

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN PELAKSANAAN *MARKETING MIX* DI PENGINAPAN WISMA SYARIAH VANDERA KABUPATEN GARUT

A. Identitas Lembaga

Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut adalah sebuah penginapan berkategori bintang 2 berbasis syariah.¹²² Penginapan ini dinamai pula sebagai Vandera Guest House Syariah Wisma Garut. Pemilik sekaligus manajer penginapan syariah ini adalah Bapak Ir. H. Amir Hamzah lahir pada tanggal 11 Oktober 1972 di Balik Papan provinsi Kalimantan Timur. Menikah dengan seorang istri bernama Hj. Ria Setiawati, S.E. lahir pada tanggal 29 Maret 1973 di Sidoarjo, Jawa Timur. Pengambilan nama Vandera diambil dari nama ketiga anaknya yaitu putri pertama bernama Vania Diva Salsabila, yang kedua bernama Dea Raivani Claresta Hamzah dan yang ketiga bernama Berlyn Cicilia Raidea Hamzah sering dipanggil dengan panggilan Rara sehingga disingkat menjadi “Vandera”.¹²³

Profesi Bapak Hamzah saat ini ialah sebagai konsultan migas area Kalimantan, serta membuka usaha penginapan dan sedang proses pembangunan *homestay* di salah satu perumahan di pusat Kabupaten Garut. Sedangkan profesi dari Ibu Ria ialah menjadi salah satu karyawan Pembangkit Listrik Negara (PLN).¹²⁴

¹²²”Aplikasi Booking.com” dalam www.booking.com..., 2020.

¹²³ Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut, di Garut 2 Juli 2020.

¹²⁴ Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

B. Sejarah Singkat Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut

Penginapan pertama dibangun pada tahun 2011 secara berangsur. Kemudian tahun 2014 pada bulan November barulah penginapan syariah ini mulai menerima tamu dimulai dengan fasilitas seadanya dan jumlah kamar terbatas hingga fasilitas saat ini yang sudah disesuaikan dengan kondisi modern.¹²⁵ Penginapan ini menjadi pencetus penginapan syariah pertama di Garut pada tahun 2015.¹²⁶

Motivasi dalam mendirikan penginapan syariah ini ialah karena pak Hamzah selalu bekerja dilapangan sebagai perancang proyek oleh sebab itu sering menginap diberbagai hotel sehingga terinspirasi untuk membangun sebuah penginapan yang awalnya hanya mengandai-andai namun penginapan tersebut ingin berbasis syariah, kebetulan beliau memiliki aset tanah di wilayah Kabupaten Garut, maka berkat kerja keras dan kemauannya itu beliau dapat membangun secara bertahap dari tahun ke tahun penginapan syariah pertama di Kabupaten Garut.¹²⁷

C. Visi dan Misi Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut

Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut memiliki visi dan misi sebagai penginapan syariah pertama di kabupaten Garut yang dapat dinikmati oleh semua kalangan masyarakat dengan biaya terjangkau yang menjunjung tinggi nilai keislaman tentunya di gunakan untuk semestinya yang tidak bertentangan dengan syariat agama Islam. Penginapan ini berlaku pula untuk pengunjung non muslim namun harus patuh terhadap kebijakan yang ditetapkan sebelumnya oleh

¹²⁵Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹²⁶ Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹²⁷ Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

pengelola salah satunya ialah tidak menerima tamu berpasangan yang bukan *mahram*-nya.¹²⁸

D. Struktur Organisasi Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut

Konsep penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut yakni tidak banyak merekrut karyawan karena pelayanan untuk tamu sudah merasa dirumah sendiri sehingga setiap lantai tentu sudah dilengkapi fasilitas untuk kebutuhan setiap waktu seperti disediakan air minum, teh, kopi, dapur umum, lemari pendingin, tempat cuci pakaian semuanya gratis sehingga dapat dilakukan langsung sendiri oleh pengunjung.¹²⁹

Sehingga struktur organisasi di penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut saat ini dikelola seluruhnya oleh pemilik penginapan yang dibantu oleh 3 orang karyawan yakni 2 orang sebagai *Front Office* (FO), dan 1 orang karyawan sebagai bersih-bersih.¹³⁰ Struktur organisasi dapat di tunjukkan dengan bagan diagram dibawah ini:¹³¹



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut¹³²

Sumber: diolah penulis, 2020

¹²⁸Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹²⁹Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹³⁰Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹³¹Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹³²Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

E. Uraian Jabatan Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut

Tugas dan wewenang setiap karyawan untuk FO bertanggung jawab atas pengelolaan kantor depan yakni bertugas:

1. Menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta menangani *check out* tamu beserta pembayarannya.
2. Menyambut tamu yang datang dengan salam, ramah dan sopan santun.
3. Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama staf tersebut bertugas pada hari tersebut.
4. Tidak begitu banyak karyawan seperti halnya hotel maka FO memiliki tugas untuk menerima keluhan dan saran dari tamu, dan senantiasa membantu menyelesaikan masalah terkait dengan kegiatan di penginapan.¹³³

Sedangkan tugas dan wewenang untuk *housekeeping* ialah sebagai berikut:

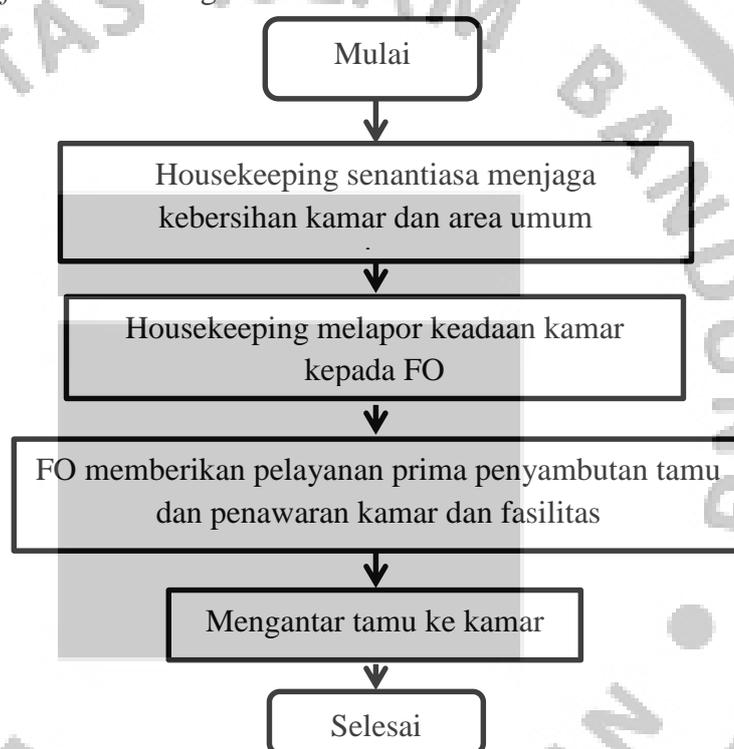
1. Memelihara dan membersihkan kamar-kamar tamu di penginapan.
2. Menjaga kebersihan area-area umum penginapan.
3. Melaporkan status kamar kepada *Front Office* (FO).
4. Merawat peralatan kerja *housekeeping*.
5. Menata kamar agar terlihat indah dan bersih.¹³⁴

SOP dilingkungan penginapan diadakan secara dihafal karena tidak ada SOP baku yang ditetapkan oleh pengelola namun yang terpenting dan harus diingat ialah pertama bagi karyawan bersih-bersih keadaan kamar harus senantiasa bersih terlebih lagi dikamar mandi, jangan terlihat seperti habis dipakai orang lain, selanjutnya seluruh sistem peralatan dan fasilitas harus terlihat bersih termasuk

¹³³Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹³⁴Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

perlengkapan ibadah Al-Qur'an, sejadah, sarung dan mukena. Kedua bagian FO harus menunjukkan keramah tamahan dalam menyambut dan melayani tamu, dari mulai penawaran kamar mengajak tamu untuk melihat situasi kamar sesuai atau belum dengan kebutuhan tamu, mengantarnya ke kamar hingga menawarkan bantuan lainnya. Sehingga untuk pembayaran dapat dilakukan nanti jika tamu sudah merasa cocok dengan kamar yang tawarkan.¹³⁵ SOP dapat disajikan dalam bentuk diagram *flow chart* sebagai berikut:



Gambar 3. 2 *Flow Chart* SOP Karyawan di Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut¹³⁶

Sumber: diolah penulis, 2020

F. Lokasi Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut

Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No. 6A, Sucikaler, Karangpawitan, Kabupaten Garut, Jawa Barat.¹³⁷

¹³⁵Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹³⁶Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹³⁷Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

G. Pelaksanaan *Marketing Mix* di Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut

Penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut sudah menjalin kerjasama dengan OYO sebagai pihak ketiga dalam kegiatan promosinya. OYO merupakan wadah jaringan layanan perhotelan dan hotel hemat di India. Masuk ke Indonesia bulan Oktober. OYO mendapat suntikan dana sebesar 1 Miliar dolar Amerika Serikat (sekitar 14 triliun) dari Softbank Vision Fund, Sequoia Capital dan Lightspeed Venture Partners. Namun pihak OYO dengan penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut memiliki kontrak eksklusif satu-satunya sepiangan timur karena tidak disertai pendanaan dari pihak OYO sehingga hanya terkait kontrak pemasaran saja. Lamanya kontrak dengan OYO minimal selama 5 tahun. Namun sekarang kontrak bersama OYO sedang ada sedikit masalah karena terkait dengan peraturan dan perjanjian saat awal tidak sesuai oleh karena itu penginapan Wisma Syariah Vandera Kabupaten Garut melakukan pengelolaan sendiri. Bauran pemasaran yang telah dilakukan oleh pihak pengelola yaitu sebagai berikut:¹³⁸

1. Produk: jenis/tipe kamar yang ditawarkan kepada konsumen:
 - a. Tipe Standar terdapat 3 varian:
 - Standar single : 1 kamar 1 ranjang untuk 1 orang. Tersedia 2 kamar.

¹³⁸Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

- Standar *double*: 1 ranjang dapat dipakai berdua. Tersedia 8 kamar.
- Standar *twin* : 1 kamar ada 2 ranjang, biasanya tipe ini dapat digunakan oleh 2 orang yang berjenis kelamin sama namun ingin berpisah. Tersedia 2 kamar.

b. *Deluxe twin* : 1 kamar tidur 2 ranjang, dapat masuk 4 orang dewasa. Tersedia 4 kamar.

c. *Triple* : masuk 10 orang 1 kamar karena ukuran *big size*, berisi 3 ranjang, sering dipakai untuk rombongan. Namun sekarang tidak tersedia telah di sama ratakan ke dalam tipe standar dan *deluxe* karena terjalin kerjasama dengan pihak OYO.

Disediakan pula *extrabad* di gunakan untuk para tamu yang menginginkan kasur tambahan dalam 1 kamar yang dikenai biaya tambahan 1 kasur 25.000 diperuntukkan untuk 1 orang.¹³⁹

2. Harga : Sekarang sudah tersedia AC, pemanas air, Tv LED, kloset duduk, *westaple*, *exhouse pen* harganya menjadi Rp.200.000 namun karena kondisi saat ini sedang Covid-19 sehingga harganya disama ratakan menjadi Rp.150.000 untuk semua standar baik itu hari biasa atau hari libur. Berbeda dengan aplikasi yang naik turun tergantung kebijakan aplikasi. Kadang dalam aplikasi itu harganya hingga Rp.70.000. Perjanjian antara pemilik dengan pihak OYO berupa persentasi dari harga jual misalnya harga jual Rp. 200.000 kemudian untuk pihak OYO 20% maka harga bersih untuk pemilik ialah sebesar Rp.160.000.¹⁴⁰

¹³⁹Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹⁴⁰Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

3. Promosi: sebelum aplikasi kegiatan promosi dilakukan dengan menggunakan kartu nama, kemudian pada *web site* Google sudah di cantumkan lokasi alamat penginapan ini. Kemudian menggunakan jasa marketing penunjuk tempat penginapan di bundaran Suci. Sehingga apabila ada orang yang bertanya mengenai penginapan terdekat dapat langsung ditunjukkan kepada penginapan ini. Sehingga orang tersebut akan mendapat bagian dari harga yang disepakati dengan pelanggan. Namun harga yang diberikan kepada pelanggan tidak di naikkan tetap saja sesuai seperti yang diberikan kepada konsumen lainnya. Dan pemberian uang jasa kepada orang tersebut tidak ditentukan besar kecilnya hanya saja tergantung dari pendapatan, biasanya mendapat persentasi sebesar 10%-20%. Kemudian melakukan pelayanan sebagai kekuatan marketing yang paling berpengaruh yakni informasi dari mulut ke mulut. Sehingga bagaimana kita memberikan pelayanan yang prima agar konsumen tidak kecewa.¹⁴¹

● Sekarang telah berjalan 6 bulan pengelola penginapan melakukan upaya pemasaran bekerjasama dengan OYO yang dipasarkan melalui beberapa aplikasi pemesanan hotel seperti Traveloka.com, Agoda.com, PegiPegi.com, Booking.com, Tiket.com dan sebagainya, dimana pengelola menjadi mitra aplikasi untuk pengadaan jasa penginapan.¹⁴²

4. Tempat : lokasi penginapan persis di depan kantor kepolisian, disekitar lokasi penginapan terdapat Yogya Toserba Garut, Ramayana Garut, pasar

¹⁴¹Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹⁴²Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

Pejagalan, kafe/bar Fratello Gelato/Coffe dan restoran KFC.¹⁴³ Kemudian lumayan dekat dengan destinasi wisata, sehingga untuk harga kebutuhan stabil tidak terlalu tinggi seperti saat dekat dengan arena wisata. Sehingga dengan begitu dapat menekan biaya konsumen agar tidak mengeluarkan biaya tambahan. Ketiga bahwa segmentasinya memilih tempat ini ialah untuk pengunjung yang memiliki keperluan bisnis bukan hanya pengunjung wisatawan saja. Biasanya mencari tempat yang nyaman, tidak bising, kemudian dekat dengan panorama alam gunung, sawah dan lain-lain.¹⁴⁴

5. Bukti Fisik : pemilihan fasilitas tentu sangat diperhatikan oleh pihak pengelola, bahkan ada orang khusus untuk memelihara fasilitas di penginapan ini agar mengurangi resiko kerusakan fasilitas. Sehingga apabila ada konsumen yang mengeluh misalnya mengenai AC pihak pemilik belum bisa untuk memperbaiki pada saat itu juga yang dilakukan oleh pihak pengelola yaitu biasanya menawarkan dan memberikan opsi tipe kamar yang lain yang sudah siap dan diusahakan tidak akan ada kerusakan pada fasilitas atau jika kebetulan sedang penuh maka yang ditawarkan kepada pelanggan yaitu pengurangan harga yang diberikan kepada konsumen sehingga harganya di kurangi akibat dari kerusakan fasilitas yang belum bisa di pakai.¹⁴⁵

Setiap kamar terdapat akses *wi-fi* gratis, cermin, shower mandi, pemanas air, peralatan mandi (shampoo, sabun mandi), sandal jepit,

¹⁴³Aplikasi "Booking.com", "Aplikasi Traveloka" dalam www.booking.com, m.traveloka.com..., Maret 2020.

¹⁴⁴Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹⁴⁵Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

pengering rambut, lemari pendingin, papan jemur pakaian, properti bebas asap rokok, handuk, tempat cuci tangan, televisi satelit/kabel, Al-Qur'an sejadah dan sarung, sedangkan mukena sesuai pesanan pengunjung.¹⁴⁶

Ada pula tamu yang belum mengerti cara kerja dari sebuah alat baik itu pemanas air, AC dan lain sebagainya yang kemudian menjadi keluhan anggapan mereka tidak bisa menyalakan, padahal semua alat dapat berfungsi dengan baik namun membutuhkan waktu agar dapat dipakai. Setiap lantai oleh pengelola pasti disediakan teh, air galon dispenser, kopi dan gula putih semua minuman tersebut gratis, terdapat dapur, kulkas dan mesin cuci.¹⁴⁷

6. Orang-orang (karyawan) : Memberikan layanan staf berupa penitipan barang, resepsionis 24 jam dengan penguasaan 2 bahasa yang mana apabila konsumen tidak bisa berbahasa Indonesia maka pelayan bisa menggunakan bahasa Inggris. Sering memberikan pengarahan kepada karyawan agar pelayanannya baik kepada konsumen. Pengarahannya dapat langsung dilakukan tatap muka atau melalui media komunikasi Whatsapp. Kebetulan untuk penginapan ini perekrutan karyawan tidak harus memiliki keahlian tinggi. Sehingga arahnya langsung memantau para karyawan setiap hari karena kebetulan pemilik tinggal bersama dengan perusahaan.¹⁴⁸
7. Proses : harus menaati kebijakan bahwa pengunjung yang datang berpasangan harus bersama muhrimnya, apabila tidak maka akan diberikan opsi kepada pengunjung untuk menyewa kamar secara terpisah

¹⁴⁶Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹⁴⁷Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹⁴⁸Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

dengan penyampaian secara halus dan baik-baik untuk menjaga reputasi perusahaan.¹⁴⁹

Kebijakan umum yang diterapkan pengelola adalah tamu berusia 19 tahun dan 19 tahun ke atas dianggap orang dewasa, usia minimum *check-in* tamu berusia 18 tahun, binatang peliharaan tidak diperbolehkan, hotel tidak menerima pembayaran dengan kartu kredit hanya berupa uang tunai saja, waktu melakukan *check-in* dari pukul 14.00 sedangkan *check-out* sampai pukul 12.00, semua kamar yang sudah dipesan *non-refundable* dan tanpa uang muka. Kebijakan untuk anak-anak diperbolehkan menginap namun harus ditambahkan jumlah dan usia anak dalam rombongan keluarga di pencarian aplikasi, anak berusia 6 tahun ke atas dianggap sebagai orang dewasa, tidak ada kapasitas untuk ranjang bayi. Bahkan setiap malam senantiasa melakukan murottal.¹⁵⁰

Pengunjung seharusnya membawa buku nikah, KTP beralamat yang sama jika berkunjung membawa pasangan. Namun semua orang belum tentu membawa buku nikah dan KTP yang beralamat sama dengan pasangan. Maka di awal sudah diberikan kebijakan bahwa yang menginap harus bersama muhrimnya dilarang melakukan maksiat dan tindakan asusila lainnya. Meskipun proses dan kebijakan belum maksimal namun pengelola berusaha untuk meminimalisir pengunjung agar dapat menaati peraturan hotel syariah namun apabila pengunjung masih tetap melakukan

¹⁴⁹Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

¹⁵⁰Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.

pelanggaran dengan menghalalkan berbagai macam cara itu sudah menjadi urusan mereka pribadi bersama Allah.¹⁵¹



¹⁵¹Wawancara dengan Amir Hamzah, Pemilik Sekaligus Pengelola..., 2 Juli 2020.