

Lampiran-Lampiran

Hasil wawancara dengan Ibu Ari Astuti selaku Manajer pada Wisma Nendra Hotel Syariah Jln.Dagen, No.50, Sosromeduran, Gedong Tengen, Yogyakarta pada tanggal 13 November 2018

1. Fasilitas apa saja yang dimiliki dan digunakan untuk memuaskan kebutuhan para konsumen sehingga konsumen merasa senang dan nyaman terhadap fasilitas tersebut?

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.

2. Bagaimana strategi penetapan harga yang diterapkan pada wisma nendra hotel syariah ini? Apakah harga akan naik jika weekend atau tetap?

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.

3. Apakah hotel ini memiliki/bekerjasama dengan lembaga syariah lainnya untuk pembayarannya?

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....

4. Apakah ada konsumen yang meminta kwitansi kosong kepada karyawan/owner di hotel ini?

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.

5. Apakah lokasi pada wisma nendra hotel syariah ini strategis atau mudah terjangkau untuk para pengunjung? Apakah ada masjid disekitar wisma nendra hotel syariah ini?

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.

6. Bagaimana cara anda memanfaatkan sosial media dan media apa yang anda gunakan untuk mempromosikan produk anda?

Untuk promosi sendiri ini hanya melalui whatsapp dan facebook yang saya pegang mbak dan kadang-kadang dibantu oleh anak saya di akun facebooknya.

7. Seberapa besar tingkat efektivitas bentuk promosi menggunakan media offline (brosur, pamflet, kartu nama) atau online (facebook, instagram, BBM, whatsapp, line, twitter, email)?

Kalau untuk brosur, pamflet kami tidak ada mbak, belum. Kami hanya melakukan promosi melalui whatshapp dan facebook aja.

8. Bagaimana strategi promosi yang dilakukan untuk menarik lagi konsumen yang sudah tidak tertarik lagi pada wisma nendra hotel syariah ini?

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.

9. Apa saja kriteria untuk menjadi karyawan pada wisma nendra hotel syariah ini?

Karyawan disini itu yang penting dia mau kerja keras, melakukan kerjaan atau tugas yang ada di hotel mbak.

10. Apakah ada pelatihan/training khusus untuk pelayan pada wisma nendra hotel syariah ini?

Kalau untuk karyawan sendiri itu memang tidak ada training ya mbak, jadi dulu itu kan ayah saya yang mengelola, jadi saya tinggal meneruskan saja.

11. Bagaimana cara melayani tamu dengan baik?

Untuk melayani tamu sendiri itu yang penting ramah, cepat tanggap/ulet, dan baik ya mbak.

12. Bagaimana prosedur untuk konsumen yang akan menginap di wisma nendra hotel syariah tersebut? Jelaskan

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.

13. Apa persyaratan bagi konsumen yang akan menginap di wisma nendra hotel syariah tersebut? Jelaskan

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.

14. Bagaimana menurut anda bangunan wisma nendra ini yang dibidang sudah cukup berumur dari segi bangunan dan fasilitasnya? Apakah ada rencana untuk

merubah bangunan wisma nendra hotel syariah ini agar seperti hotel-hotel lainnya yang kelasnya sudah berbintang?

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.

15. Apakah dengan bangunan lama ini dapat mempengaruhi jumlah penjualan?

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 kelihatan uniknya.

16. Apakah ada, konsumen yang tidak suka atau memberikan kritik dan saran untuk ornamen/bangunan ruangan pada wisma nendra hotel syariah ini?

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 dengan Pak Suyitno, Pak Yuli, dan Pak Sugeng selaku karyawan pada Wisma Nendra Hotel Syariah Jln.Dagen, No.50, Sosromeduran, Gedong Tengen, Yogyakarta pada tanggal 15 November 2018 – 16 November 2018

1. Fasilitas apa saja yang dimiliki dan digunakan untuk memuaskan kebutuhan para konsumen sehingga konsumen merasa senang dan nyaman terhadap fasilitas tersebut?

Pak Suyitno : *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.*

Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Pak Suyitno).*

Pak Sugeng : *Ada Al-Qur'an dan sajadah, Kamar mandi dalam, air panas, breakfast, TV, AC, Wifi mbak.*

2. Bagaimana strategi penetapan harga yang diterapkan pada wisma nendra hotel syariah ini? Apakah harga akan naik jika weekend atau tetap?

Pak Suyitno : *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.*

Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Pak Suyitno).*

Pak Sugeng : *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 disinikan juga mikir-mikir dulu mbak dengan melihat bangunannya aja mereka sudah berfikir yang macem-macem dulu yang horror padahalkan kalau sudah masuk ya tidak mbak hehehe...*

3. Apakah hotel ini memiliki/bekerjasama dengan lembaga syariah lainnya untuk pembayarannya?

Pak Suyitno : *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.*

Pak Yuli : *(Jawaban sama seperti Pak Suyitno).*

Pak Sugeng : *(Jawaban sama seperti Pak Suyitno).*

4. Apakah ada konsumen yang meminta kwitansi kosong kepada karyawan/owner di hotel ini?

Pak Suyitno : *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.*

Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Pak Suyitno).*

Pak Sugeng : *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 diperbolehkan 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.*

5. Apakah lokasi pada wisma nendra hotel syariah ini strategis atau mudah terjangkau untuk para pengunjung? Apakah ada masjid disekitar wisma nendra hotel syariah ini?

Pak Suyitno : *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 sarannya 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.

Pak Yuli : *(Jawaban sama seperti Pak Suyitno).*

Pak Sugeng : *(Jawaban sama seperti Pak Suyitno).*

6. Bagaimana cara anda memanfaatkan sosial media dan media apa yang anda gunakan untuk mempromosikan produk anda?

Pak Suyitno : *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.*

Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

Pak Sugeng : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

7. Seberapa besar tingkat efektivitas bentuk promosi menggunakan media onffline (brosur, pamflet, kartu nama) atau online (facebook, instagram, BBM, whatsapp, line, twitter, email)?

Pak Suyitno : *Kalau untuk brosur, pamflet kami tidak ada mbak belum. Kami hanya melakukan promosi melalui whatshapp dan facebook aja, kalau untuk brosur dan pamflet kami belum ada.*

Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

Pak Sugeng : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

8. Bagaimana strategi promosi yang dilakukan untuk menarik lagi konsumen yang sudah tidak tertarik lagi pada wisma nendra hotel syariah ini?

Pak Suyitno : *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.*

Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

Pak Sugeng : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

9. Apa saja kriteria untuk menjadi karyawan pada wisma nendra hotel syariah ini?

- Pak Suyitno : *Gak ada persyaratan apa-apa sih mbak, dulu ya langsung masuk dan cuma ngasih surat lamaran pekerjaan saja.*
 Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*
 Pak Sugeng : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

10. Apakah ada pelatihan/training khusus untuk pelayan pada wisma nendra hotel syariah ini?

- Pak Suyitno : *Kalau dulu itu tidak ada pelatihan/training yang dilakukan oleh karyawan mbak.*
 Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*
 Pak Sugeng : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

11. Bagaimana cara melayani tamu dengan baik?

- Pak Suyitno : *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.*
 Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*
 Pak Sugeng : *Pelayanan dalam Wisma Nendra ini adalah karyawan yang harus baik, sopan, ramah, bekerjakeras/serabutan, dan siap bekerja individu untuk melayani berbagai konsumen yang datang.*

12. Bagaimana prosedur untuk konsumen yang akan menginap di wisma nendra hotel syariah tersebut? Jelaskan

- Pak Suyitno : *Setiap tamu nanti diminta untuk menunjukkan identitasnya, kalau udah ya langsung isi buku tamu dan melakukan pembayaran registrasi.*
 Pak Yuli : *Dimintain KTP nya mbak.*
 Pak Sugeng : *Menunjukkan KTP asli saja mbak dan membawa bukti nikah kalau sudah menikah.*

13. Apa persyaratan bagi konsumen yang akan menginap di wisma nendra hotel syariah tersebut? Jelaskan

Pak Suyitno : *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.*

Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

Pak Sugeng : *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.*

14. Bagaimana menurut anda bangunan wisma nendra ini yang dibilang sudah cukup berumur dari segi bangunan dan fasilitasnya? Apakah ada rencana untuk merubah bangunan wisma nendra hotel syariah ini agar seperti hotel-hotel lainnya yang kelasnya sudah berbintang?

Pak Suyitno : *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...*

Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

Pak Sugeng : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

15. Apakah dengan bangunan lama ini dapat mempengaruhi jumlah penjualan?

Pak Suyitno : *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 saingnya disitu mbak.

Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

Pak Sugeng : *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.*

16. Apakah ada, konsumen yang tidak suka atau memberikan kritik dan saran untuk ornamen/bangunan ruangan pada wisma nendra hotel syariah ini?

Pak Suyitno : *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.*

Pak Yuli : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

Pak Sugeng : *(Jawaban sama dengan Ibu Ari dan Pak Suyitno).*

Dokumentasi Saat Penelitian



Wisma Nendra Hotel Syariah Dari Depan



Pangkalan Becak di Depan Wisma Nendra Hotel Syariah



Tulisan Wisma Nendra Hotel Syariah



Kaca/Dinding Wisma Nendra Hotel Syariah Dari Depan



Pintu Masuk Wisma Nendra Hotel Syariah



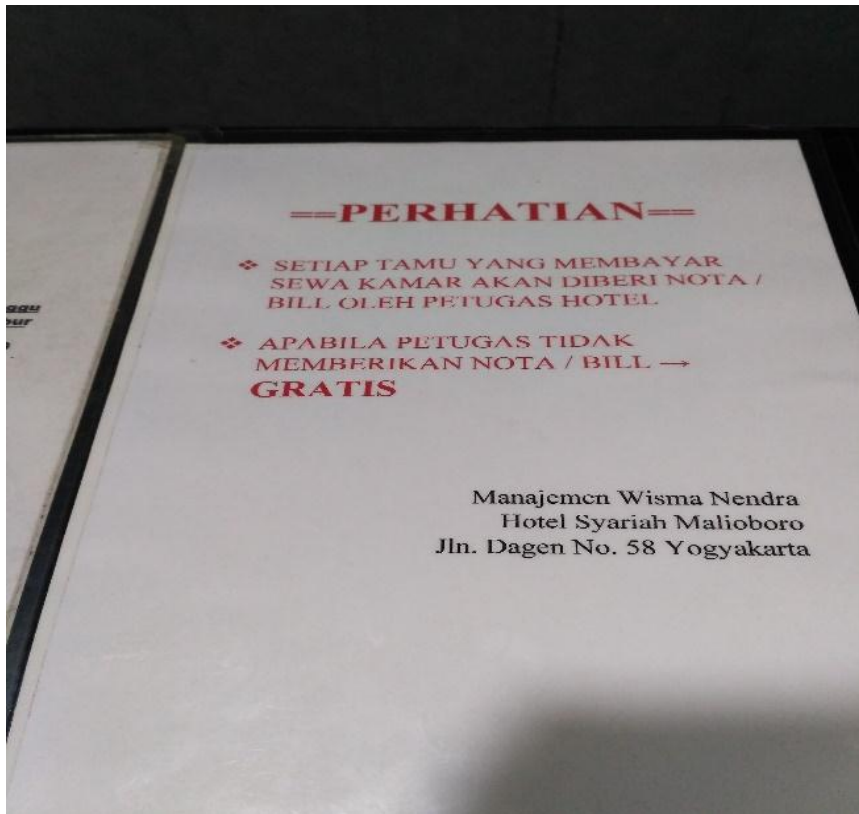
Ruang Receptionis



Ruang Tamu Depan



Peringatan yang terletak di Dinding Resepsionis



Peraturan yang terletak di Meja Resepsion



Daftar Harga Wisma Nendra Hotel Syariah



Wifi Area yang terletak di Ruang Resepsionis



Menuju Ruang Tengah



Ruang Tengah Wisma Nendra Hotel Syariah



Bangunan Ruang Tengah



Tangga Menuju Lantai 2 dan Lantai 3



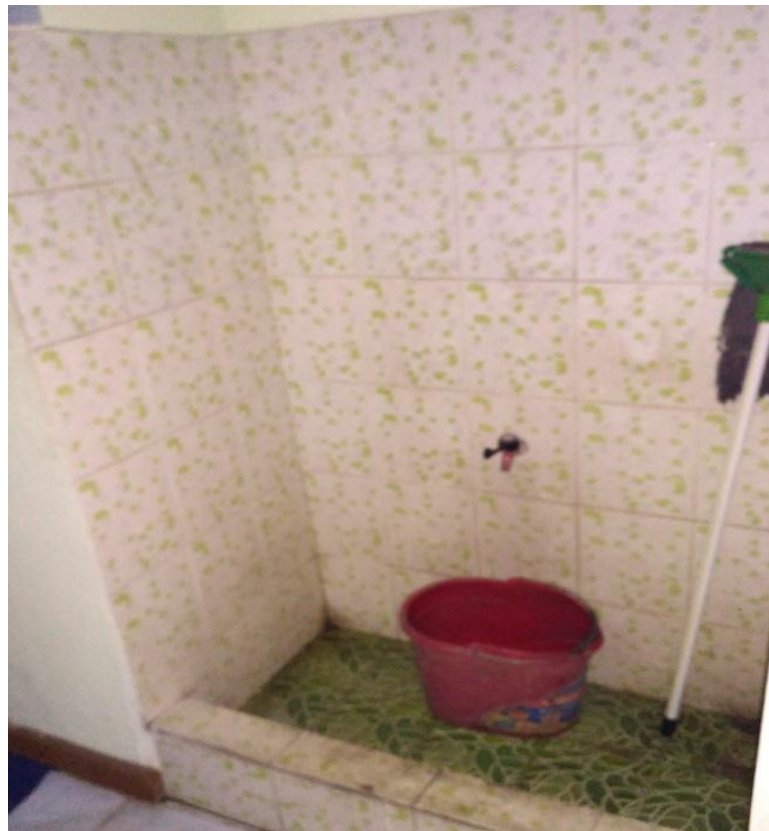
Salah Satu Ornamen Patung



Mushola di Ruang Tengah



Tempah Sholat



Tempat Wudhu Mushola



Dapur Wisma Nendra Hotel Syariah



Kamar Family Room



Fasilitas Family Room



Super Room dan Duluxe Room



Kamar Mandi Dalam Super Room dan Duluxe Room



Fasilitas Super Room dan Duluxe Room



Foto Dengan Bu Ari Astuti selaku Manajer Wisma Nendra Hotel Syariah



Foto Dengan Pak Suyitno Selaku Karyawan sebagai Customer Service

Wisma Nendra Hotel Syariah



Foto Dengan Pak Yuli Selaku Karyawan sebagai Customer Service

Wisma Nendra Hotel Syariah



Foto Dengan Pak Sugeng Selaku Karyawan sebagai Customer Service
Wisma Nendra Hotel Syariah



Foto Dengan Pak Sungkono Selaku Karyawan sebagai Office Boy
Wisma Nendra Hotel Syariah