKM?”

NK5 : “Iya mbak. Bisa dilihat dari selama ini kalau ada masalah langsung ditangani sama mereka, komunikasi juga selalu lancar dengan warga dan forum, mereka juga terbuka kalau mau membuat keputusan yang kira-kira bisa berdampak ke warga, lowongan untuk warga kelurahan sini juga selalu dibuka.”

P : “Dari relasi yang sudah dibangun dengan forum selama ini apakah terdapat ikatan sosial di dalamnya mbak?”

NK5 : “Saya rasa kalau untuk forum ini tidak terlalu terikat karena interaksinya jarang. Relasinya tidak sedalam dengan warga yang ada di wilayah hotel.”

P : “Apakah anggota forum menghargai hubungan yang sudah dijalin dengan pihak hotel?”

NK5 : “Iya, apalagi mereka juga sudah terlibat dalam beberapa kegiatan kami.”

P : “Dalam bentuk apa mbak?”

NK5 : “Misalnya kemarin waktu acara pameran itu kami berikan plakat sebagai bentuk terimakasih karena sudah mendukung pameran forum yang pertama.”

P : “Berarti senang ya mbak dengan keberadaan hotel di sini?”

NK5 : “Iya mbak. Lingkungan kami jadi makin dikenal. Kan kaya jadi patokan gitu lingkungannya, itu lho deketnya Jambuluwuk hahahaha...”

P : “Hahaha iya ya mbak. Lalu apakah merasa nyaman dengan kerja sama yang dilakukan selama ini?”

NK5 : “Sejauh ini nyaman nyaman saja ya.”

P : “Kalau tadi kan ibu bilang bahwa pihak hotel banyak terlibat dalam kegiatan yang diadakan oleh warga. Kalau sebaliknya bagaimana bu? Apakah pihak hotel selalu melibatkan warga jika mengadakan suatu acara?”

NK5 : “Untuk forum UMKM belum pernah dilibatkan, tapi kalau warga wilayah mereka dan pejabat kelurahan sering dilibatkan. Lagi pula Jambuluwuk belum mengadakan acara yang melibatkan orang luar mbak sejak pandemi.”

P : “Baik bu, sekian pertanyaan dari saya. Terimakasih banyak atas waktunya.”

NK5 : “Iya mbak sama - sama... Semoga sudah lengkap data dari saya ya.”

Lampiran 17. Transkrip Wawancara Pemuda Purwokinanti

Transkrip Wawancara Pemuda Purwokinanti Yogyakarta 2 Oktober 2022

Keterangan :

P : Peneliti

NK6 : Narasumber Komunitas 6

P : “Selamat malam mas, terimakasih sudah meluangkan waktunya untuk wawancara. Seperti yang sudah saya jelaskan sebelumnya pada chat WA, wawancara ini akan saya gunakan untuk skripsi. Lalu berdasarkan permintaan mas kemarin minta untuk tidak dicantumkan ya.”

NK6 : “Hehe iya mba.. gapapa kan ya kalau tidak disebut sama sekali termasuk wawancara ini. Direkam kan ya mbak?”

P : “Iya mas gapapa. Wawancara ini akan saya rekam. Baik, bisa dimulai dengan perkenalan ya. Disebutkan asalnya saja dan saat ini kesibukannya apa.”

NK6 : “Oke, mohon maaf saya tidak bisa menyebutkan nama saya, tapi saya asli Purwokinanti tepatnya RW 05. Saya masih sekolah kelas 3 SMA.”

P : “Kalau boleh tau apakah aktif mengikuti kegiatan di kampung atau kelurahan?”

NK6 : “Saya aktif di kegiatan kampung aja sih mbak kalau diminta, paling panitia kegiatan gitu kaya 17 Agustusan atau kegiatan masjid.”

P : “Oh gitu ya mas. Baik mas.. Di Purwokinanti ini kan ada beberapa hotel ya mas salah satunya Jambuluwuk Malioboro. Menurut anda apa makna relasi antara hotel dan warga di sekitar sini mas?”

NK6 : “Makna relasi ya mbak...”

P : “Iya.. hubungan antara hotel dengan warga purwokinanti kalau yang dilihat sama masnya selama ini seperti apa.”

NK6 : “Kalau selama ini hubungannya sama warga cukup dekat kok mbak.”

P : “Boleh digambarkan mas dekatnya seperti apa.”

NK6 : “Ya pegawai sama warganya banyak yang saling kenal. Terus kalo ada kegiatan juga dari hotel sering datang sama bantu acara juga. Oh iya kebanyakan juga pegawainya tu dari warga sini, makanya pada saling kenal gitu mbak.”

P : “Pegawainya banyak warga dari sini itu karena mendaftarnya bareng - bareng atau gimana mas?”

NK6 : “Kalau setau saya dari hotel itu sering ngasih lowongan ke warga sini mbak.”

P : “Lowongannya disampaikan lewat apa mas?”

NK6 : “Biasanya ke ketua RW atau RT, lalu disampaikan ke grup mbak.”

P : “Nah selain karena banyak warga yang menjadi pegawai di hotel, apakah ada program rutin yang diadakan pihak hotel untuk membentuk relasi dengan warga khususnya pemuda?”

NK6 : “Kalau setahu saya pihak hotel itu sering ngasih bingkisan ke warga mbak kalau lebaran, terus sering ikut acara kami juga beberapa orang dari hotel, terus ngasih bantuan buat kami kalau mau mengadakan acara.”

P : “Bantuannya dalam bentuk apa mas? Lalu diberikan ke siapa saja?”

NK6 : “Biasanya dalam bentuk uang atau barang sesuai acaranya butuhnya apa gitu mbak. Dikasih ke siapa sajanya kayanya tergantung yang menjajukan proposal sih mbak.”

P : “Oh gitu ya mas.. Kalau sama pemuda sendiri relasinya bagaimana mas?”

NK6 : “Kalau sama pemuda nggak sedekat sama yang bapak - bapak atau ibu-ibu sih mbak. Mungkin karna dari apa itu, manajemen hotel ya mbak namanya. Nah itu yang turun ke warga lebih banyak yang umurnya dewasa.”

P : “Tapi kalau pemuda sendiri apakah pernah mendapat bantuan yang disebutkan itu tadi?”

NK6 : “Pernah mbak, kami pernah ajukan proposal waktu mau ngadain acara 17an atau acara lain. Ya diberi bantuannya kadang bentuknya uang atau dikasih pinjam fasilitas dari hotel.”

P : “Nah kalau tadi kan banyak yang saya tanyakan peran pihak hotel kepada warga ya. Kalau kebalikannya, dari warga ke hotel selama ini kalau anda lihat apa saja yang sudah dilakukan mas khususnya pemudanya?”

NK6 : “Kalau dari warga itu biasanya ngajak pihak hotel terlibat ke acara kami gitu mbak. Seringnya itu saja sih. Kalau dari pemudanya juga sama.”

P : “Tapi kalau dari pihak hotel tidak pernah mengadakan kegiatan sama pemuda ya?”

NK6 : “Belum pernah mbak.”

P : “Selama ini apakah ada hal yang dilakukan oleh pihak hotel tapi tidak sesuai dengan kesepakatan awal? Boleh sekalian diceritakan contohnya apa dan misal solusinya apa dari hal tersebut ya mas.”

NK6 : “Sebentar ya mbak saya ingat - ingat dulu soalnya sejak pandemi itu kan udah ga banyak aktivitas lingkungan sini.”

P : “Hahaha iya gapapa mas nggak keburu - buru kok.”

NK6 : “Oh ini mbak, ada. Waktu itu warga sempet terganggu karna acara sampai malam. Setelah itu jadi ada jam malam kalau hotel mengadakan acara”

P : “Ada lagi mungkin mas?”

NK6 : “Cuma itu mbak yang saya ingat.”

P : “Kalau warga merasa keberatan gitu disampaikannya gimana sih mas? Apakah langsung bareng - bareng ke hotel ngomong sama satpamnya atau bagaimana?”

NK6 : “Oh engga mbak.. Kami tu alurnya selalu ke ketua RT atau RW dulu baru disampaikan ke orang hotel.”

P : “Lalu setelah disampaikan kepada pihak hotel tanggapannya bagaimana?”

NK6 : “Tanggapan mereka baik mbak.. Nggak lama setelah itu pasti langsung ditangani.”

P : “Kalau kegiatan bersama kan belum pernah, tapi kalau pendapat yang disampaikan pemuda untuk pihak hotel terkait keputusan yang akan dilakukan oleh mereka, ada nggak?”

NK6 : “Kalau saya pribadi belum pernah, tapi perwakilan dari pemuda pasti ada yang datang kalau Jambuluwuk mengadakan sosialisasi misalnya waktu perluasan lahan ada pemuda RW 6 yang datang karena lahannya masuk area sana.”

P : “Bagaimana tanggapan Jambuluwuk setelah menerima pendapat dari pemuda?”

NK6 : “Kayanya hampir semua pendapat warga selalu diterima mbak sama mereka. Ya seperti keluhan aja diterima apalagi pendapat dari kami.”

P : “Dari pemuda di sini selama ini gimana mas? Nyaman dengan keberadaan Jambuluwuk di sini?”

NK6 : “Nyaman - nyaman aja kok mbak. Soalnya dari Jambuluwuk ke warga tu baik, mereka sering kasih kita kesempatan kerja kalau memang lagi dibutuhkan. Terus kalau kami mau mengadakan acara juga mereka nggak segan bantu itu tadi mbak.”

P : “Baik, terakhir ya mas. Selama ini apakah Jambuluwuk menjaga relasi dengan warga terutama dengan pemuda?”

NK6 : “Iya mbak. Dari dulu ya hubungannya *ajeg* aja seperti ini.”

P : “Baik, sekian pertanyaan saya mas. Terimakasih sudah meluangkan waktunya ya mas.”

NK6 : “Baik, sama - sama mbak.”

Lampiran 18. Transkrip Wawancara Dela Pemuda

Transkrip Wawancara Dela Pemuda Purwokinanti Yogyakarta 5 November 2022

Keterangan :

P : Peneliti

NK7 : Narasumber Komunitas 7

P : “Selamat malam mbak, terimakasih sudah berkenan menjadi narasumber saya. Sebelum kita mulai, boleh perkenalan diri dulu mbak.”

NK7 : “Malam, nama saya Dela. Saya warga asli Purwokinanti, dari kecil sampai sekarang. Eh apalagi ya mbak?”

P : “Boleh disebutkan apakah sekarang sekolah atau sudah kuliah.”

NK7 : “Oh iya hehehe, saat ini saya kuliah. Baru masuk semester kemarin mbak.”

P : “Kalau di lingkungan rumah aktif di organisasi atau kegiatan apa mbak?”

NK7 : “Kebetulan saya ikut panitia aja di lingkungan sini mbak sama pemuda masjid juga.”

P : “Oh iya mbak. Jadi termasuk aktif ya di kalangan pemuda Purwokinanti.”

NK7 : “Iya lumayan mbak.”

P : “Baik mbak, saya mulai ya. Seperti yang sudah saya jelaskan di chat sebelumnya, wawancara ini terkait relasi Jambuluwuk Hotel dengan warga Purwokinanti. Menurut Mbak Dela, makna relasi antara kedua pihak tersebut gimana?”

NK7 : “Apa ya mbak. Kalau dengan kami selama ini baik, masalah juga selalu cepat selesai tanpa ada keributan. Hampir tidak ada bedanya dengan antar warga sih.”

P : “Lalu kalau dengan yang muda – muda terutama pemuda, ada upaya untuk membangun dan menjaga relasi nggak mbak?”

NK7 : “Kalau kegiatan tu nggak pernah mbak. Paling kalau dari warga atau kelurahan ngadakan acara sering ngundang perwakilan hotel atau dari hotel membantu juga bisa. Nah yang pemuda ini seperti karang taruna dan pemuda masjid beberapa kali sering dibantu kalau mau ngadain acara mbak.”

P : “Dibantunya dalam bentuk apa mbak?”

NK7 : “Biasanya dikasih dalam bentuk uang, atau barang apa yang kami butuhkan sama pinjaman alat atau ruangan. Tapi kalau buat pemuda jarang pinjam ruangan dibandingkan kegiatan yang bapak ibu.”

P : “Kalau sebaliknya bagaimana mbak?”

NK7 : “Kalau selama ini dari pemuda dan pemuda nggak ada mbak karena jarang interaksinya. Paling sering ya ngajak terlibat di kegiatan kami, itu pun tidak semua kegiatan.”

P : “Apakah ada kegiatan atau program yang dikhususkan untuk pemuda di Purwokinanti?”

NK7 : “Tidak ada mbak.”

P : “Kalau dari pemuda atau pemudi mau menyampaikan pendapat atau keluhan kepada pihak hotel bagaimana mbak?”

NK7 : “Dari karang taruna atau pemuda masjid biasanya menyampaikan ke ketua RW atau RT. Itu berlaku juga untuk warga yang lain mbak biar satu pintu gitu.”

P : “Kalau dilihat dari minimnya kegiatan atau program dengan pemuda dan pemudi, bagaimana relasi Jambuluwuk Hotel dengan pemuda Purwokinanti mbak?”

NK7 : “Menurut saya baik - baik saja mbak. Karena selama ini pihak hotel sudah cukup membantu kegiatan yang kami adakan, sama kami juga tidak pernah ada masalah. Tapi ada baiknya kalau sesekali pihak hotel mengadakan kegiatan khususnya sama pemuda pemudi di sini biar semakin akrab aja.”

P : “Apakah sudah merasa bahwa perlakuan pihak hotel kepada pemudi ya khususnya, itu baik dan adil?”

NK7 : “Sudah sesuai porsi. Tapi kalau bisa porsinya ditambah itu tadi mbak hahaha..”

P : “Apakah janji yang disampaikan kepada warga selalu ditepati?”

NK7 : “Untuk janji mungkin terkait lapangan pekerjaan ya mbak. Itu sih yang selalu ditepati dan beberapa kesepakatan lain.”

P : “Menurut mbak apakah pihak hotel hanya mengambil keuntungan dari relasi dengan warga?”

NK7 : “Enggak kok mbak, karena warga merasakan banyak keuntungan juga.”

P : “Apakah nyaman dengan keberadaan Jambuluwuk selama ini?”

NK7 : “Nyaman mbak. Alhamdulillah selama ini dari hotel tidak ada masalah yang sampai besar banget kayak hotel lain. Pihak hotel masih ngajeni gitu mbak kalau bahasa jawanya.”

P : “Baik mbak, terimakasih untuk waktunya ya.”

NK7 : “Sama - sama mbak. Semoga datanya bisa membantu ya hehe.”

Lampiran 19. Interview Guide

Konsep	Sub-konsep	No.	Pertanyaan	Narasumber
Kualitas Relasi	Control Mutuality		Menurut anda apa makna kualitas relasi antara organisasi dan warga?	Ketua RW 6 Purwokinanti & HRD Jambuluwuk Malioboro
		1.	Apakah pihak Jambuluwuk Malioboro Hotel maupun warga memberikan perhatian untuk kepentingan satu sama lain?	Ketua RW 6 Purwokinanti & HRD Jambuluwuk Malioboro
		2.	Apakah pihak hotel memberi ruang kepada warga untuk menyampaikan pendapat dalam pengambilan keputusan?	Ketua RW 6 Purwokinanti & HRD Jambuluwuk Malioboro
		3.	Apakah pihak hotel selalu mempercayai pendapat warga dalam pengambilan keputusan?	Ketua RW 6 Purwokinanti & HRD Jambuluwuk Malioboro
		4.	Apakah keputusan atau kesepakatan yang dibuat oleh pihak hotel juga berdasarkan kepentingan bersama?	Ketua RW 6 Purwokinanti & HRD Jambuluwuk Malioboro
		5.	Apakah pendapat warga selalu menjadi pertimbangan oleh pihak Jambuluwuk Malioboro Hotel dalam mengambil suatu keputusan?	Ketua RW 6 Purwokinanti & HRD Jambuluwuk Malioboro

		6.	Ketika suatu aktivitas yang dilakukan pihak hotel tidak berjalan sesuai dengan kesepakatan awal, apakah anda dan warga turut memiliki kontrol terhadap situasi tersebut?	Ketua RW 6 Purwokinanti
Kualitas Relasi	Trust	1.	Apakah anda merasa bahwa pihak Jambuluwuk Malioboro Hotel sudah memperlakukan warga dengan baik dan adil ?	Ketua RW 6 Purwokinanti
		2.	Apakah Jambuluwuk Malioboro selalu menepati janji yang dikatakan kepada warga?	Ketua RW 6 Purwokinanti
		3.	Apakah warga selalu dilibatkan dalam pembuatan keputusan yang akan berdampak bagi warga?	Ketua RW 6 Purwokinanti
		4.	Bagaimana perasaan warga terhadap aktivitas yang telah dilakukan Jambuluwuk Malioboro Hotel dalam upaya menjalin hubungan komunitas dengan warga sekitar?	Ketua RW 6 Purwokinanti
		5.	Apakah Jambuluwuk Malioboro Hotel hanya	Ketua RW 6 Purwokinanti

			mengambil keuntungan dari relasi yang telah dibangun dengan warga?	
Kualitas Relasi	Commitment	1.	Apakah Jambuluwuk Malioboro Hotel selalu menjaga komitmen dan relasi yang baik dengan warga?	Ketua RW 6 Purwokinanti
		2.	Apakah Jambuluwuk Malioboro memiliki keinginan untuk terus menjaga hubungan dengan warga sekitar?	Ketua RW 6 Purwokinanti
		3.	Apakah terdapat keterikatan antara Jambuluwuk Malioboro dengan warga?	Ketua RW 6 Purwokinanti
		4.	Apakah warga menghargai hubungan yang selama ini sudah dijalin bersama Jambuluwuk Malioboro Hotel?	Ketua RW 6 Purwokinanti
		5.	Apakah warga memiliki keinginan untuk selalu setia mempertahankan hubungan dengan Jambuluwuk Malioboro?	Ketua RW 6 Purwokinanti
Kualitas Relasi	Satisfaction	1.	Apakah warga merasa senang dengan keberadaan Jambuluwuk Malioboro Hotel?	Ketua RW 6 Purwokinanti

		2.	Bagaimana perasaan anda dengan keberadaan Jambuluwuk Malioboro di lingkungan sekitar anda?	Ketua RW 6 Purwokinanti
		3.	Apakah warga merasa nyaman bekerjasama dengan Jambuluwuk Malioboro?	Ketua RW 6 Purwokinanti
		4.	Apakah Jambuluwuk Malioboro selalu melibatkan warga saat mengadakan suatu acara?	Ketua RW 6 Purwokinanti

