

INTERVIEW GUIDE INFORMAN INTERNAL & EKSTERNAL

Data Informan : Agus Sugindro as *General Manager* Namira Hotel

Syariah Yogyakarta

Pertanyaan Mengenai Strategi Positioning

- 1. Apa visi dan misi, serta tujuan dan sejarah berdirinya Namira Hotel Syariah ?**

Jawaban : Sejarahnya pada tahun 2012, saya dengan owner menyepakati untuk membuat suatu bisnis karena kami melihat bisnis penginapan di Jogja yang cukup bagus, kita ingin mencoba mengambil porsi dalam bisnis ini, harapan nya kita bisa memberikan kontribusi kepada kepariwisataan di Jogja dengan warna yang lain yakni dengan hotel syariah. Hotel syariah kami putuskan dengan hotel syariah karena dilatarbelakangi oleh image negative masyarakat terhadap hotel konvensional. Di jalan Magelang ini merupakan pusat bisnis gemerlap malam, banyak anak remaja yang kalau malam melakukan kegiatan yang menurut masyarakat secara umum yang kurang pas dikarenakan masuk ke café atau club malam. Kami ingin membuat bisnis di daerah premium ini, tapi tidak juga meninggalkan kaidah – kaidah agama, sehingga brand syariah itu kita tempelkan di hotel.

- 2. Bagaimana perencanaan strategi positioning yang dilakukan oleh Namira Hotel Syariah Yogyakarta ?**

Jawaban : Pertama kali positioning nya, kita melihat dari kemampuan dan kapasitas hotel kita. Hotel kita dengan fasilitas – fasilitas yang mungkin

dibandingkan dengan hotel konvensional dan hotel berbintang, kita masih cukup minim dari sisi fasilitas sehingga kita mendeklarasi hotel ini sebagai hotel kelas mlati.

3. Mengapa Namira Hotel Syariah Yogyakarta perlu menerapkan strategi positioning ?

Jawaban : Kami melihat dan menyadari bahwa, kalau kita tidak menerapkan strategi positioning, maka kita nanti akan kehilangan pasar. Pasar yang akan kita tuju itu pasar yang mana sehingga kita harus menggunakan positioning, yakni hotel kita hotel untuk kalangan menengah kebawah, walaupun ada juga orang yang dari sisi kemampuannya sebenarnya mampu atau golongan atas, tapi mereka melihat dari sisi brand yang syariah sehingga mereka memilih hotel in.

4. Bagaimana langkah – langkah dalam penyusunan strategi positioning Namira Hotel Syariah Yogyakarta ?

Jawaban : Langkah – langkah yang kami lakukan, kami dari awal sudah mendeklarasi bahwa hotel kami adalah hotel berbasis syariah yang kemudian kita sampaikan kepada konsumen bahwa fasilitas yang kita punya seperti ini. Sehingga konsumen akan bisa melihat kalau dengan harga yang kita terapkan segitu, kemudian mereka mendapatkan fasilitas yang seperti ini, maka balance maksudnya antara pengeluaran dan apa yang diperoleh itu seimbang.

5. Bagaimana cara mengkomunikasikan positioning tersebut ?

Jawaban : Kami menggunakan media – media komunikasi baik itu web, media sosial dan lain sebagainya untuk memperkenalkan hotel kami, kemudian jika konsumen tertarik dan mencoba menghubungi kami maka kami jelaskan. Media sosial kita punya facebook, ada instagram. Instagram kita punya, tapi belum tertalu update, karena kesulitan kami memang di sumber daya manusia, sumber daya manusia kami secara operasional lebih banyak fokus kepada operasional di hotel, belum memikirkan bagaimana konsep sebuah marketing, dan ini yang sedang kami bangun. Kami sedang handle mahasiswa UGM yang kita siapkan nanti untuk mensupport di bidang ini. Selain itu juga, kami menggunakan Traveloka, bekerja sama dengan Airy Room, kemudian nanti kita kedepan juga akan bekerja sama lagi dengan pihak Nida Room.

6. Siapa segmentasi dan target pasar dari Namira Hotel Syariah Yogyakarta ?

Jawaban : Kita kan menerapkan hotel budgeting yaitu gambaran kami adalah hotel yang benar – benar sesuai dengan budget yang dimiliki para konsumen. Sehingga ketika konsumen ingin melakukan suatu perjalanan kemudian agar pengeluarannya tidak terlalu tinggi, maka dia akan mencari hotel - hotel di level menengah. Jadi segmentasi nya adalah konsumen yang sekiranya merupakan konsumen yang memang membutuhkan jasa hotel, tetapi tentu kita melihat konsumen yang seperti apa yang memang sesuai dengan hotel kita sehingga dari situ kita dapatkan kalau segmentasi nya adalah konsumen yang kelas menengah, intinya kita mencocokkan

konsumen yang pas untuk hotel kita, meskipun tidak menutup kemungkinan untuk konsumen golongan atas / konsumen non muslim, sedangkan target pasarnya itu karena sesuai dengan hotel syariah jadi target pasarnya adalah terutama pasangan suami istri yang sah. Kami menerapkan brand syariah ini salah satunya adalah mem-filter tamu ketika mau masuk ke hotel kami dengan melihat brand syariah maka ia akan melihat bahwa ini hotel dari sisi prosedur penerimaan tamu adalah sesuai dengan prinsip syariah, sehingga orang yang berpasangan tetapi tidak terikat dalam sebuah ikatan suami istri yang sah, maka kami pasti akan menolak.

7. Bagaimana proses penentuan harga produk ?

Jawaban : Dalam proses penentuan harga, kami melakukan semacam survey ke hotel – hotel yang berdiri dan berjalan, kita melihat fasilitas yang ada disana berapa dan apa saja, kemudian harga yang ditetapkan berapa dari hotel tersebut. Dari beberapa hotel yang kita survey tadi, mulai dari hotel yang berbintang kemudian sampai hotel kelas mlati atau losmen, kita menerapkan harga yang kira – kira pantas diterapkan di hotel Namira.

8. Bagaimana persepsi konsumen terhadap produk pesaing ?

Jawaban : Beberapa kali kami melihat semacam penilaian dari konsumen, baik yang ada di sampaikan kepada kami langsung maupun ditulis di media sosial di traveloka atau semacamnya, kami memang melihat bisnis di hotel tempat kami ini dari sisi letak merupakan daerah yang premium

dengan harga yang kita jual dengan relative murah, maka konsumen banyak yang tertarik.

9. Apakah Namira Hotel Syariah Yogyakarta masih cocok pada kondisi zaman sekarang ?

Jawaban : Kalau masih cocok atau tidaknya, saat ini masih sedang kami godok dalam segi fasilitas, dengan arti memang ada beberapa fasilitas kami yang menurut kami sudah waktunya kita perbaharui terkait dengan kebutuhan – kebutuhan konsumen saat ini. Tetapi kami juga harus melihat terkait dengan harga nanti yang akan kita terapkan, bahwa kami tidak mungkin semerta – merta merubah harga, sehingga ini akan menjadi pertimbangan kami. Kami akan selalu mengevaluasi apakah hotel Namira Syariah ini masih bisa diterima oleh masyarakat secara baik atau ada mungkin penurunan semacam grafik marketnya dan itu akan selalu kita evaluasi sehingga harapannya kedepan kita bisa meningkat atau minimal bertahan. Namun jika dilihat dari segi konsep syariah, menurut kami hotel berbasis syariah pada zaman sekarang ini sesuai dengan kebutuhan pasar. Ditambah lagi dengan produk – produk yang sekiranya belakangan ini booming dengan berlabelkan syariah, atau wisata halal, sehingga kami mencoba untuk masuk dalam hal itu melalui jasa perhotelan. Karena dengan faktor – faktor yang seperti itu, membuat kami bisa dapat diterima oleh masyarakat dan tujuan kami nantinya dapat tercapai.

10. Keunggulan apa yang dapat ditonjolkan dari Namira Hotel Syariah dibandingkan dengan kompetitor ?

Jawaban : Kalau keunggulan, yang pasti kami tonjolkan adalah pasti dari sisi harga, kemudian yang kedua adalah dari sisi letak yang sangat strategis, kami sangat dekat dengan pusat – pusat keramaian, baik itu Jogja City Mall, kemudian Malioboro yang kira – kira hanya berjarak 4 km, kemudian sekarang ini menurut kami ada kecenderungan bahwa pemerintah mencoba untuk memecah titik keramaian yang dulu 10 tahun yang lalu, keramaian ada di jalan malioboro dan jalan solo, sekarang di Jogja hampir merata, semua keramaian ada, mulai dari sleman bagian utara, jalan kaliurang, jalan magelang kemudian jalan monjali, semua sudah berdiri hotel – hotel berbintang yang cukup terkenal. Sehingga kami melihat sampai saat ini kami masih cukup pede dengan harga tersebut.

11. Kenapa harus menggunakan nama “Namira” ?

Jawaban : Namira kita ambil merupakan suatu hasil dari perjalanan spiritual. Ketika itu pemilik melakukan kegiatan ibadah umrah di Mekah dan Madinah, disana ada masjid Namirah. Akhirnya kita adopsi sebagai nama di hotel kami.

12. Apakah Namira Hotel Syariah Yogyakarta ada hubungannya dengan Namira Hotel Syariah di Pekalongan dan juga Surabaya ?

Jawaban : Tidak ada. Kami berdiri sendiri.

13. Dapat dikatakan, letak keberadaan Namira Hotel Syariah Yogyakarta merupakan salah satu penunjang dalam melakukan positioning ?

Jawaban : Ya benar sekali.

14. Bagaimana evaluasi yang dilakukan Namira Hotel Syariah Yogyakarta terhadap strategi positioning yang dilakukan ?

Jawaban : Ketika kami melihat bahwa harga saat ini memang beberapa hotel berbintang yang cukup terkenal menerapkan harga yang cukup tinggi, sedangkan kami tetap pada harga segitu, maka kami melihat ini menjadi sebuah senjata buat kami yakni harga saat ini masih bisa diterima walaupun dengan catatan fasilitas yang kita berikan masih sangat minim.

15. Event Marketing seperti apa yang telah dilakukan oleh Namira Hotel Syariah Yogyakarta ?

Jawaban : Biasanya kami di sesi long weekend, kami mencoba untuk memberitahukan kepada konsumen setia kami, kami tidak melakukan perubahan harga. Sehingga jika berkunjung ke Jogja untuk menginap di hotel kami. Berbeda dengan hotel konvensional, pasti ketika long weekend harga akan dinaikkan, kami dengan prinsip syariah tidak mau seperti itu. Rasulullah mengajarkan kita tak boleh menaikkan harga ketika ada kesempatan. Gambaran kami ketika kita menaikkan harga kita termasuk mendzalimi konsumen.

16. Ada 6 prinsip dasar syariah dalam perhotelan, apakah hotel ini telah menerapkan prinsip tersebut ?

Jawaban : Terkait dengan konsumsi, kami memang belum mempunyai unit bisnis terkait dengan resto, sehingga kami menerapkan untuk bekerja sama dengan vendor diluar yang berlatar belakang muslim. Terus kemudian yang terkait dengan kegiatan usaha, kami mencoba menerapkan bahwa

ketika kami dengan konsumen kita tidak menerapkan harga dengan seenaknya saja tetapi kita juga melihat bahwa harga yang kita terapkan adalah harga yang pantas. Kemudian terkait dengan etika dan batas hubungan, kami dengan stakeholder yang ada seperti karyawan, kami menerapkan share bagi hasil. Dalam artian karyawan akan mendapatkan nilai lebih ketika tamu hotel lebih banyak. Kalau misalnya hotel bisa menjual kamar lebih banyak, maka pendapatan yang diterima oleh karyawan akan lebih banyak. Ini dilakukan supaya karyawan lebih bersemangat terkait dengan pengelolaan hotel. Contohnya yang kita terapkan saat ini, kalau kamar laku dalam satu hari lebih dari 14 kamar maka karyawan berhak masing – masing mendapatkan tambahan lima puluh ribu per hari. Terkait batas hubungan karyawan dengan konsumen maka kami juga tidak melarang terkait dengan konsumen misalnya dalam memberikan semacam apresiasi kepada karyawan tetapi kami melarang kepada karyawan untuk meminta. Ini terkait dengan prinsip syariah, bahwa semuanya harus berdasarkan keikhlasan masing – masing. Sehingga kalau memang konsumen tidak memberikan, maka jangan meminta. Sedangkan kalau untuk tata letak dan fasilitas hotel yang jelas kami menyediakan sarana ibadah seperti mushola, kemudian kami juga di masing – masing kamar kita informasikan kalau misalnya tamu tidak mau melakukan ibadah di mushola, maka di masing – masing kamar ada penunjuk arah kiblat, sajadah dan Al – Quran. Ini kita berikan supaya tamu mudah dalam melakukan ibadahnya. Selain itu di dalam hotel kami tidak

menampilkan ornament – ornament yang sifatnya makhluk hidup. Kami hanya menampilkan lukisan – lukisan kaligrafi dan juga foto masjid masjidil haram.

17. Bagaimana perekrutan karyawan, apakah ada standar kualifikasi yang ditentukan ?

Jawaban : Yang jelas standar kualifikasinya, karena kami hotel syariah maka basic atau latar belakang agama itu sangat mutlak. Kemudian terkait dengan pendidikan karena sekarang ini kami menerapkan pendidikan minimal SLTA ataupun SMK yang jurusan perhotelan. Kemudian kami juga melihat dari sisi kecakapan dalam melakukan komunikasi terhadap orang lain yang itu sangat penting bagi kami karena nanti itu menjadi bekal dalam melakukan komunikasi dengan tamu.

18. Apakah ada Dewan Pengawas Syariah yang mengawasi operasional hotel ini ?

Jawaban : Kalau untuk Dewan Pengawas Syariah memang kami belum ada. Beberapa tahun yang lalu pemerintah mengeluarkan peraturan menteri pariwisata terkait dengan hotel syariah tahun 2014 tetapi kemudian tahun 2016 peraturan tersebut ditarik, dan saya kurang tahu persis latar belakangnya kenapa ditarik, tetapi yang jelas bahwa kami brand syariah ini merupakan self declaration atau pendeklarasian kami sendiri dalam rangka untuk memfilter tamu.

Pertanyaan Terkait dengan Konsumen

19. Apakah hotel ini hanya untuk kalangan muslim saja ?

Jawaban : Tidak. Kami tidak membatasi terkait dengan konsumen apakah ini latar belakangnya muslim atau non muslim. Kami tidak membatasi itu. Itu terbukti bahwa konsumen – konsumen kami banyak orang yang beragama non muslim. Jadi tetap mereka melihat dari sisi harga sehingga latar belakang syariah itu bagi mereka yang penting dari sisi prosedur penerimaan tamu lolos dan tidak ada masalah. Kemudian di dalam juga tidak melakukan kegiatan – kegiatan yang diluar akidah islam misalnya membawa minuman beralkohol atau mengkonsumsi minuman beralkohol di lingkungan hotel, akan kami larang. Karena itu sudah menjadi aturan yang kami tempel pada masing – masing kamar.

20. Selama ini, apakah ada konsumen yang datang dan tidak mengetahui jika ini adalah hotel berbasis syariah ?

Jawaban : Kalau untuk selama ini rata – rata konsumen sudah tahu ya terkait dengan hotel syariah, cuma beberapa diantaranya mereka yang non muslim saja yang tidak tau karena dari aturan yang kita terapkan, sehingga kita jelaskan bagaimana aturan di hotel ini dan mereka mengerti.

21. Apakah target sasaran yang di bidik menurut bapak sudah tepat ?

Jawaban : Kami akan selalu evaluasi karena memang pasar bergerak sangat dinamis sehingga kami untuk saat ini juga tidak tahu persis apakah positioning kami atau pasar yang kami sasar sudah tepat atau belum.

22. Fasilitas apa saja yang didapatkan konsumen ketika menginap di hotel ini ?

Jawaban : Yang jelas kami memberikan breakfast kemudian kalau terkait dengan fasilitas kamar pasti konsumen akan menanyakan apa saja yang akan diperoleh, secara general hampir sama dengan hotel yang lain tetapi mungkin terkait dengan fasilitas – fasilitas itu ada perbedaan karena terkait dengan harga.

23. Bagaimana tanggapan konsumen setelah menginap di hotel ini ?

Jawaban : Kami juga pernah melakukan semacam kuesioner yang memang tanggapan konsumen bermacam – macam, yang jelas dari tanggapan konsumen tersebut kami definisikan bahwa ada sebagian besar yang mengatakan puas dan ada juga sebagian besar memberikan masukan untuk kedepannya harus seperti apa dan itu saya tangkap sebagai hal yang positif untuk hotel ini.

24. Bagaimanakah menanamkan kepercayaan agar konsumen bisa bertahan lebih lama (*long term*) tidak hanya bersifat (*short term*) ?

Jawaban : Kami selalu melakukan komunikasi kepada konsumen terkait dengan konsumen yang sudah loyal dan kami juga akan berikan semacam potongan harga kepada konsumen yang sudah melakukan pengulangan order. Jadi sampai saat ini sudah banyak konsumen kami yang cukup loyal dan sudah berkali – kali menginap di tempat kami kemudian harga yang kita berikan juga harga yang sifatnya harga korporat.

25. Bagaimana cara konsumen untuk memberikan saran ? Apakah tersedianya lembar kuesioner ?

Jawaban : Seperti yang saya katakan tadi, kita menggunakan kuesioner untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen terkait dengan hotel kami, meskipun itu belum sering kita terapkan.

Pertanyaan Terkait dengan Hambatan dan Kompetitor

26. Selama beroperasi, hambatan apa saja yang ada pada Namira Hotel Syariah ?

Jawaban : Hambatan itu kita identifikasikan sebagai hambatan eksternal dan internal. Kalau hambatan eksternal terkait dengan lingkungan, dalam hal ini ketika hari minggu misalnya lokasi di jalan magelang digunakan sebagai bursa kendaraan sehingga jalanan menjadi sangat padat dan itu mempengaruhi lalu lintas ke arah hotel sehingga tamu kami melihat ini semacam hambatan ketika hari minggu sulit untuk menginap di hotel. Tetapi ada beberapa konsumen kami yang justru mengambil keuntungan dari itu karena mereka memang menjadi pelaku bisnis di dalam bursa kendaraan sehingga mereka menginap di hotel kami kemudian melakukan pemajangan kendaraan.

27. Siapa saja yang di anggap sebagai pesaing dari Namira Hotel Syariah Yogyakarta ?

Jawaban : Baik, di jalan magelang sebelumnya terdapat hotel yang juga memiliki konsep yang syariah, letak hotel nya tidak jauh dari hotel Namira. Namun tidak tahu kenapa, hotel tersebut akhirnya berubah menjadi hotel konvensional, termasuk dengan penggantian nama juga. Mungkin memang target nya hanya untuk pendapatan saja tanpa melihat

aspek-aspek lain. Kalau dari segi bangunan, ya memang hotel tersebut bisa dikatakan hotel mewah lah di bandingkan hotel kami. Dari situ juga menjadi peluang untuk kami, bahwa di lokasi kami yang strategis khususnya di jalan magelang, hotel yang syariah ya hanya Namira Hotel, tidak ada yang lain, terkait hotel syariah yang saya katakana menjadi hotel konvensional. Meskipun di Jogja sendiri ada beberapa hotel syariah, kami tidak melihat itu sebagai pesaing, justru itu menjadi semacam rekanan dalam pengertian semakin banyak hotel syariah maka itu akan mengedukasi konsumen bahwa ada pilihan lain selain hotel konvensional. Kami tidak melihat itu sebagai pesaing karena sekarang ini hampir semua hotel merata di tempat – tempat yang sangat sulit dijangkau pun bisa didirikan hotel.

28. Bagaimana keyakinan anda untuk tetap mempertahankan hotel ini sebagai hotel yang berbasis syariah dengan melihat persaingan yang ada di Yogyakarta ?

Jawaban : Hotel syariah ini karena menjadi semacam brand image sehingga kami melihat sampai saat ini masih bisa eksis dan itu akan kita pertahankan karena konsumen mempunyai banyak pilihan, salah satunya apakah itu hotel konvensional atau hotel syariah, maka itu kembali kepada konsumen. Sekarang ini, pemahaman orang terhadap hotel syariah menjadi semakin baik sehingga kita tidak ada kekhawatiran kalau kemudian hotel syariah nanti tidak laku.

Pertanyaan Terkait dengan Brand Image

29. Sebagai hotel yang berbasis syariah, apakah menurut bapak yang jual dari hotel ini adalah brand syariahnya ?

Jawaban : Iya benar.

30. Bagaimana Namira Hotel Syariah dalam menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam membentuk brand image ?

Jawaban : Kami ingin menciptakan sebuah komunitas syariah terkait dengan hotel – hotel lain yang berbasis syariah kami sangat terbuka dalam arti sudah seharusnya sekarang bisnis kita jalani dengan syariah. Lalu juga terkait dengan pembiayaan misalnya kami juga melakukan kerjasama dengan pihak bank syariah dalam rangka meningkatkan brand image kami, kami tidak pantas menyebutkan brand syariah jika dari sisi pembiayaan saja melibatkan bank yang lain.

31. Merek yang baik adalah merek terlindungi dengan baik, apakah Namira Hotel Syariah telah mematenkan merk tersebut ?

Jawaban : Terkait dengan merek memang kami agak ketinggalan. Kami tidak melindungi merek kami sehingga beberapa nama hotel itu ditempat lain menggunakan Namira. Jujur ini menjadi salah satu kelemahan kami. Konsumen selalu bertanya ketika apakah hotel kami masih jadi satu dengan Namira Syariah Pekalongan atau Surabaya atau di Tasikmalaya. Tapi bagi kami itu tidak menjadi masalah, karena bisnis hotel itu di atur oleh Dinas Pariwisata Pemerintah Daerah tingkat II. Sehingga kesamaan

nama menurut kami menjadi sesuatu yang positif ketika orang melihat bahwa ini Namira Syariah nya baik.

32. Dalam strategi positioning, ada penonjolan karakteristik produk dan ada beberapa karakteristik fisik, seperti warna, harga, dan Namira syariah sendiri menggunakan warna hijau, bagaimana tanggapan anda ?

Jawaban : Kami melihat bahwa untuk Namira Syariah kenapa berwarna hijau karena kebetulan basis kami adalah dari Muhammadiyah. Owner adalah salah satu pengurus Muhammadiyah juga sehingga ketika Muhammadiyah dengan latar belakang hijau, sehingga kita pandang itu sebagai sesuatu yang cukup menarik untuk kita adopsi sehingga kita memilih warna hijau. Warna hijau kalau diamati secara universal, jauh lebih menentramkan dibanding warna – warna yang lain. Contohnya warna merah meskipun dari sisi semangat sangat benar, tetapi kami memilih warna hijau.

33. Bagaimana dengan kegiatan CSR yang baru dilakukan ?

Jawaban : Kegiatan CSR yang baru dilakukan, kita salah satunya bekerja sama dengan lingkungan terkait dengan misalnya kegiatan – kegiatan sosial di pedusunan, di tingkat kelurahan dari sisi donasi.

34. Apakah menurut bapak, Namira Hotel Syariah sudah mencapai tujuan positioning yang tepat di masyarakat sebagai bentuk keberhasilan dalam membangun brand image ?

Jawaban : Kalau terkait apakah sudah berhasil atau belum, kami mengatakan belum. Pandangan masyarakat kan selalu dinamis dan berubah. Sehingga untuk mengatakan berhasil atau tidaknya maka salah satu parameter menurut kami adalah dari sisi kesejahteraan karyawan dan orang yang terlibat. Sampai saat ini kami masih terus berusaha membangun, sehingga kami belum mengatakan ini sudah berhasil. Tetapi kalau untuk mengatakan hotel kami memiliki brand yang syariah dengan image hotel yang murah atau dapat dijangkau, kami mengatakan sudah berhasil karena dilihat dari respon konsumen yang menginap maupun konsumen yang sudah aware.

Karyawan Namira Hotel Syariah Yogyakarta

Data Informan 1 : Arif sebagai staff di Namira Hotel Syariah Yogyakarta

1. Sudah berapa lama anda bekerja di hotel ini ?

Jawaban : sekitar 6 tahun dari tahun 2012.

2. Bagaimana tanggapan anda terhadap Namira Hotel Syariah dibandingkan hotel pada umumnya ?

Jawaban : Semua itu punya peminat sendiri – sendiri. Hotel syariah sendiri mungkin untuk tamu yang sudah berkeluarga terutama dan tidak menutup kemungkinan juga bagi yang non muslim. Sedangkan dapat dikatakan kalau untuk tamu yang memiliki keluarga lebih suka menginap di hotel syariah, karena ada faktor ketenangan dan juga penunjang sarana ibadah, dan juga disediakan disetiap kamar ada sajadah.

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan terhadap tamu yang akan menginap ?

Jawaban : Dengan kendala dan keterbatasan SDM dari hotel ini, kita tetap untuk berusaha memberikan pelayanan yang maksimal.

4. Bagaimana alur tamu yang akan menginap di hotel ini ?

Jawaban : Sama seperti pada hotel umumnya ya, tamu langsung menuju ke recepcionist untuk melakukan check in, hanya saja yang menjadi perbedaan adalah karena kita hotel syariah jadi tamu yang akan menginap harus memberikan identitas kalau pasangan suami istri, ya kalau dari kartu identitas kan kita bisa melihat alamat nya sama. Terus juga ada alternative ketika tamu tidak bisa menunjukkan syarat tersebut, kita dari pihak hotel menyediakan surat pernyataan suami istri dan ada tanda tangan dari kedua pihak.

5. Hambatan apa saja yang didapat dalam menghadapi tamu yang akan menginap ?

Jawaban : Ya itu tadi misalnya tamu tidak bisa menunjukkan identitas kalau tamu tersebut pasangan suami istri yang sah.

6. Bagaimana cara anda menghadapi tamu yang datang dan belum aware terhadap Namira Hotel Syariah ?

Jawaban : Selama ini hampir tidak jauh beda dengan hotel pada umumnya. Misalnya peraturan – peraturan yang dilarang. Hanya saja yang paling menonjol kalau untuk hotel syariah kalau untuk pasangan harus suami istri.

7. Pada saat kapan Namira Hotel Syariah mendapatkan konsumen yang banyak ?

Jawaban : Kalau itu hampir sama pada hotel – hotel lainnya. Kalau panen nya pada saat moment tahun baru, natal, libur lebaran dan juga event – event besar yang ada di Yogyakarta dan tidak menutup kemungkinan hotel ini bisa ramai.

Karyawan Namira Hotel Syariah Yogyakarta

Data Informan 2 : Ari Subekti sebagai staff di Namira Hotel Syariah
Yogyakarta

1. Sudah berapa lama anda bekerja di hotel ini ?

Jawaban : Sudah sekitar 4 tahun.

2. Bagaimana tanggapan anda terhadap Namira Hotel Syariah dibandingkan hotel pada umumnya ?

Jawaban : Kita kan lebih islami sedangkan hotel yang lain kan bebas, kita juga ada ketentuan sendiri karena kita hotel syariah. Kalau tamu berpasangan harus yang suami istri, kalau yang lain bisa bebas. Makanan dan minuman harus yang halal, minuman keras dan semacamnya kita tidak menyediakan. Di hotel ini juga di tiap kamarnya tidak boleh tamu membawa minuman keras.

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan terhadap tamu yang akan menginap ?

Jawaban : Kita harus bisa membuat tamu puas dan betah. Kita istilahnya memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dengan sapa, salam. Bisa berkomunikasi dengan tamu dari hati ke hati.

4. Hambatan apa saja yang didapat dalam menghadapi tamu yang akan menginap ?

Jawaban : Kalau dilihat kan ini hotel bukan kelas bintang. Biasanya ada permintaan dari konsumen seperti menanyakan ukuran kamar yang kurang besar, tidak ada telfon didalam kamar, dan juga kenapa tidak ada kolam renang. Ya intinya dengan harga yang cukup terjangkau, lalu dengan harga seperti itulah dengan fasilitas yang didapatkan oleh konsumen.

5. Bagaimana cara anda menghadapi tamu yang datang dan belum aware terhadap Namira Hotel Syariah ?

Jawaban : Beberapa kali ada, dulu sering. Tetapi sekarang sudah tidak ada. Dulu awalnya sempat kejadian, konsumen tersebut marah dan ngotot. Awalnya terlihat konsumen itu sudah minum alcohol dan emosi memaksa untuk menginap. Akhirnya kita dibantu dengan pihak keamanan dari polsek mlati. Selain itu, dulu juga ada sekelompok pria dari suku X ingin menginap, namun kedatangan membawa minuman alcohol karena kita melihat bagaimana cara mereka berkomunikasi seperti orang yang sudah mabuk dan akhirnya kita memanggil keamanan dari polsek mlati untuk mengeluarkan orang tersebut.

6. Pada saat kapan Namira Hotel Syariah mendapatkan konsumen yang banyak ?

Jawaban : Ya musiman lah. Seperti libur hari – hari besar, sudah pasti padat. Kayak kemarin tahun baru ini, hotel kami penuh.

Konsumen Namira Hotel Syariah Yogyakarta

Data Informan 1 : Sri Hermina, SH. Asal kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Pekerjaan Swasta

1. Bagaimana anda mendapatkan informasi tentang hotel ini ?

Jawaban : Kebetulan kita rombongan kesenian dari Kalimantan Selatan. Dinas Pariwisata yang membawa rombongan kesitu. Jadi hotel nya berdekatan dengan tempat penyelenggaraan acara di Jogja City Mall.

2. Apakah sebelumnya anda sudah pernah menginap di hotel syariah sejenis ?

Jawaban : Pernah kalau di Banjarmasin. Namanya DWD Hotel Syariah Banjarmasin.

3. Menurut anda, apakah Namira Hotel Syariah Yogyakarta sudah dapat dikategorikan sebagai hotel syariah ?

Jawaban : Ketentuannya tidak ketat, karena saya lihat kami kan rombongan yang tentu saja berbeda jenis kelamin, kamar memang dipisah antara rombongan pria dan wanita tetapi berhadapan kamar saja. Nah kan tidak menutup kemungkinan jadi bercampur. Tetapi karena kami rombongan kesenian jadi membaur itu sudah biasa untuk mendiskusikan beberapa hal. Kalau untuk tamu yang lain, mungkin dari pihak hotel bisa

saja menggunakan aturan yang ketat seperti KTP harus suami istri atau membawa surat nikah kalo yang datang beda jenis kelaminnya.

4. Bagaimana menurut anda pelayanan di hotel Namira Syariah Yogyakarta ?

Jawaban : Alhamdulillah selama disana pelayanannya baik, karena kita banyak tuntutan, maksudnya kita membawa bunga melati yang harus dimasukkan kedalam kulkas jadi kita ke resepsionis untuk minta titip bunganya. Kami juga pinjam aula untuk latihan, fasilitasnya dipenuhi juga.

5. Perbedaan apa saja yang anda dapatkan ketika menginap di hotel ini dibandingkan hotel konvensional pada umumnya ?

Jawaban : Kalau syariah lebih senyap hotelnya, karena kita sudah terkotakkan dengan nama syariah jadi agak menjaga omongan masing-masing. Ditambah lagi karena hotel syariah, kita bawaannya tenang, mau sholat juga enak.

6. Apakah anda tertarik untuk menginap di hotel Namira Syariah Yogyakarta lagi pada waktu selanjutnya ?

Jawaban : Sepertinya tertarik untuk kesana lagi, karena disana kemarin 3 hari dan merasa nyaman jadi rekomendasi aja untuk kembali kesitu.

7. Apakah biaya yang anda keluarkan untuk hotel ini sudah sebanding dengan fasilitas yang anda dapatkan ?

Jawaban : Iya sesuai, seperti hotel yang lain, kamar setiap hari dirapikan, diganti handuk, dan untuk sarapan selalu diantar ke kamar

8. Saran apa yang anda berikan untuk perbaikan pada hotel ini ?

Jawaban : Kebetulan waktu menginap disana kemarin menu sarapannya sama selama 3 hari kita disana, hari pertama masih suka dengan menunya. Tetapi untuk selanjutnya bosan juga dengan menunya. Kalo ada selingan makannya sih tidak akan membuat kita bosan. Lalu juga sebaiknya tulisan hotel Namira nya yang arah ke jalan dibuat lebih besar lagi, karena kita sering kelewatan dulu baru putar balik, sederhana sebenarnya tapi menurut saya fatal.

Konsumen Namira Hotel Syariah Yogyakarta

Data Informan 2 : Indah. Asal kota Bekasi. Ibu Rumah Tangga

1. Bagaimana anda mendapatkan informasi tentang hotel ini ?

Jawaban : Dari internet, kalau tidak salah tepatnya dari traveloka.

2. Mengapa anda tertarik untuk memilih hotel ini dibandingkan dengan hotel lainnya ?

Jawaban : Karena waktu itu libur lebaran jadi pada penuh semua, dan di Namira ada 4 kamar yang kosong, jadi kami pilih Namira serta harganya pun terjangkau.

3. Apakah sebelumnya anda sudah pernah menginap di hotel syariah sejenis ?

Jawaban : Belum pernah, ini baru pertama kali.

4. Menurut anda, apakah Namira Hotel Syariah Yogyakarta sudah dapat dikategorikan sebagai hotel syariah ?

Jawaban : Iya sudah bisa, karena kan jarang sekali hotel berbasis syariah seperti ini, tempatnya pun lumayan nyaman.

5. Bagaimana menurut anda pelayanan di hotel Namira Syariah Yogyakarta ?

Jawaban : Ya pelayanannya cukup baik, dan karyawannya sopan.

6. Perbedaan apa saja yang anda dapatkan ketika menginap di hotel ini dibandingkan hotel konvensional pada umumnya ?

Jawaban : Yang pasti lebih nyaman, kalau yang berbasis syariah udah pasti ga sembarang pasangan bisa nginap apa lagi yang bukan muhrim.

7. Apakah anda tertarik untuk menginap di hotel Namira Syariah Yogyakarta lagi pada waktu selanjutnya ?

Jawaban : Insya Allah.

8. Apakah biaya yang anda keluarkan untuk hotel ini sudah sebanding dengan fasilitas yang anda dapatkan ?

Jawaban : Menurut saya sudah sesuai.

9. Saran apa yang anda berikan untuk perbaikan pada hotel ini ?

Jawaban : Sarannya parkirannya kalau bisa diperluas, pemasaran hotel tersebut kurang dikenal banyak orang, dan juga menurut saya lokasi hotel kurang strategis walau di pinggir jalan. Untuk desain gedung cenderung monoton dan agak membosankan, mungkin di kasih cat yang segar agar bisa menambah kesan suasana di Jogja.

Konsumen Namira Hotel Syariah Yogyakarta

Data Informan 3 : Novyandi Saputra. Asal Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan. Seniman

1. Bagaimana anda mendapatkan informasi tentang hotel ini ?

Jawaban : Dari teman yang pernah menginap.

2. Mengapa anda tertarik untuk memilih hotel ini dibandingkan dengan hotel lainnya ?

Jawaban : Kebetulan yang memilih hotel itu adalah ketua rombongan kami, dan hotel tersebut paling dekat dengan tempat pementasan kami.

3. Apakah sebelumnya anda sudah pernah menginap di hotel syariah sejenis ?

Jawaban : Belum pernah.

4. Menurut anda, apakah Namira Hotel Syariah Yogyakarta sudah dapat dikategorikan sebagai hotel syariah ?

Jawaban : Kalau berkaca dari aku menginap disana ya bisa dikatakan sudah bisa dianggap sebagai hotel syariah.

5. Bagaimana menurut anda pelayanan di hotel Namira Syariah Yogyakarta ?

Jawaban : Baik ya. Karena bersih dan juga on time, selebihnya aku dihotel cuma tidur.

6. Perbedaan apa saja yang anda dapatkan ketika menginap di hotel ini dibandingkan hotel konvensional pada umumnya ?

Jawaban : Ya karena ada larangan untuk pasangan bukan muhrim..trus banyak simbol keagamaan.

7. Apakah anda tertarik untuk menginap di hotel Namira Syariah Yogyakarta lagi pada waktu selanjutnya ?

Jawaban : Kayanya engga, soalnya biasa ke jogja tidur di asrama, karena ada acara saja sehingga menginap di hotel itu.

8. Apakah biaya yang anda keluarkan untuk hotel ini sudah sebanding dengan fasilitas yang anda dapatkan ?

Jawaban : Iya cukup sesuai.

9. Saran apa yang anda berikan untuk perbaikan pada hotel ini ?

Jawaban : Tidak ada saran kalo dari saya, sorry ya.

LAMPIRAN



Lobby Namira Hotel Syariah Yogyakarta



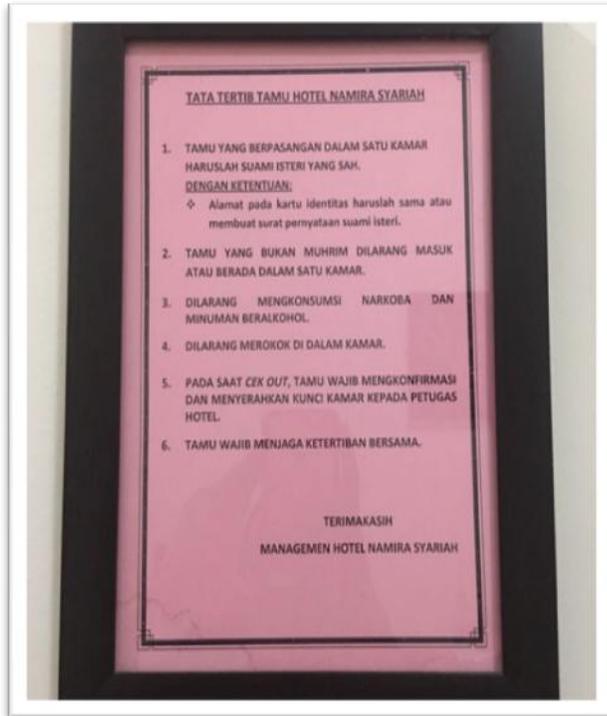
Ketentuan Untuk Menginap



Mushola Namira Hotel Syariah Yogyakarta



Fasilitas Kamar Hotel



Tata Tertib Hotel



Sertifikat Izin Mendirikan Bangunan



Peneliti bersama Karyawan
Namira Hotel Syariah



Namira Hotel Tampak dari
Samping