

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Berdirinya Wisma Nendra Hotel Syariah

Pada tahun 1978 Wisma Nendra ini adalah Wisma yang berlandaskan konvensional yang beralamat di Jln.Dagen No.50, Sosromeduran, Gedong Tengen, Yogyakarta. Wisma Nendra ini awalnya dimiliki oleh Pak Soejadi Hardjosekarto yang kemudian wafat pada tahun 1981, kemudian Wisma Nendra ini dikelola sang istri dan wafat pada tahun 2001. Wisma Nendra Hotel Syariah ini kemudian diwariskan kepada salah satu putrinya bernama Ibu Ari Astuti pada tahun 2002.

Wisma Nendra ini pada tahun 2015 dirubah dengan berlandaskan syariah dan berganti nama menjadi Wisma Nendra Hotel Syariah. Menurut pemilik Wisma Nendra Hotel Syariah ini, dengan dirubahnya ke syariah akan menghasilkan penghasilan secara halal tanpa melanggar aturan ajaran agama Islam, seperti contohnya, mengizinkan atau memperbolehkan laki-laki dan perempuan yang belum menikah dalam satu kamar, sedangkan dalam ajaran agama Islam hanya diperbolehkan yang sudah sah menjadi sepasang suami istri atau yang punya aliran darah misalnya, saudara kandung, atau saudara sepupu.

B. Visi Dan Misi Wisma Nendra Hotel Syariah

Visi:

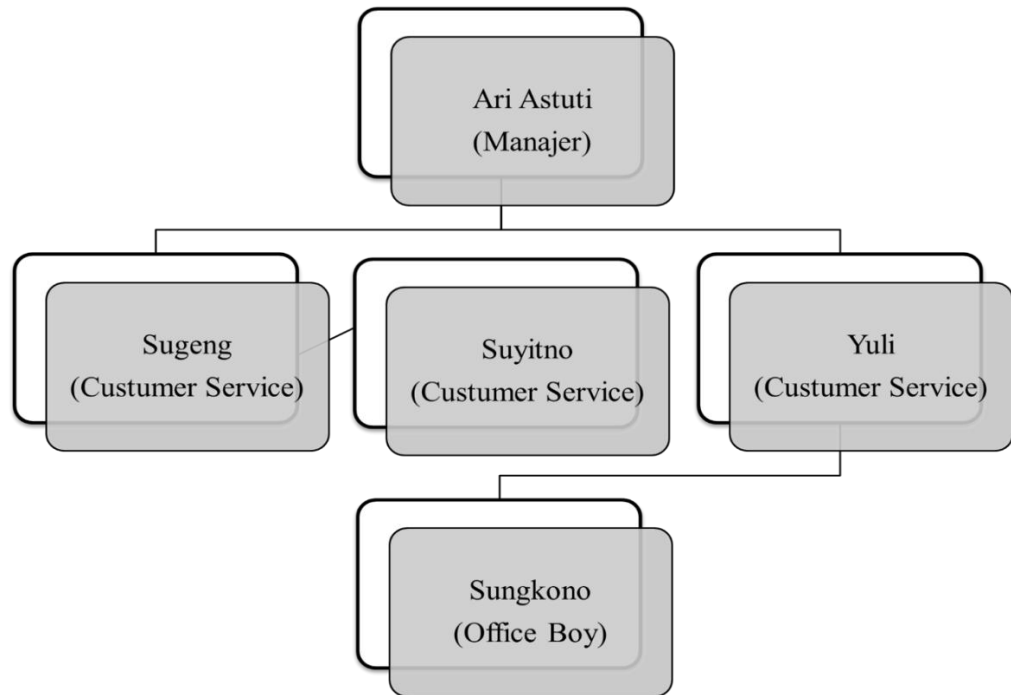
Menjadikan Hotel atau Penginapan Dalam Nuansa Islami Atau Syariah.

Misi:

Berpartisipasi dalam Pengembangan Wisata Halal di Wilayah DIY.

C. Susunan Pengurus Wisma Nendra Hotel Syariah

Tabel 4.1



D. Pembahasan

1. Produk pada Wisma Nendra Hotel Syariah

a. Fasilitas

Fasilitas adalah sebuah kebutuhan yang digunakan oleh para pengunjung atau konsumen yang menginap pada Wisma Nendra tersebut. Setiap pengunjung yang akan menginap ditempat penginapan, yang mereka tanyakan kedua selain harga yaitu fasilitas. Harga yang tinggi akan mendapatkan fasilitas yang lengkap dan ruangan yang cukup luas, tapi jika harga rendah atau bisa dikatakan murah, maka fasilitas yang akan didapat juga hanya sedikit (kurang memadai) dan ruangan yang sempit. Jadi, bisa dikatakan bahwa harga sangat mempengaruhi fasilitas

yang didapat oleh para pengunjung. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Fasilitas untuk setiap kamarnya itu ada kamar mandi dalam, air panas, Al-Qur’an dan sajadah, TV, dan AC. Untuk fasilitas umumnya itu atau yang ada diluar kamar itu ada wifi, ruang tamu, ruang tengah, mushola, parkir dan CCTV.” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa ada beberapa fasilitas yang disediakan oleh Wisma Nendra Hotel Syariah seperti, Free Wifi, ruang tamu, ruang *receptionis* 24 jam, ruang tengah, mushola, dapur, dan lahan parkir. Untuk fasilitas yang ada disetiap kamar yaitu TV, AC, kamar mandi dalam, air panas, Al-Qur’an dan sajadah, dan setiap konsumen mendapatkan *breakfast* setiap pagi.

1) Ruang *Receptionis*

Pada ruang *receptionis* yang ada pada Wisma ini, letaknya ada didepan pintu masuk, dengan meja kayu yang diukir. Di ruang *receptionis* ini terdapat beberapa tulisan peringatan, seperti menolak segala perbuatan yang melanggar norma agama dan asusila, barang siapa menginap dan tidur tidak dengan muhrimnya melanggar pasal 234 KUHP diancam hukuman penjara 9 (sembilan) bulan, pasangan suami istri sah/muhrim yang bisa diterima di Wisma Nendra Hotel Syariah. Selain tulisan peringatan, juga terdapat beberapa tulisan pengumuman, daftar harga setiap ruangan, Wifi Area, buku tamu, formulir tamu yang menginap, dan kwitansi.

2) Ruang Tamu

Ruang tamu yang ada di Wisma Nendra Hotel Syariah ini letaknya di depan ruang *receptionis* dengan bangku kayu dan ukiran klasiknya. Pada ruang tamu ini setiap dinding yang disebelah timur dan selatan menggunakan kaca yang tampak dari luar (depan) dan ditutup dengan korden, sedangkan dinding sebelah barat menggunakan kayu dan ada beberapa hiasan seperti vas bunga dan lukisan dinding. Di ruang tamu, lantai sudah menggunakan keramik, jadi terlihat bersih. Di setiap sudut ruangan pada Wisma Nendra ini juga terdapat beberapa CCTV 24 jam. Selain ruang tamu, ada juga ruang tengah/ruang keluarga. Menuju ke ruang tengah ini meliwati gapura yang dihiasi dengan ukiran kayu dengan bertuliskan Yogyakarta Berhati Nyaman.

3) Ruang Tengah

Ruang tengah ini letaknya berada di tengah-tengah setiap kamar, dekat dengan mushola dan dapur. Di ruang tengah ini terdapat beberapa ornamen patung sepasang mantan, hiasan kaca dan vas bunga, dan ada beberapa tiang yang berbentuk kayu, suasananya terlihat ngap karena kurangnya cahaya yang masuk ke dalam Wisma karena tempatnya yang berada ditengah dan dikelilingi oleh ruangan kamar-kamar. Pada ruang tengah, untuk tempat duduk kursi dan meja memakai kayu terdapat empat kursi dan satu meja dan lantainya masih menggunakan tegel. Di ruang tengah juga terdapat tangga yang

menuju ke lantai dua dan lantai 3. Di tangga tersebut masih menggunakan tegel dan kayu.

4) Mushola

Mushola pada Wisma ini memiliki ruangan yang ukurannya standar cukup untuk sholat berjama'ah, tapi suasana di mushola ini terlihat ngap kurangnya udara dan cahaya yang masuk, dan alas untuk sholat terlihat kotor. Di atap atas juga terdapat tulisan kiblat untuk petunjuk arah agar pengunjung tidak salah arah kiblatnya. Di mushola ini juga terdapat tempat wudhu dengan satu kran yang cukup bersih dan rapi.

5) Kamar Tidur

Kamar pada Wisma Nendra ini ada 17 (tujuh belas) kamar dan memiliki tiga tipe, yaitu Super Room, Duluxe Room, dan Family Room. Super Room dan Duluxe Room ini fasilitas dan ruangnya sama, hanya namanya saja yang dibedakan, yang beda adalah Family Room. Family Room lebih besar dan biasanya digunakan untuk satu keluarga sekaligus. Fasilitas setiap kamar yang terdapat di Wisma Nendra ini semuanya sama, yang membedakan adalah tempat tidur, tempat tidur ada yang satu besar, ada juga yang kecil dua setiap kamarnya. Di setiap kamar juga terdapat TV dan AC yang menempel di dinding ruangan. Selain itu juga terdapat sajadah dan Al-Qur'an yang diletakkan di meja dekat TV. Ada kamar mandi dalam lengkap dengan air panas dan *shower*. Di setiap ruangan juga tersedia meja,

kursi, kaca, arah kiblat, dan dilengkapi dengan lukisan disetiap dindingnya. Pintu kamar Super Room dan Duluxe Room menggunakan ukiran kayu, sedangkan Family Room menggunakan kaca. Dinding pada Family Room, terdapat satu sisi dinding yang menggunakan keramik.

6) Dapur

Wisma Nendra Hotel Syariah ini juga terdapat dapur kecil yang letaknya ada disebelah timur mushola dan disebelah pojok Family Room. Pada dapur ini hanya khusus karyawan saja yang boleh masuk. Peralatan masak yang ada di dapur ini terlihat berantakan, kotor, dan kumuh. Didepan pintu dapur terdapat sebuah meja dan kaca yang menggunakan ukiran kayu yang diatas meja terdapat ornamen patung sepasang mantan yang terlihat kotor dan sudah sangat lama.

7) Lahan Parkir

Lahan parkir pada Wisma Nendra ini letaknya ada di halaman depan Wisma yang mepet dengan bibir jalan. Tempat parkir pada Wisma ini sangat minim, hanya cukup beberapa kendaraan saja, misalnya hanya cukup dengan empat sampai lima kendaraan roda empat atau kurang lebih sepuluh kendaraan roda dua jika ditata dengan rapi. Jadi jika ada wisatawan yang ingin menginap dan menggunakan bus, bus tersebut tidak ada lahan untuk parkir, jadi tidak pernah ada rombongan wisatawan yang menginap di Wisma tersebut karena keterbatasan lahan parkir.

2. Strategi Penetapan Harga pada Wisma Nendra Hotel Syariah

a. Harga

Setiap tempat penginapan Wisma atau Hotel akan memiliki harga yang berbeda-beda dan fasilitas yang berbeda-beda. Jika harganya tinggi, maka fasilitas yang didapat akan cukup, lengkap dan bisa dikatakan bagus. Jika harganya murah, maka fasilitas yang akan didapat hanya seadanya. Wisma Nendra Hotel Syariah ini kelasnya masih melati satu. Jika dibandingkan dengan Wisma lainnya yang sama-sama masih melati satu, maka Wisma Nendra ini bisa dikatakan baik, dengan fasilitas yang bisa dikatakan lengkap dan harga yang standar. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Harga pada Wisma Nendra ini yang di lantai 1 dan lantai 2 dengan harga Rp 250.000 dan pada lantai 3 dengan harga Rp 200.000, lantai 3 adalah lantai yang paling atas dan jarang digunakan, mungkin digunakan pas liburan atau tanggal merah aja mbak, kalau pas kamar yang dilantai 1 dan 2 penuh nanti baru dikasih ke lantai 3. Sebenarnya dari ruangnya dan fasilitasnya sama, cuma karena ke lantai 3 nya belum ada lift dan masih menggunakan tangga, jadi biar tidak memberatkan tamu yang mau menginap. Untuk harga waktu weekend hari Sabtu dan Minggu atau tanggal merah, harga naik Rp 50.000.”
(Hasil wawancara 13 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa harga pada Wisma Nendra Hotel Syariah termasuk standar dibandingkan dengan wisma atau hotel-hotel di sekitar wisata Malioboro. Dari awal berdirinya Wisma ini harga tidak ada perubahan dan kelas pada Wisma Nendra masih melati satu dengan bangunan lamanya menjadi terlihat klasik. Harga yang cukup terjangkau dari Rp 200.000 - Rp 250.000. Harga waktu weekend, hari raya Idul Fitri, hari besar Idul Adha, tahun baru, dan tanggal merah, harga akan

naik sebesar Rp 50.000 per kamar. Seperti yang dikatakan oleh Pak Suyitno dan Pak Yuli selaku karyawan Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Kalau soal harga, disini itu menurut saya standar ya mbak gak mahal dan gak murah setara dengan harga Wisma lainnya yang kelasnya masih Melati satu. Dari awal dibangun Wisma ini sampai sekarang, tidak ada perubahan harga sama sekali mbak, karenanya apa saya juga tidak begitu paham. Kalau harga saat liburan Idul Fitri, Idul Adha, Natal dan Tahun Baru itu harga biasanya naik mbak sampai Rp 50.000 – Rp 100.000.” (Hasil wawancara 15 November 2018)

Menurut pernyataan diatas disimpulkan bahwa harga akan mengalami kenaikan sebesar Rp 50.000 pada saat liburan atau tanggal merah, tetapi pada saat liburan Idul Fitri, Idul Adha, dan tahun baru bisa mencapai Rp 100.000 setiap kamarnya. Fasilitas yang didapat oleh para konsumen sudah setara dengan harga yang sudah ditetapkan. Lokasi Wisma yang dekat dengan tempat wisata Malioboro yang berpusat di tengah kota Jogja merupakan salah satu keuntungan bagi pemilik penginapan, karena setiap harinya yang ramai dikunjungi oleh wisatawan luar kota ataupun mancanegara. Seperti yang dikatakan oleh Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Untuk harga itu standar mbak kalau dibandingkan dengan Wisma-Wisma lain, karena Wisma dengan bangunan lama ini yang mengurangi daya tarik wisatawan, dan bangunan yang dilihat dari luar kelihatan seperti rumah tua dan angker, jadi tamu yang akan menginap disini juga mikir-mikir dulu mbak dengan melihat bangunannya aja mereka sudah berfikir yang macem-macem dulu yang horror padahal kalau sudah masuk ya tidak mbak hehehe...” (Hasil wawancara 16 November 2018)

Pernyataan diatas hasilnya bahwa para konsumen sudah sangat puas dengan fasilitas yang didapat, karena dengan harga yang relatif murah para konsumen sudah mendapatkan fasilitas lengkap yang ada di kamar,

walaupun ada beberapa konsumen yang komplain karena salah satu fasilitas yang diberikannya itu rusak, kebijakan dari Wisma Nendra tersebut adalah memperbaiki fasilitas yang rusak atau meminta konsumen untuk pindah ke ruangan lainnya.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa harga pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini standar, tidak terlalu mahal dan tidak terlalu murah, karena dengan fasilitas yang lengkap dan memadai.

Berikut adalah daftar harga pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

Hari Senin – Jum'at :

Tabel 4.2

| Hari | Harga |
|-------------------------------|--------------|
| Super Room (Lantai 3) | Rp 200.000 |
| Deluxe Room (Lantai 1 & 2) | Rp 250.000 |
| Family Room 1 (Kamar 105) | Rp 350.000 |
| Family Room 2 (Kamar 208) | Rp 350.000 |
| Extra Bed (Tambahan Bed) | Rp 100.000 |

Hari Sabtu – Minggu dan hari libur :

Tabel 4.3

| Hari | Harga |
|-------------------------------|------------|
| Super Room (Lantai 3) | Rp 250.000 |
| Deluxe Room (Lantai 1 & 2) | Rp 300.000 |
| Family Room 1 (Kamar 105) | Rp 400.000 |
| Family Room 2 (Kamar 208) | Rp 400.000 |

b. Kerjasama Dengan Lembaga Keuangan Syariah

Bekerjasama dengan lembaga lain tentu dapat menguntungkan pemilik perusahaan, karena dengan adanya kerjasama maka perekonomian/pendapatan di perusahaan tersebut akan meningkat. Salah satu contoh kerjasamanya adalah dengan penggunaan Bank yang berlandaskan Syariah. Alangkah lebih baik dan lebih efisien jika perusahaan yang berlandaskan syariah juga menggunakan bank yang berlandaskan syariah, bukan menggunakan bank yang masih berlandaskan konvensional. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Wisma Nendra Hotel Syariah ini tidak bekerjasama dengan lembaga syariah atau manapun, termasuk pembayaran via ATM, kalau ada konsumen yang melakukan reservasi nanti langsung di transfer melalui rekening saya mbak melalui rekening BRI, tapi rekening yang saya pakai masih rekening konvensional belum syariah mbak hehe.. karena udah sejak lama memang memakai satu rekening saja mbak, kalau niatan untuk beralih atau mengganti ke syariah sepertinya enggak dulu mbak hehe...” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pada Wisma Nendra ini belum menggunakan atau bekerjasama dengan lembaga lain yang berlandaskan syariah, seperti ATM. Bagi konsumen yang melakukan *reservasi* dan melakukan pembayaran melalui transfer, maka masih menggunakan ATM bank konvensional. Bagian keuangan pengelola Wisma Nendra Hotel Syariah ini langsung diatasi oleh pemiliknya yaitu Ibu Astuti. Semua data atau informasi yang tau hanya Ibu Astuti sebagai pemilik Wisma Nendra ini. Semua karyawan yang bekerja di Wisma Nendra hanya melayani dan menjalankan tugasnya di Wisma tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Pak Suyitno, Pak Yuli, dan Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Maaf mbak kalau untuk kerjasama seperti itu kami sebagai karyawan tidak tau, soalnya kami hanya bekerja dihotel saja untuk menyiapkan segala keperluan tamu yang menginap dihotel sini, kalau soal kerjasama itu langsung dikelola oleh Ibu Arinya sendiri.” (Hasil wawancara 15 November 2018 – 16 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa mereka tidak tau perihal kerjasama dengan Lembaga Syariah manapun, yang mereka tau hanya pengiriman uang *reservasi* langsung melalui manajer mereka Ibu Ari Astuti, atau jika ada yang sudah melakukan *reservasi* dan menghubungi Ibu Ari, nanti beliau akan menghubungi bagian *receptionis* yang bertugas pada hari itu untuk mempersiapkan kamar yang dipesan oleh pengunjung tersebut. Pengunjung juga bisa melakukan pembayaran pada saat hari yang sudah di tentukan, langsung ke bagian *receptionis*.

c. Manisemen Pembayaran

Pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini walaupun berlandaskan syariah tetapi tidak hanya umat muslim saja yang menginap, tetapi ada juga yang non muslim. Banyak pengunjung dari luar kota dan ada beberapa dari luar negeri yang menginap pada Wisma Nendra Hotel Syariah. Sebagian besar yang menginap pada Wisma Nendra ini adalah mendapatkan tugas dari kantor atau perusahaan dimana mereka bekerja, seperti seminar, pelatihan, menghadiri undangan pelantikan, atau melakukan *stady tour* di kota Jogja. Dengan adanya tugas yang diberikan oleh perusahaan tempat mereka bekerja pasti akan selalu diminta Laporan Pertanggung Jawaban atas pekerjaan mereka selama bertugas di Jogja.

Dalam Laporan Pertanggung Jawaban ini atau yang biasa disebut (LPJ) selalu terdapat dana masuk dan dana yang keluar. Dana keluar mereka salah satunya untuk administrasi penginapan dan itu yang paling utama dicari oleh para pengunjung jika melakukan pekerjaan di luar kota. Dengan adanya LPJ tersebut, setiap pengunjung yang menginap membutuhkan kwitansi untuk melaporkan pengeluaran selama kegiatan di Jogja. Kwitansi memang sangat penting digunakan oleh setiap pengunjung yang menginap terutama pekerja kantor untuk tanda bukti dan dilaporkan ke perusahaan mereka. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Kebanyakan tamu yang menginap di Wisma Nendra ini adalah karena tugas dari kantor entah itu seminar, workshop atau stadytour. Kalau untuk memberikan kwitansi kosong, kita tidak memberikannya kepada tamu, yang diberikan dharus sudah diisi oleh karyawan yang bertugas

secara jujur tanpa adanya pergantian harga atau kenaikan harga, karena pada kwitansi tersebut terdapat nama Wisma Nendra, alamat, dan no.telefon.” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa peraturan dari Wisma Nendra Hotel Syariah ini tidak mengizinkan untuk memberikan kwitansi kosong kepada setiap pengunjung, kwitansi yang diberikan harus sudah diisi oleh karyawan yang bertugas, dikhawatirkan kwitansi tersebut disalah gunakan, misalnya dirubahnya harga dari harga Rp 250.000 menjadi Rp 300.000 atau bisa naik lagi tanpa sepengetahuan karyawan atau manajer Wisma Nendra. Seperti yang dikatakan oleh Pak Suyitno dan Pak Yuli selaku karyawan Wisma Nendra Hotel Syariah:

”Kalau untuk kwitansi kosong, belum pernah saya dimintain tu mbak sama tamu, walaupun emang nanti ada yang minta, tidak saya berikan, soalnya didalam kwitansi tersebut ada nama wisma sini, alamat dan nomer hp, takutnya nanti disalah gunakan dan kami diminta untuk mempertanggungjawabkan.” (Hasil wawancara 15 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa memang pada kwitansi Wisma Nendra Hotel Syariah ini terdapat nama Wisma, alamat lengkap, dan Nomer Hp. Yang dikhawatirkan jika memberikan kwitansi kosong adalah disalah gunakan oleh pengunjung tersebut yang mengakibatkan tanggungjawab yang besar kepada Allah SWT karena telah memanipulasi harga dan melanggar hukum. Seperti yang dikatakan oleh Pak Sugeng selaku karyawan Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Dulu pernah ada mbak tamu yang menginap disini lalu meminta kwitansi kosong ke saya, tapi tidak saya berikan, karena itu sudah termasuk peraturan dari atasan bahwa tidak memperbolehkan memberikan kwitansi kosong kepada tamu, harus sudah diisi oleh karyawan disini, karena takutnya nanti disalah gunakan, padahal di kwitansi tersebut tertera nama wisma, alamat dan nomer telepon, jika

terjadi hal-hal yang tidak diinginkan takutnya malah terjadi masalah dan bisa sampai ke hukum.” (Hasil wawancara 16 November 2018)

Dalam ajaran agama islam dilarang untuk melakukan riba, maka dari itu untuk Wisma atau Hotel yang berlandaskan syariah tidak boleh atau dilarang keras untuk melakukan hal tersebut, dan dilarang memberikan kwitansi kosong kepada para tamunya, harus diisi oleh karyawan yang bertugas. Yang dikhawatirkan, jika konsumen memanipulasi harga yang sudah ditetapkan untuk kepentingan pribadi, dan tanpa ijin kepada pihak Wisma atau Hotel tempat mereka menginap.

3. Lokasi pada Wisma Nendra Hotel Syariah

a. Strategis

Lokasi yang sangat strategis yang berada di pusat kota adalah incaran pertama yang dicari oleh para pengunjung hotel. Lokasi yang mudah dijangkau dan dekat dengan tempat wisata adalah peluang utama yang didapat, karena para wisatawan luar kota maupun mancanegara yang akan berlibur ke Jogja pasti mereka akan mencari penginapan di dekat tempat wisata tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Wah itu kalau untuk lokasinya sudah sangat startegis mbak soalnya lokasinya ini terdapat di kawasan Malioboro dan termasuk dipusat kota Jogja, nah dari situ banyak wisatawan yang menginap di Wisma mbak.” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Lokasi Wisma Nendra ini memang sangat strategis, karena lokasinya berada di kawasan wisata Malioboro yang dimana setiap harinya selalu ramai dengan para pengunjung apalagi saat hari libur.

Kawasan Malioboro sangat terkenal oleh para wisatawan dalam negeri ataupun luar, karena kawasan Malioboro ini terletak di pusat kota dan menjadi salah satu tempat destinasi bagi wisatawan atau *toeris* berbelanja membeli oleh-oleh dengan harga yang cukup terjangkau, jadi tidak heran jika ke Malioboro setiap harinya selalu ramai dikunjungi oleh wisatawan luar Jogja ataupun wisatawan asing. Di sekitar kawasan Malioboro juga terdapat banyak tempat penginapan hotel atau wisma yang menjadi tempat utama untuk para wisatawan untuk beristirahat dan berlibur ke Yogyakarta.

Akses menuju Wisma Nendra Hotel Syariah ini sangat mudah bisa menggunakan kendaraan roda dua dan roda empat. Jika pengunjung tidak membawa kendaraan pribadi, di sekitar Wisma Nendra tersebut banyak becak, andong, ojek, dan taksi yang selalu *stay* di area tersebut untuk mengantarkan para pengunjungnya berlibur. Para konsumen jika ingin makan atau nongkrong bersama keluarga atau teman-temannya bisa, disebelah barat Wisma Nendra terdapat warung makan dan warung kopi yang nyaman untuk bersantai. Jika pengunjung ingin berbelanja busana atau makanan, disebelah timur Wisma Nendra ada toko pembelian oleh-oleh atau bisa langsung ke kawasan Malioboro yang terkenal dengan pusat perbelanjaan di Jogja yang murah dan banyak pilihannya. Seperti yang dikatakan oleh Pak Suyitno, Pak Yuli, dan Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Lokasi Wisma Nendra ini sangat mudah dijangkau oleh para pengunjung mbak soalnya berada dipinggiran Malioboro walaupun

masuk gang tetapi disekitar gang Sosromeduran sekarang ini sangat ramai dikunjungi para wisatawan. Kalau untuk sasarnya sendiri sih para wisatawan yang berlibur di Jogja mbak dan orang-orang yang ada tugas dari kantornya. Di Wisma Nendra Hotel Syariah dekat dengan dua Masjid hanya dengan 5-10 menit, dan biasanya dari pengunjung ada yang sholat ke Masjid mbak.” (Hasil wawancara 15 November 2018 – 16 November 2018)

Lokasi Wisma Nendra Hotel Syariah ini terletak di Jln.Dagen No.50, Sosromeduran, Gedong Tengen, Yogyakarta. Di sekitar gang ini sudah penuh dengan berbagai tempat penginapan dan pusat perbelanjaan oleh-oleh khas Jogja. Lokasi sangat terjangkau yang dekat dengan salah satu Mall di Jogja yaitu Mall Malioboro. Di sekitar kawasan Malioboro khususnya di area Wisma Nendra ini juga terdapat beberapa Masjid dan Mushola, jadi ada beberapa konsumen yang melakukan sholat berjama'ah tidak hanya di Mushola Wisma tetapi langsung menuju Masjid terdekat.

4. Strategi Yang Diterapkan untuk Mempromosikan Wisma Nendra Hotel Syariah

a. Sosial Media

Mempromosikan suatu produk sangat penting karena akan sangat mempengaruhi pasaran dan memperkenalkan kepada masyarakat luas. Promosi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Jaman semakin modern, semakin banyaknya sosial media dan cara untuk memperkenalkan produk yang ingin dipasarkan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Untuk promosi sendiri ini hanya melalui whatsapp dan facebook yang saya pegang mbak dan kadang-kadang dibantu oleh anak saya di akun facebooknya.” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Cara mempromosikan lewat sosial media seperti itu adalah cara untuk menawarkan dan memperkenalkan Wisma Nendra yang berlokasi di kawasan Malioboro. Wisma Nendra Hotel Syariah ini tidak bekerja sama dengan website traveloka, bli-bli.com, pegi-peggi dan akun website lainnya, karena pajak yang harus dibayarkan besar kisaran 3-4juta/bulan dan tidak setara dengan pendapatan pada Wisma Nendra Hotel Syariah.

Beberapa tahun yang lalu Wisma ini bekerjasama dengan salah satu akun website tetapi Ibu Ari Astuti selaku manajer sudah tidak ada waktu luang karena semakin padatnya aktifitas, dengan begitu akhirnya tidak bergabung atau kerjasama lagi dengan akun website tersebut. Dari beberapa sosial media yang beliau gunakan, yang paling banyak diketahui masyarakat adalah melalui facebook dan itu sudah ada sejak lama sebelum dirubah ke Syariah. Padahal jika Wisma Nendra Hotel Syariah ini bekerjasama dengan traveloka, bli-bli.com, pegi-peggi dan akun website lainnya akan mendapatkan konsumen dengan mudah, dan konsumen tidak perlu kesulitan untuk mencari hotel berbintang, mahal, dan fasilitasnya lengkap yang ada di kawasan Malioboro, cukup dengan Wisma Nendra Hotel Syariah ini para konsumen diharapkan akan puas dengan harga dan fasilitas yang didapat, dan lokasinya yang sangat strategis karena berada di kawasan wisata Malioboro. Seperti yang dikatakan oleh Pak Suyitno, Pak Yuli, dan Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Sebagai karyawan yang bertugas dimeja receptionis, sebagian tamu yang menginap disini itu mereka mengetahui adanya Wisma ini katanya

melalui facebook, tetapi ada juga tamu yang langsung datang kesini itu tanpa reservasi dulu (dadakan), kadang-kadang kalau gitu pas kamarnya penuh mbak kalau pas malam minggu kalau enggak pesan dulu, jadi cepet-cepetan mbak.” (Hasil wawancara 15 November 2018 – 16 November 2018)

Pada jaman yang sudah berkembang ini sudah banyak sosial media lainnya yang bisa digunakan untuk mempromosikan sebuah produk yang dijual, seperti, instagram, whatsapp, facebook, youtube, line, twitter, dan masih banyak lagi. Bisa juga bekerjasama dengan akun traveloka, bli-bli, pegi-peggi dan akun lainnya. Jika bekerjasama dengan akun-akun tersebut dan memperluas promosi ke semua sosial media, pendapatan dan pemasaran pada Wisma Nendra ini akan naik drastis dan akan lebih diketahui oleh masyarakat luar, dan jika ada yang belum memahami arti syariah dalam nama ini, bisa dijelaskan diketerangan yang tertera di penjelasan/keterangan untuk memperkenalkan Wisma Nendra ini.

b. Brosur, Pamflet, Banner

Pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini mengaku bahwa mereka dalam mempromosikan Wisma tersebut tidak menggunakan brosur, pamflet, banner, stiker, dan hardfile lainnya. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer dan Pak Suyitno, Pak Yuli, dan Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Kalau untuk brosur, pamflet kami tidak ada mbak, belum. Kami hanya melakukan promosi melalui whatsapp dan facebook aja, kalau untuk brosur dan pamflet kami belum ada.” (Hasil wawancara 13 November 2018, 15 November 2018 dan 16 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa memang tidak adanya promosi dalam bentuk *hardfile* sama sekali, hanya mengandalkan media

sosial whatsapp dan facebook, karena dirasa sudah cukup menggunakan media sosial dan lokasi Wisma Nendra yang berada di kawasan Malioboro, jadi para pengunjung bisa langsung menuju ke Wisma Nendra jika ingin menginap.

c. Dari Mulut ke Mulut

Menentukan strategi pada jaman modern sangat penting untuk memenangkan persaingan pasar. Setiap perusahaan akan selalu mempunyai strategi yang dibentuk untuk mengembangkan, mempromosikan dan memperkenalkan usaha yang mereka bangun. Saat ini, Hotel dan Wisma sudah sangat banyak di kota Yogyakarta, itu artinya semakin ketatnya persaingan yang dilakukan oleh setiap perusahaan yang berlandaskan konvensional ataupun syariah. Setiap Wisma atau Hotel pasti ada strategi yang dibentuk untuk memenangkan persaingan pasar dan menarik daya jual oleh para konsumen. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Oya untuk strateginya itu kalau dari dulu sih sampai sekarang ini para sopir becak, taksi, atau ojek itu kami kasih tip bagi yang mendapatkan konsumen atau tamu untuk menginap di Wisma tersebut. Komisi atau tip yang didapat itu satu kamarnya itu perhari 5.000 dan itu sudah berlangsung lama sejak sebelum dirubah ke syariah”. (Hasil wawancara 13 November 2018)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa, strategi yang dilakukan oleh Wisma Nendra Hotel Syariah ini adalah dengan cara bekerja sama dengan para sopir taksi, becak, andong, dan ojek. Para sopir tersebut diberi tip atau uang lelah karena sudah mencarikan dan mengantar konsumen untuk menginap di Wisma Nendra. Seperti yang

dikatakan oleh Pak Suyitno, Pak Yuli, dan Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Kalau untuk promosi sendiri sih kalau dari dulu hanya mulut ke mulut mbak istilah bahasa Jawanya itu gethok tular, nanti disampaikan oleh sopir-sopir becak, taksi, andong, atau ojek. Kalau lewat sosial media saya kurang tau e mbak, soalnya itu yang mengurus langsung Ibu Arinya mbak jadi saya kurang tau kalau untuk itu.” (Hasil wawancara 15 November 2018 – 16 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa cara mempromosikan atau memperkenalkan Wisma Nendra Hotel Syariah ini bukan hanya melalui sosial media whatshapp dan facebook, tetapi juga melalui gethok tular yang dilakukan oleh para sopir taksi, becak, andong, dan ojek. Para sopir tersebut akan mendapatkan fee sebesar Rp 5.000 setiap kamar, jika berhasil mendapatkan pelanggan untuk menginap di Wisma Nendra tersebut.

Bentuk kerjasama itu atau yang biasa disebut dengan tip dilakukan oleh Wisma Nendra Hotel Syariah ini sebagai bentuk terimakasih sudah mengantar atau mencarikan konsumen untuk menginap di Wisma tersebut. Salah satu bentuk kerjasama oleh pihak Wisma Nendra Hotel Syariah ini juga dilakukan oleh hotel-hotel lainnya sebagai salah satu bentuk ucapan terimakasih karena sudah ikut membantu mencari konsumen dan mengantarkan ke Hotel tersebut. Jika dibandingkan dengan hotel-hotel lainnya mereka memberi tip Rp 50.000 ke setiap sopir yang berhasil mencarikan konsumen untuk menginap di Hotel tersebut, jadi para sopir angkutan umum akan tertarik dan banyak yang membantu jika tip yang mereka dapatkan besar atau tinggi. Alangkah baiknya jika

dari pihak Wisma Nendra Hotel Syariah ini bisa menambah nominal yang diberikan oleh para sopir taksi, becak, atau andong yang telah mencari dan mengantarkan konsumen untuk menginap di Wisma tersebut, supaya para sopir angkutan umum banyak yang bekerjasama membantu untuk mencari para konsumen atau tamu untuk menginap.

5. Kriteria Karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah

a. Persyaratan Bagi Karyawan

Setiap perusahaan pasti sangat membutuhkan kerjasama untuk membentuk sebuah *team*. Kerjasama yang dibangun harus kuat dan kompak antara manajer dan karyawan. Setiap karyawan harus mempunyai komitmen, rasa tanggungjawab, bekerja keras, ulet, jujur, dan disiplin waktu. Sebuah perusahaan pasti akan mencari orang-orang yang memiliki kriteria tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Karyawan disini itu yang penting dia mau kerja keras, melakukan kerjaan atau tugas yang ada di hotel mbak.” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa syarat untuk menjadi karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini memang tidak ada kriteria khusus, hanya mengandalkan orang-orang yang mau bekerja keras, ulet, dan ramah. Karyawan pada Wisma Nendra ini mereka sudah bekerja sejak awal mula Wisma ini dibangun. Seperti yang dikatakan oleh Pak Suyitno, Pak Yuli, dan Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Gak ada persyaratan apa-apa sih mbak, dulu ya langsung masuk dan cuma ngasih surat lamaran pekerjaan saja.” (Hasil wawancara 15 November 2018 – 16 November 2018)

Pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini tidak adanya peraturan atau persyaratan untuk menjadi karyawan disini, hanya membutuhkan tenaga ekstrim dan siap untuk bertugas sendiri karena bisa dibilang kerjaan mereka adalah serabutan.

b. Training/Pelatihan

Pelatihan khusus/training pada karyawan disini tidak ada, jadi dengan memasukkan lamaran pekerjaan saja. Melayani tamu/konsumen yang baik adalah dengan mengucapkan salam jika ada konsumen datang, melayani dengan ramah, dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk pelayanan di Wisma Nendra ini sudah sangat baik, ramah dan menjalankan sesuai peraturan yang telah dibuat oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Kalau untuk karyawan sendiri itu memang tidak ada training ya mbak, jadi dulu itu kan ayah saya yang mengelola, jadi saya tinggal meneruskan saja.” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Pernyataan diatas dapat dilihat hasilnya bahwa memang pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini tidak adanya training ataupun persyaratan untuk menjadi karyawan. Seperti yang dikatakan oleh Pak Suyitno, Pak Yuli, dan Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Kalau dulu itu tidak ada pelatihan/training yang dilakukan oleh karyawan mbak.” (Hasil wawancara 15 November 2018 – 16 November 2018)

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini tidak ada persyaratan dan training untuk karyawan yang bekerja di Wisma Nendra ini, mereka hanya memberikan surat lamaran kerja saja dan hanya bermodalkan mau bekerja keras, ulet, tanggungjawab, dan ramah.

c. Pelayanan

Pelayanan yang baik sangat disukai oleh para konsumen karena dengan pelayanan yang baik itu para konsumen akan merasa puas. Pelayanan yang baik seperti ramah dengan konsumen, selalu senyum, sopan, menghormati konsumen karena tamu/pembeli adalah raja, jadi sebisa mungkin sebagai karyawan diharapkan bersikap baik kepada para konsumennya, agar mereka suatu saat nanti akan kembali ke tempat usaha/penginapan lagi. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Untuk melayani tamu sendiri itu yang penting ramah, cepat tanggap/ulet, dan baik ya mbak.” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Pelayanan pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini sudah baik, pelayanan dari para karyawannya yang ramah dan sopan membuat pengunjung Wisma Nendra ini merasa puas, walaupun sebenarnya SDM nya kurang tapi para karyawan Wisma Nendra ini sudah termasuk cekatan dan sabar dalam setiap melayani pengunjung yang datang. Seperti yang dikatakan oleh Pak Suyitno dan Pak Yuli selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Kalau pelayanan pada Wisma Nendra ini menurut saya sudah sangat baik mbak, sopan, ramah, dan mudah akrab dengan para konsumen yang menginap. Cara melayani tamu dengan baik adalah dengan cara ramah, sopan, memberi salam jika tamu datang, menyediakan fasilitas, dan harus siap untuk memenuhi permintaan para konsumen yang menginap.” (Hasil wawancara 15 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini memang sudah baik, pelayanan yang baik selalu memuaskan para pengunjungnya. Itu termasuk salah satu karakteristik karyawan yang diinginkan oleh setiap pengusaha, mempunyai karyawan yang bisa diandalkan, yang mau diajak bekerjasama untuk membangun usahanya dan menjaga nama baik usahanya tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Pelayanan dalam Wisma Nendra ini adalah karyawan yang harus baik, sopan, ramah, bekerjakeras/serabutan, dan siap bekerja individu untuk melayani berbagai konsumen yang datang.” (Hasil wawancara 16 November 2018)

Melayani tamu adalah tugas para karyawan Hotel, yaitu membuat nyaman dan puas para pengunjungnya, jika para pengunjungnya itu merasa puas maka dengan senang hati suatu saat nanti akan kembali menginap di Wisma tersebut, jadi pelayanan bagi para pengunjung adalah tugas para karyawan Hotel. Pelayanan yang baik adalah dengan cara yang ramah, dengan bahasa dan sikap yang sopan, cekatan jika ada yang meminta bantuan, sabar, bekerjakeras, dan selalu mengucapkan salam jika ada pengunjung yang datang ataupun pergi.

6. Prosedur dan Persyaratan Bagi Pengunjung pada Wisma Nendra Hotel Syariah

a. Prosedur Menginap

Setiap Wisma atau Hotel selalu mempunyai prosedur penginapan bagi para pengunjungnya, dan pastinya ada yang berbeda dan ada yang sama. Salah satunya prosedur yang sudah ditetapkan oleh Wisma Nendra Hotel Syariah ini. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Prosedur pada Wisma Nendra ini biasa aja ya mbak mungkin sama dengan wisma-wisma atau hotel-hotel lainnya, yaitu setiap tamu nanti diminta untuk menunjukkan identitasnya, kalau udah ya langsung isi buku tamu dan melakukan pembayaran registrasi. Mungkin Cuma itu ya mbak.” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Setiap orang yang menginap di Wisma Nendra Hotel Syariah harus sesuai prosedur yang sudah ditetapkan. Para pengunjung Wisma sebelum menginap, mereka harus menuju ke meja *receptionis* dan menunjukkan kartu identitasnya atau KTP, petugas *receptionis* akan mengecek terlebih dahulu identitas tersebut apakah sudah berstatus suami istri atau belum, jika belum mahram tidak diperbolehkan untuk satu kamar dan lantainyapun dibedakan (satu di bawah, satu di atas), setelah menunjukkan KTP atau identitas, mereka diminta untuk mengisi data pengunjung/buku tamu (Nama, Laki-Laki/Perempuan, Alamat, No.Identitas/KTP, No.HP, Tujuan, Berapa Orang, Tanggal Masuk, Tanggal Keluar, Tanda Tangan). Diharapkan bagi semua pengunjung untuk mengisi data tersebut secara lengkap. Jika sudah mengisi buku

tamu, pengunjung nanti akan diberikan kunci kamar oleh petugas *receptionis*. Untuk biaya administrasi, biaya administrasi bisa dilakukan di awal atau di akhir sebelum pengunjung pergi meninggalkan Wisma.

b. Syarat Untuk Menginap

Setiap hotel pasti mempunyai persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pengunjung yang akan menginap. Jika memenuhi syarat atau tidak sesuai maka dari Wisma Nendra tidak diperbolehkan untuk menginap. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Persyaratan untuk menginap di Wisma ini adalah harus mempunyai kartu identitas atau KTP, identitas yang sudah berstatus menikah jika ingin satu kamar, atau bisa menunjukkan buku nikah jika membawa,, atau menunjukkan foto pernikahan, menunjukkan bukti jika saudara kandung atau saudara sepupu, atau bisa juga memakai surat pengantar sementara dari kelurahan/kecamatan setempat jika mereka sudah menikah.” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa syarat untuk menginap pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini adalah wajib menunjukkan kartu identitas atau KTP, jika tidak membawa KTP, bisa menunjukkan SIM atau kartu identitas lainnya. Bagi pengunjung laki-laki dan perempuan yang ingin menginap di Wisma Nendra tersebut akan diminta kartu identitasnya atau KTP masing-masing untuk diperiksa oleh petugas *receptionis* terlebih dahulu apakah sudah berstatus menikah atau belum. Jika kartu identitas tersebut belum ada keterangan berstatus menikah, tetapi pengunjung tersebut mengaku sudah menikah, maka bisa menunjukkan bukti lainnya bahwa mereka sudah menikah. Bukti tersebut

adalah buku nikah, cincin pernikahan, foto pernikahan, atau surat keterangan sementara dari kelurahan/kecamatan dimana mereka tinggal bahwa mereka sudah resmi menikah. Jika bukti-bukti tersebut tidak ada, maka dari Wisma Nendra Hotel Syariah tidak mengizinkan pengunjung tersebut untuk menginap.

Pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini, jika ada yang menginap dua orang atau lebih, diminta untuk mengumpulkan kartu identitas/KTP perwakilan. Seperti yang dikatakan oleh Pak Suyitno, Pak Yuli selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Kalau ada rombongan yang menginap disini nanti hanya diminta kartu identitasnya saja mbak perwakilannya saja. Jika ada satu pasang kekasih meminta untuk satu kamar, tidak diperbolehkan karena belum berstatus menikah, jika ingin menginap disarankan untuk memakai dua kamar, yang satu nanti dilantai bawah, yang satunya nanti bisa dilantai dua atau tiga.” (Hasil wawancara 15 November 2018)

Masih banyak masyarakat diluar sana yang belum mengerti makna dari tulisan Syariah yang ada di depan Wisma, jadi tidak heran bahwa masih banyak pengunjung yang ingin menginap dan belum berstatus menikah tetapi meminta untuk satu kamar yang jelas belum muhramnya. Hotel Syariah ini beda dengan Hotel yang berlandaskan konvensional, karena pada Hotel konvensional mereka tidak memperdulikan hal itu, yang mereka utamakan hanya keuntungannya saja tetapi tanggungjawab kepada Allah SWT atas bisnis yang mereka lakukan sudah melanggar ajaran agama Islam dan itu jelas dilarang dalam agama Islam bahwa tidak boleh yang belum muhramnya ada pada satu ruangan karena akan menimbulkan fitnah, dan mengundang kemaksiatan. Seperti yang

dikatakan oleh Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel

Syariah:

“Syarat untuk menginap pada Wisma Nendra disini cukup menunjukkan KTP, mengisi buku tamu, dan membayar administrasi saja mbak, nanti ditanyain dulu apakah sudah berstatus suami istri atau belum, atau bisa dilihat dari gerak-gerik orang tersebut jika laki-laki dan perempuan yang mau menginap.” (Hasil wawancara 16 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa jika mereka adalah saudara sekandung atau saudara sepupu mereka cukup menunjukkan KTP, pada KTP tersebut alamat rumah akan sama, atau mereka bisa menunjukkan bukti foto jika mereka saudara sepupu. Setelah persyaratan semua benar, diharapkan konsumen untuk membayar administrasi pada petugas *receptionis*, jangka waktu mereka menginap adalah 1x24 jam, jika lebih dari waktu yang sudah ditentukan, maka pengujung akan dikenakan cas sebesar 2x lipat atau 2x24jam.

7. Bentuk Fisik pada Wisma Nendra Hotel Syariah

a. Bangunan Warisan

Wisma Nendra Hotel Syariah ini merupakan bangunan lama peninggalan alm.Bapak Soejadi Hardjosekarto, beliau adalah Ayah dari Ibu Ari Astuti selaku Manajer pada Wisma Nedra Hotel Syariah. Bangunan ini termasuk bangunan lama yang masih dipertahankan dan dirawat sampai saat ini, hingga usaha yang didirikan oleh alm ayahnya, masih terus dilanjutkan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti sebagai Manajer pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Dari awal dibangun sampai sekarang, bangunan Wisma Nendra ini sudah direnovasi berulang kali mbak bahkan ditambahkan satu lantai

menjadi tiga lantai yang awalnya hanya memiliki dua lantai, dan yang awalnya tidak ada CCTV, AC, TV, dan Mushola, sekarang Wisma Nendra ini sudah dilengkapi dengan CCTV, AC, TV dan Mushola.” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahuin bahwa pada bangunan Wisma Nendra ini sudah berulangkali direnovasi, seperti cat temboknya diganti, dan ditambahkan fasilitas lainnya seperti CCTV, TV, dan AC untuk disetiap kamarnya. Wisma Nendra ini tidak merubah bentuk bangunanya, tetap seperti awal dibangun dengan ciri khasnya yaitu menggunakan kayu dan lantai tegelnya. Wisma Nendra ini tetap mempertahankan bangunan tuanya, tidak seperti hotel-hotel disekitar Wisma Nendra ini yang bentuk bangunannya terlihat menarik, modern, dan terlihat bagus.

1) Pagar

Didepan Wisma Nendra ini tepatnya di lahan parkir ada pagar yang membatasi antara jalan raya dan area Wisma, pagar tersebut sekaligus untuk menjaga kendaraan para pengunjung yang menginap, untuk mengantisipasi terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Pagar pada Wisma ini tidak terlalu besar, tingginya kurang lebih 2 meter.

2) Atap

Atap pada Wisma Nendra ini menggunakan alumunium yang berwarna cokelat, yang letaknya berada di atas lahan parkir dan sampai pada bibir jalan. Didepan Wisma ini biasanya dipakai untuk mangkal para sopir becak yang sedang beristirahat atau menunggu penumpang. Lantai depan pada Wisma ini memakai batako yang berwarna abu-abu.

3) Dinding

Dinding atau tembok yang berada didepan Wisma Nendra ini terdapat tulisan WN Wisma Nendra Jln Dagen No. 50 yang berwarna hijau. Pada dinding tersebut menggunakan keramik yang berwarna coklat yang berada disebelah barat yang menghadap ke selatan. Sedangkan dinding atau pembatas antara luar dan dalam sebelah selatan dan timur menggunakan kaca besar dan dibatasi oleh beberapa kayu yang berwarna putih, kaca ini seperti jendela besar, dari dalam terdapat korden berwarna putih transparan. Pada dinding kaca ini terdapat tulisan Hotel Syariah yang berwarna kuning dan hijau. Dinding atau tembok yang berada didalam hotel ini berwarna putih, dan sudah cat berulang kali oleh pemilik Wisma.

4) Pintu

Pintu masuk pada Wisma juga masih menggunakan pintu kaca besar seperti pintu kantor yang berwarna hitam. Sebelum pintu terdapat sebuah lampu yang menempel di dinding yang berwarna coklat yang terlihat klasik.

5) Ornamen

Ornamen yang berada pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini terdapat beberapa patung yang berbentuk sepasang mantan, dan lukisan yang ada di setiap dinding yang bergambar pemandangan. Disetiap sudut ruangan pada Wisma ini terdapat sebuah vas bunga yang tingginya sekitar 1 meter dan atasnya terdapat hiasan bunga.

Diruang tengah terdapat kaca yang dihiasi ukiran bayu dan didepannya terdapat patung berbentuk sepasang manten.

Pada Wisma Nendra ini memang masih pekat dengan bangunan tuanya. Seperti yang dikatakan oleh Pak Suyitno, Pak Yuli, dan Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Em... apa ya mbak, kalau untuk ornamen dan hiasan kaca keseluruhan itu terbuat dari kayu dan, tanah liat terutama untuk ornamen patungnya, kok ada patung disini ya karena itu sudah lama banget mbak sejak dibangunnya Wisma ini sudah ada patung-patung ini mbak, cuma kadang dibersihin mbak jadi masih kelihatan bersih dan terawat. Kalau untuk mengganti ornamen atau lukisannya ya itu urusan atasan sih mbak, saya tidak berani usul apa-apa soalnya itu kehendak atasan saja mbak hehe...” (Hasil wawancara 15 November 2018 – 16 November 2018)

Pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini memang masih terdapat ornamen, karena ornamen tersebut peninggalan dari alm. Ayah dari Ibu Ari Astuti, jadi untuk ornamen yang satu ini tetap tidak ada niatan untuk dipindah atau diganti dengan yang lainnya. Pada Wisma Nendra ini tidak terdapat ornamen yang bergambar porno atau lukisan makhluk hidup.

b. Pengaruh Terhadap Jumlah Konsumen

Tujuan atau target didirikannya sebuah penginapan salah satunya adalah untuk tempat istirahat para wisatawan yang ada di Jogja, target utamanya yaitu wisatawan yang berkunjung ke Malioboro. Dengan tujuan itu, maka setiap pengusaha hotel sangat memperhatikan tingkat atau jumlah konsumen yang berkunjung ke hotel tersebut. Pengusaha hotel harus cerdas memilih celah untuk memenangkan persaingan antar hotel,

harus pintar menarik wisatawan agar tertarik untuk menginap di hotel tersebut. Itu salah satu tugas utama untuk pemimpin hotel, untuk mencari konsumen agar hotel tersebut banyak pengunjungnya.

Yang terlihat mencolok dari sebuah hotel adalah bangunannya. Setiap pengunjung yang akan menginap di hotel tersebut, sebelum memasuki hotel yang dilihat pertama kali adalah bangunannya, jika bangunannya menarik, maka pengunjung itu akan masuk ke hotel tersebut, tapi jika bangunan hotel tersebut tidak ada daya tarik sama sekali, maka sedikit pengunjung yang akan menginap di hotel tersebut. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Kalau setau saya sih mbak untuk bangunan Wisma Nendra Hotel Syariah ini tidak mempengaruhi minat konsumen ya mbak, karena dengan bangunan lama yang terlihat klasik ini dibanding dengan Hotel- Hotel lainnya terlihat lain dari pada yang lain jadi lebih keliatan uniknya.” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa Ibu Ari selaku Manajer pada Wisma Nendra Hotel Syariah belum ada niat untuk merubah bentuk bangunannya karena itu adalah bangunan peninggalan atau warisan dari alm.Ayahnya, jadi Ibu Ari hanya menjalankan peninggalan warisan untuk mengelola Wisma tersebut, jika nanti ada rezeki insyaallah beliau ada rencana untuk merubah dan menambahkan fasilitas yang ada. Dan menurutnya, dengan bangunan lama tidak mempengaruhi minat konsumen untuk menginap di Wisma Nendra Hotel Syariah tersebut.

Seperti yang dikatakan oleh Pak Suyitno dan Pak Yuli selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Wah mbak, bentuk bangunan ini memang terlihat lama dengan fasilitas yang terlihat tradisional ini menurut saya tidak begitu mempengaruhi minat konsumen, karena masih banyak konsumen yang hanya melihat dari luarnya aja saja sudah tidak tertarik karena bangunan yang terlihat lama dan mistis, beda dengan Wisma atau Hotel lainnya yang hanya dilihat dari luarnya saja sudah menarik konsumen untuk menginap di Hotel itu mbak, jadi kalah saingannya disitu mbak”. (Hasil wawancara 15 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa bangunan pada Wisma Nendra ini tidak terlalu mempengaruhi minat konsumen karena bangunan yang terlihat tua, dan terlihat dari luar hotel dengan bangunannya masih menggunakan kayu. Bagi para pengunjung yang tidak menyukai seni atau bangunan lama, mereka akan menganggap bahwa hotel ini adalah hotel lama, angker, dan sudah tua. Jadi bisa dikatakan bahwa bangunan adalah salah satu yang dapat mempengaruhi minat konsumen. Seperti yang dikatakan oleh Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Bangunan lama dengan ornamen lama inilah yang menurut saya yang membuat daya tarik wisatawan untuk menginap disini mbak, terutama wisatawan luar Jogja, melihat bangunan lama seperti ini mereka seperti tinggal di rumah mereka sendiri, tetapi ada juga tamu yang menganggap bahwa bangunan seperti ini terlihat mistis atau horror, karena Wisma Nendra ini juga jarang ramai jarang dikunjungi oleh wisatawan, biasanya ramai-ramainya pas hari libur aja mbak”. (Hasil wawancara 16 November 2018)

Ornamen menurut ajaran agama islam tidak diperbolehkan, misalnya patung atau lukisan-lukisan yang bergambar porno. Sebaiknya untuk hotel yang berlandaskan syariah tidak diperbolehkan adanya ornamen-ornamen seperti itu. Orang yang tidak mengerti seni dan melihat

bangunan tua seperti ini akan merasa tidak tertarik, tetapi jika pengunjung yang menyukai bangunan klasik, maka akan tertarik karena seperti tinggal di rumah mereka sendiri dengan bangunan lama tapi adanya fasilitas yang lengkap.

c. Saran dan Kritik Dari Pengunjung

Setiap perbuatan baik dan buruknya manusia akan selalu mendapat saran atau kritikan dari orang-orang disekitar. Pelayanan, fasilitas, harga, dan bahkan bangunan pada Wisma Nendra Hotel Syariah ini sering mendapat saran dan kritikan dari setiap konsumen yang menginap. Saran dan kritik yang didapat, harapannya bisa digunakan untuk memperbaiki atau merubah Wisma Nendra Hotel Syariah ini menjadi lebih baik lagi. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ari Astuti selaku Manajer Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Konsumen yang memberikan pujian, saran atau kritik ini biasanya melalui karyawan yang bertugas, jadi jarang untuk konsumen yang bisa langsung bertemu dengan saya mbak, karena saya jarang ke Hotel, saya sering keluar kota dan menjalankan bisnis saya yang lainnya.” (Hasil wawancara 13 November 2018)

Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk beliau selaku Manajer Wisma Nendra Hotel Syariah belum pernah mendapatkan saran atau kritikan secara langsung dari setiap pengunjung yang datang, karena beliau jarang ke Wisma jadi mendapatkan saran atau kritikan diberi tau oleh karyawannya. Pemberian saran atau kritikan itu alangkah lebih baiknya jika mendengar sendiri secara langsung, jadi mengerti apa saja yang perlu diperbaiki, dirubah atau yang perlu dipertahankan, contoh

fasilitas, pelayanan, atau harga. Seperti yang dikatakan oleh Pak Suyitno, Pak Yuli, dan Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah:

“Oh ya jelas ada mbak, ada beberapa konsumen yang memberikan saran bahwa untuk bangunannya dirubah menjadi bangunan yang terlihat modern, kalau bangunan seperti ini akan banyak masyarakat yang mengira bahwa Wisma ini terlihat mistis dan jarang orang untuk menginap, kritikkan yang sering saya dapat itu dari beberapa konsumen adalah AC atau kran kamar mandi yang tiba-tiba rusak dan mati, pernah ada konsumen yang marah karena fasilitas yang mereka dapat mengecewakan, akhirnya mereka ada yang pindah kamar, dan ada yang mencari penginapan lainnya.” (Hasil wawancara 15 November 2018 – 16 November 2018)

Pernyataan diatas dapat diketahui bahwa konsumen yang pernah mereka layani adalah seringkali memberi pujian, bahwa pelayanan pada Wisma ini sangat baik, sopan, dan komunikasinya baik. Bukan hanya saran saja yang didapat, tapi ada kritikan yang didapat, seperti, saat karyawan sedang melayani tamu yang lain, tiba-tiba ada karyawan yang komplain karena fasilitas yang ada di kamar mereka rusak, dan saat ada tamu yang mau menginap di Wisma tersebut, mereka harus menunggu, karena karyawan yang bertugas di *receptionis* sedang melayani tamu lainnya dan sedang memperbaiki fasilitas yang rusak. Dari situlah kadang ada beberapa konsumen yang memberikan kritik kepada karyawan, karena kalau satu orang karyawan itu sangat kurang jika harus melayani beberapa tamu yang menginap di Wisma tersebut.